

Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Efektivitas Transaksi Dengan DANA Wallet Menggunakan Metode TAM (*Technology Acceptance Model*)

Analysis of Customer Satisfaction on the Effectiveness of Transactions with DANA Wallet Using the TAM (Technology Acceptance Model) Method

Aji Giatama¹, Yusriel Arief Ferdiyanto^{2*}

Teknologi Informasi, Universitas Bina Sarana Informatika, Jakarta, Indonesia^{1,2}

Email: 47igiata@gmail.com¹, yusriel.yaf@bsi.ac.id²

*Corresponding Author

Abstract

DANA is one of the many e-wallet applications that support non-cash transactions. The success of a product has a major impact determined by the willingness of users to accept technology by considering the usability and convenience factors when using the technology. In this study, the authors analyzed satisfaction with the effectiveness of transactions with Dana wallet using the TAM (Technology Acceptance Model) method to determine the level of user satisfaction with the DANA application. Calculation with the Lemeshow formula obtained a sample of 96.04 and then rounded up to 100. The data analysis method used is descriptive statistical analysis, validity test, reliability test, simple linear regression, and multiple linear regression. The results of the simple linear regression test research show that the significance value of variable X1 is $0.046 < 0.05$, which means that variable X1 has a positive and significant effect on variable Y, then variable X2 is $0.000 < 0.05$, which means that variable X2 has a positive and significant effect on variable Y. For the results of multiple linear regression tests, a significance value of $0.000 < 0.05$ is obtained, which means that variables X1 and X2 have a positive and significant effect on variable Y.

Keywords: DANA, Technology Acceptance Model (TAM), User Acceptance

Abstrak

DANA merupakan salah satu dari banyaknya aplikasi e-wallet yang mendukung transaksi non-tunai. Keberhasilan suatu produk memiliki dampak besar yang ditentukan oleh kemauan pengguna untuk menerima teknologi dengan mempertimbangkan faktor kegunaan dan kemudahan saat menggunakan teknologi tersebut. Dalam penelitian ini penulis menganalisa kepuasan terhadap efektivitas transaksi dengan Dana wallet menggunakan metode TAM (Technology Acceptance Model) untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi DANA. Perhitungan dengan rumus Lemeshow didapatkan sampel sebanyak 96,04 lalu dibulatkan menjadi 100. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, regresi linier sederhana, dan regresi linier berganda. Hasil penelitian uji regresi linear sederhana menunjukkan bahwa nilai signifikansi variabel X1 sebesar $0,046 < 0,05$ yang artinya variabel X1 berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Y, lalu variabel X2 sebesar $0,000 < 0,05$ yang artinya variabel X2 berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Y. Untuk hasil uji regresi linier berganda didapatkan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, yang berarti variabel X1 dan X2 berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Y.

Kata Kunci: DANA, Technology Acceptance Model (TAM), Penerimaan Pengguna

I. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi di dunia yang semakin hari semakin berkembang dan khususnya di Indonesia. Mempengaruhi beberapa aspek dalam kehidupan manusia, seperti dalam hal berkomunikasi dan berinteraksi antar sesama manusia. Salah satu bentuk perubahan dan perkembangan dalam dunia teknologi adalah cara bertransaksi atau pembayaran secara digital. Salah satunya yaitu perusahaan *financial technology* (*fintech*). Jenis *fintech*

yang paling banyak digunakan pada era sekarang ini adalah *payment* atau pembayaran. Proses pembayaran yang dimaksud ini adalah berupa *electronic wallet* (dompet digital) atau yang biasa dikenal masyarakat umum sebagai *E-Wallet*. Salah satu perkembangan teknologi saat ini yang semakin banyak dan bervariasi adalah pada bidang keuangan yaitu *Financial Technology*. Menurut Bank Indonesia (2019), "*financial technology* merupakan hasil perpaduan antara financial services dan teknologi, yang pada akhirnya

mengubah model bisnis dari tradisional menjadi moderat” [1]. Sehingga banyak bermunculan berbagai aplikasi *mobile payment* atau biasa dikenal dengan sebutan dompet digital atau *e-wallet* yang dapat memberikan kemudahan dalam pembayaran dan bertransaksi.

Berdasarkan pernyataan yang dikemukakan oleh [1] *payment* atau kegiatan bertransaksi merupakan salah satu kegiatan masyarakat sehari-hari. Dengan pembayaran berbasis *fintech* dapat mendukung Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT). GNNT merupakan program yang dilaksanakan oleh Bank Indonesia bekerja sama dengan pemerintah yang bertujuan untuk mengurangi transaksi tunai agar masyarakat mulai menggunakan instrumen non tunai untuk aktivitas keuangan seperti bertransaksi di masa mendatang. GNNT mencakup dua hal yaitu alat pembayaran dengan kartu (APMK) dan uang elektronik..

Di Indonesia, berbagai aplikasi pembayaran *mobile online* memudahkan masyarakat untuk melakukan berbagai transaksi pembayaran, baik secara *online* maupun *offline*. Contohnya adalah Go-Pay, OVO, Link Aja, DANA, Shopeepay dan masih banyak lagi. E-wallet adalah salah satu bentuk sistem pembayaran elektronik yang tidak melibatkan uang tunai. Ini adalah sebuah aplikasi yang berfungsi sebagai tempat penyimpanan uang dan dapat digunakan untuk melakukan transaksi tanpa menggunakan uang fisik melalui metode *cashless* atau pembayaran melalui perangkat *mobile*.

Salah satu bentuk aplikasi *e-wallet* yang saat ini sedang berkembang di Indonesia yaitu DANA. DANA (Dompet Digital Indonesia) adalah platform yang dirancang untuk transaksi online yang mulus dan cepat. Emtek Group dan *Ant Financial* membentuk perusahaan yang resminya bernama PT. Espay Debit Indonesia Koe. Aplikasi DANA menawarkan berbagai fitur yang memudahkan transaksi dalam kehidupan sehari-hari. Dari transfer saldo antar pengguna, pembelian pulsa, makanan, tagihan rumah tangga, pembayaran kartu kredit dan lainnya [2].

Penelitian ini di gagas untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi DANA. Penerimaan teknologi oleh pengguna sangat dipengaruhi oleh keinginan untuk menggunakannya lebih lanjut. Keberhasilan dan kegagalan suatu produk memiliki dampak signifikan yang ditentukan oleh kemauan bagi para pengguna layanan untuk menerima teknologi tersebut. Biasanya, para pengguna cenderung memperhatikan tingkat kegunaan dan kemudahan saat menggunakan suatu teknologi. Berdasarkan latar belakang diatas dalam hal ini penulis mengambil judul “Analisa Kepuasan Terhadap Efektivitas Transaksi Dengan Dana Wallet Menggunakan Metode TAM (*Technology Acceptance Model*)”.

II. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif, yaitu dengan menggunakan kuesioner sebagai alat untuk mengumpulkan data yang terdiri dari pernyataan responden dalam bentuk data. Kuesioner terdiri dari beberapa instrumen TAM untuk menentukan aspek-aspek

terhadap Kepuasan Pelanggan Terhadap Efektivitas Transaksi Dengan DANA Wallet Menggunakan Metode TAM (*Technology Acceptance Model*).

A. TAM (*Technology Acceptance Model*)

“Dalam pernyataan yang di kemukakan oleh Adhiputra disebutkan bahwa penggunaan Model TAM dapat menjelaskan bagaimana seseorang akan menentukan persepsinya dalam penggunaan teknologi. Model ini dengan jelas menggambarkan bahwa diterimanya penggunaan sebuah teknologi informasi dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kegunaan” [3]. Beberapa variabel yang akan digunakan dalam metode *Technology Acceptance Model (TAM)* terdiri dari persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*), persepsi manfaat (*Perceived Usefulness*), dan minat perilaku penggunaan teknologi (*Behavioral Intention to Use*).

Berdasarkan dari kerangka pemikiran yang sudah dijelaskan pada penulisan sebelumnya, peneliti menyusun beberapa hipotesis sebagai berikut:

1. H0: Tidak ada pengaruh kemudahan, kemanfaatan, dan minat perilaku terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA.
2. H1: Persepsi kemanfaatan (*Perceived usefulness*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA.
3. H2: Persepsi kemudahan (*Perceived Ease of Use*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA.
4. H3: Persepsi minat perilaku (*Behavioral Intention To Use*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi DANA.

B. Skala Linkert

Skala Likert merupakan jenis skala yang biasa diterapkan untuk pengukuran persepsi, sikap, serta pendapat dari setiap individu atau kelompok terhadap suatu peristiwa atau fenomena yang terjadi di masyarakat. Skala yang dimaksud merupakan skala psikometrik yang dapat diterapkan pada kuesioner dan lebih sering diterapkan untuk penelitian riset dalam bentuk survei, termasuk penelitian survei deskriptif. Lebih mudahnya, Skala Likert diterapkan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi individu atau kelompok terhadap fenomena sosial manusia. Skala Likert juga berfungsi sebagai sarana untuk pengumpulan data dengan cara responden menjawab pertanyaan atau pernyataan yang diberikan., tidak masalah memberikan skor tertinggi 5 dan skor terendah 1 atau sebaliknya. Yang paling penting adalah keberlanjutan dalam sikap yang ditampilkan [4].

Tabel 1. Skala Linkert

Kriteria Penilaian	Skor Penilaian
--------------------	----------------

Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut merupakan hasil penelitian dari analisis aplikasi DANA terhadap para pengguna dengan beberapa variabel yang digunakan dengan metode TAM (*Technology Acceptance Model*)

A. Hasil Pengumpulan Data

Pada penelitian ini kuesioner yang digunakan berisi 13 pertanyaan atau pernyataan dan sudah dibagikan kepada responden. Penelitian yang dilakukan menggunakan data primer yang sudah di kumpulkan melalui kuesioner online menggunakan Google Form dan sudah dibagikan kepada 100 responden yang sudah ditentukan sesuai kriteria. Pengambilan data dilakukan selama 5 hari dengan penyebaran kuesioner online dan secara langsung kepada responden, keseluruhan data kuesioner yang ada memenuhi syarat untuk diolah, karena tidak terdapat jawaban yang tidak lengkap.

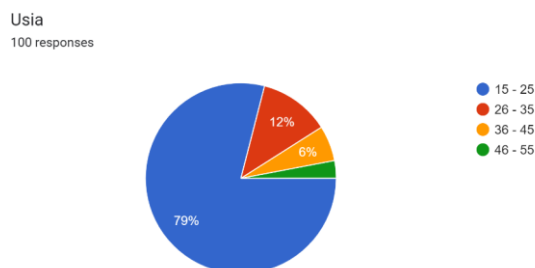
B. Kriteria Sampel

Tabel 2. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Persentase	Total
Laki-laki	55%	55
Perempuan	45%	45
Jumlah		100

Dari Tabel 2 diatas, responden berjenis kelamin laki-laki berjumlah sebanyak 55 orang dengan presentase 55%. Sedangkan responden berjenis kelamin perempuan berjumlah sebanyak 45 orang responden dengan presentase 45% dari keseluruhan sampel yang berjumlah 100.

C. Usia



Gambar 1. Diagram lingkaran usia responden

Berdasarkan data yang terdapat pada Tabel 4, karakteristik responden berdasarkan rentang usia dapat dibagi menjadi empat kelompok. Pertama, terdapat 79 orang responden dengan rentang usia 15-25, yang menyumbang presentase sebesar 79%. Kedua, ada 12 orang responden dengan rentang usia 26-35, yang menyumbang presentase sebesar 12%. Ketiga, terdapat 6 orang responden dengan rentang usia di atas 36 tahun, dengan presentase sebesar 6% dan terdapat 3 orang responden dengan rentang usia 46-55 tahun, dengan presentase sebesar 3%.

D. Uji Validitas

Menurut pernyataan Sugiono “Validitas adalah ketepatan antara data yang dihasilkan dalam penelitian dan kinerja yang dilaporkan oleh peneliti. Data yang valid adalah data yang sama antara data yang disajikan peneliti dengan data sebenarnya yang dihasilkan” [5].

Dasar pengambilan keputusan pada uji validitas adalah :

1. Jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka item dinyatakan valid
2. Jika nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka item dinyatakan tidak valid
3. Berdasarkan nilai signifikansi sebesar 5% dan ukuran sampel (N) sebesar 100, didapatkan nilai r tabel sebesar 0,195. Informasi lebih lanjut mengenai nilai r tabel dapat ditemukan dalam lampiran yang disediakan.

Tabel 3. Hasil uji validitas

Variabel	Pertanyaan	r-hitung	r-table	Ket.
Kemudahan Pengguna (X1)	X1_X1	0,878	0,195	Valid
	X1_X2	0,849	0,195	Valid
	X1_X3	0,807	0,195	Valid
	X1_X4	0,888	0,195	Valid
Kebermanfaatan Pengguna (X2)	X1_X5	0,906	0,195	Valid
	X1_X6	0,920	0,195	Valid
	X1_X7	0,912	0,195	Valid
	X1_X8	0,896	0,195	Valid
Minat Perilaku Untuk Tetap Menggunakan Teknologi Informasi (Y)	X1_Y1	0,876	0,195	Valid
	X1_Y2	0,850	0,195	Valid
	X1_Y3	0,907	0,195	Valid
	X1_Y4	0,896	0,195	Valid
	X1_Y5	0,892	0,195	Valid

E. Uji Reliabilitas

Menurut pernyataan Purwanto menjelaskan bahwa “reliabilitas adalah konsistensi pengamatan yang diperoleh dari rekaman berulang baik dari satu atau lebih subjek. Berdasarkan definisi tersebut, reliabilitas tes adalah penilaian atau reliabilitas instrumental dalam menilai apa yang dinilai, artinya anda akan mendapatkan hasil yang

relatif sama setiap kali anda menggunakan alat penilaian tersebut” [5].

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.877	4

Gambar 2. Hasil uji reliabilitas XI (Kemudahan Pengguna)

Berdasarkan Gambar 2 diatas, uji reliabilitas pada variabel X1 (Kemudahan Pengguna) menunjukkan bahwa Cronbach's Alpha yang diperoleh sebesar 0,877 dengan total 4 pertanyaan.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.928	4

Gambar 3. Hasil uji reliabilitas X2 (Kebermanfaatan Pengguna)

Berdasarkan Gambar 3 diatas, uji reliabilitas pada variabel X2 (Kebermanfaatan Pengguna) menunjukkan bahwa Cronbach's Alpha yang diperoleh sebesar 0,928 dengan total 4 pertanyaan.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.928	5

Gambar 4. Hasil uji reliabilitas Y (Minat Perilaku Pengguna)

Berdasarkan Gambar 4 diatas, uji reliabilitas pada variabel X2 (Kebermanfaatan Pengguna) menunjukkan bahwa Cronbach's Alpha yang diperoleh sebesar 0,928 dengan total 5 pertanyaan.

F. Regresi Linier Sederhana

Regresi linier sederhana merupakan pemodelan regresi yang digunakan untuk menggambarkan hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat [6]. Prinsip dasar dari persamaan regresi linier sederhana adalah bahwa variabel dependen (Y) dan variabel independen (X) harus memiliki keterkaitan sebab-akibat atau hubungan kausalitas yang didasarkan pada teori penelitian terdahulu, atau penjelasan logis yang relevan. Tujuan dari analisis regresi adalah untuk mendapatkan pola hubungan matematis antara variabel (X) dan variabel (Y), mengetahui seberapa besar perubahan variabel (Y) yang terjadi akibat perubahan variabel.

Dalam pengambilan keputusan pada uji regresi linier sederhana, terdapat dua faktor yang dapat menjadi acuan, yaitu:

- a. Apabila nilai signifikansi kurang dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel X memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y.
- b. Apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel X tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y.

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	.238	1.019			.233	.816
Kemudahan Pengguna (Perceived Ease to Use) X1	.275	.136	.203		2.019	.046
Perspsi Kebermanfaatan (Usefulness Perceived) X2	.856	.123	.700		6.958	.000

a. Dependent Variable: Minat perilaku untuk tetap menggunakan Teknologi Informasi (behavioral intention to Use) Y

Gambar 5. Hasil regresi linear sederhana terhadap minat perilaku pengguna

Tabel 4. Uji Regresi Linear Sederhana

Variabel	Nilai Sig.	Keterangan
X1	0,046	Berpengaruh
X2	0,000	Berpengaruh

Berdasarkan hasil uji regresi linier sederhana diatas :

- a. Variabel X1 terhadap Y
Nilai signifikansi variabel (X1) 0,046 < 0,05 yang artinya variabel X1 (Persepsi Kemudahan Pemakaian) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Y (Minat Perilaku untuk tetap menggunakan teknologi informasi).
- b. Variabel X2 terhadap Y
Nilai signifikan variabel (X2) 0,000 < 0,05 yang artinya variabel X2 (Persepsi Kemanfaatan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Y (Minat Perilaku untuk tetap menggunakan teknologi informasi).

G. Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda sendiri menjelaskan tentang hubungan antar variabel, seperti variabel terikat dan variabel bebas. Variabel terikat di dalam analisis regresi sering juga disebut sebagai variabel respon dan variabel bebas sering disebut sebagai variabel prediktor [7].

Analisis regresi linier berganda bertujuan untuk mengidentifikasi nilai signifikansi dari pengaruh variabel prediktor terhadap variabel dependen, sehingga dapat mengidentifikasi prediktor yang memiliki pengaruh yang signifikan dan relevan.

- 1. Jika sig < 0,05; koefisien regresi signifikan
Artinya : semua variabel bebas (variabel independen) memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel tidak bebas (variabel dependen).
- 2. Jika sig > 0,05; koefisien regresi tidak signifikan

Artinya : semua variabel bebas (variabel independen) tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel tidak bebas (variabel dependen).

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1789.093	2	894.547	175.119	.000 ^b
	Residual	495.497	97	5.108		
	Total	2284.590	99			

a. Dependent Variable: Minat perilaku untuk tetap menggunakan Teknologi Informasi (behavioral intention to Use) Y

b. Predictors: (Constant), Persepsi Kebermanfaatan (Usefulness Perceived) X2, Kemudahan Pengguna (Perceived Ease to Use) X1

Gambar 5. Hasil regresi linear berganda

Dari uji regresi linier berganda diatas dinyatakan bahwa, hasil analisis, variabel X1 dan X2 secara bersamaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Y. Diketahui nilai signifikan $0,000 < 0,05$ maka variabel X1 dan X2 bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Y.

IV. KESIMPULAN

Data untuk penelitian ini dikumpulkan melalui angket atau kuesioner dengan skala Likert dari 100 responden dari para pengguna aplikasi DANA. Hasil uji validitas dan reliabilitas menunjukkan kuesioner valid dan reliabel. Analisis uji regresi linier sederhana dan Analisis regresi linier berganda terdapat hasil yang positif dan signifikan antara variabel yang diuji. Kemudahan Pengguna (X1) dan Kebermanfaatan Pengguna (X2) signifikan dan berpengaruh Terhadap Minat Perilaku untuk tetap menggunakan teknologi informasi Terhadap Kepuasan Penggunaan (Y) aplikasi DANA. Penelitian ini menggarisbawahi pentingnya faktor-faktor tersebut dalam meningkatkan kepuasan penggunaan sistem atau layanan yang diuji.

REFERENSI

- [1] G. P. L. Permana and L. P. K. Dewi, "ANALISIS PENERIMAAN DAN PENGGUNAAN APLIKASI OVO DENGAN MENGGUNAKAN UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY (UTAUT) DI KOTA DENPASAR," *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis* , pp. 186-203, 2019.
- [2] F. Aini, F. Muttakin, T. K. Ahsyar and E. Saputra, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi DANA Menggunakan Metode TAM dan EUCS," *Jurnal Sistem Cerdas*, pp. 65-76, 2023.
- [3] H. Sukmawati, J. A. F. Rasyid and M. R. Kurniaputri, "Penerimaan dan Penggunaan Layanan Mobile Banking Perbankan Syariah : Ekstensi Technology Acceptance Model," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 2021.
- [4] V. Herlina, *Panduan Praktis Mengolah Data Kuesioner Menggunakan SPSS*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2019.
- [5] Hikmah and M. , "Validitas dan Reliabilitas Tes Dalam Menunjang Hasil Belajar PAI," *Proceedings of Palangka Raya International and National Conference on Islamic Studies (PINCIS)*, pp. 345-356, 2021.
- [6] S. Ningsih dan H. Dukalang, "Penerapan Metode Suksesif Interval pada Analisis Regresi Linier Berganda," *Jambura Journal of Mathematics*, vol. Volume 1 Nomor 1, pp. 43-53, 2019.
- [7] A. Wibisono, M. Rofik and E. Purwanto, "Penerapan Analisis Regresi Linier Berganda dalam Penyelesaian Skripsi Mahasiswa," *Jurnal ABDINUS : Jurnal Pengabdian Nusantara*, vol. Vol 3 No 1, pp. 30-35, 2019.