

## Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Behavior Intention Pada Pengguna Aplikasi Dana (Studi Kasus Pengguna DANA di Bandung)

Raffles Siburian<sup>1</sup>, Agus Maolana Hidayat<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Administrasi Bisnis, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom, Indonesia, raflessb@student.telkomuniversity.ac.id

<sup>2</sup> Administrasi Bisnis, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom, Indonesia, agusmh@telkomuniversity.ac.id

### Abstract

*The pace of technological advancement is accelerating at the moment. People are finding it easier to do transactions online with the advent of e-wallets, often known as digital wallets. Dana is expected to maintain its position as one of Indonesia's most popular e-wallets. This research set out to answer the question, "How likely are people in Bandung City to use the DANA application?" by applying the UTAUT theory to four key variables: social influence, performance expectation, effort expectation, and facilitation conditions. Descriptive quantitative methodologies are used in this study. Two hundred and fifty people participated in this research by filling out surveys using Google Forms; SPSS was used to analyse the results. According to this study's findings, there is a positive and substantial relationship between behavior intention and performance expectation, social influence, and facilitative conditions. Ayort expectation, however, influences intentional Behavior in a favorable but negligible way.*

*Keywords-e-wallet; DANA; UTAUT*

---

### Abstrak

Perkembangan Teknologi saat ini berkembang dengan saat pesat. Munculnya *e-wallet* atau dompet digital mempermudah Masyarakat dalam melakukan kegiatan transaksi secara online. Dengan proyeksi pertumbuhan yang berkelanjutan, Dana sudah menjadi salah satu e-wallet terpopuler di Indonesia. Penelitian ini menggunakan teori UTAUT terhadap empat variabel utama ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi fasilitasi dalam rangka memastikan intensi penggunaan (behavior intention) aplikasi dana Bandung. Metodologi kuantitatif deskriptif digunakan dalam penyelidikan ini. Penelitian ini menggunakan perangkat lunak statistik SPSS untuk menangani data dari 250 responden yang mengisi kuisioner Google Form. Ekspektasi kinerja, pengaruh sosial, dan faktor-faktor yang memfasilitasi semuanya secara positif dan signifikan memengaruhi niat perilaku, menurut temuan penelitian ini. Antisipasi upaya memiliki pengaruh yang menguntungkan pada niat perilaku, meskipun tidak signifikan secara statistik.

*Kata Kunci-e-wallet; DANA; UTAUT*

---

### I. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi memang telah memberikan dampak besar dalam berbagai bidang, termasuk dalam sektor keuangan. Internet, sebagai salah satu pendorong utama, memungkinkan akses informasi dan komunikasi yang cepat dan murah. Seiring dengan itu, inovasi terbaru dalam bidang ini adalah Financial Technology atau Fintech. Fintech mengacu pada penerapan teknologi informasi dalam sektor keuangan. Ini mencakup berbagai solusi yang memanfaatkan teknologi untuk mempermudah dan mempercepat layanan keuangan. Dengan adanya Fintech membantu Pengguna dapat melakukan transaksi dengan cepat dan mudah, serta memiliki kontrol yang lebih besar atas keuangan mereka. Fintech juga berpotensi untuk meningkatkan inklusi keuangan dengan menyediakan layanan keuangan kepada mereka yang sebelumnya tidak terjangkau oleh sistem tradisional. Salah satu jenis Fintech yang paling banyak digunakan di Indonesia adalah e-wallet atau dompet digital.

Belanja online menjadi lebih mudah dengan penggunaan aplikasi seperti e-wallet, yang sering dikenal sebagai

dompet digital. Dompet elektronik memungkinkan pelanggan menyimpan uang secara digital dengan aman dan nyaman dan melakukan berbagai aktivitas keuangan secara online. Di Indonesia sendiri sudah banyak layanan dompet digital yang membantu pengguna dalam melakukan transaksi secara digital seperti aplikasi DANA, OVO, Go Pay, Shopee Pay, Link Aja dan masih banyak lagi. DANA adalah sebuah aplikasi fintech yang membantu pengguna dalam melakukan transaksi secara mudah, cepat, dan aman. Aplikasi DANA diluncurkan pada 5 November 2018 oleh PT. Espay Debit Indonesia. DANA dengan teknologi inklusifnya merupakan instrumen penting bagi ekosistem ekonomi baru dan titik kontak awal terhadap layanan keuangan. DANA merupakan dompet digital yang secara resmi terdaftar di Bank Indonesia.



Gambar 1.1 Jumlah Pengguna DANA tahun 2019-2023

Berdasarkan gambar diatas, yang diambil dari Kompas.com bahwa jumlah pengguna DANA terhitung pada April 2019 berjumlah 30 juta pengguna. Selanjutnya pada tahun 2020 yang diambil dari Cnbcindonesia.com jumlah pengguna DANA sebanyak 50 juta pengguna, pertumbuhan pada tahun ini mencapai 67 % dari tahun sebelumnya. Pada tahun 2021 cnnindonesia.com memamparkan bahwa total pengguna Indonesia telah mencapai 95 juta pengguna, pertumbuhan pada tahun ini mencapai 90 % dari tahun sebelumnya. Selanjutnya pada tahun 2022 total pengguna DANA telah mencapai 135 juta pengguna diambil dari ekonomika.republika.co.id, pertumbuhan pada tahun ini mencapai 42 % dari tahun sebelumnya. Perkembangan pengguna DANA selalu meningkat pesat hingga pada tahun 2023 yang diambil dari antaranews.com total pengguna dana telah mencapai 170 juta pengguna, pertumbuhan pada tahun ini mencapai 26 % dari tahun sebelumnya. Jika dilihat dari persentasi pertumbuhan pertahun maka pertumbuhan pengguna pada tahun 2022 dan 2023 mengalami penurunan persentase pertumbuhan pengguna yaitu hanya mencapai 42% dan 26%. Meskipun jumlah pengguna aplikasi DANA selalu meningkat setiap tahun, namun keberadaan aplikasi DANA masih banyak belum sepenuhnya diterima oleh penggunanya. Masih terdapat banyak keluhan pengguna terkait aplikasi DANA.

Penggunaan aplikasi pembayaran digital seperti DANA memang mengalami peningkatan yang signifikan, seiring dengan perkembangan teknologi dan perubahan dalam kebiasaan konsumen. Ini berkaitan erat dengan konsep behavioral intention atau niat perilaku konsumen, yang mengacu pada keinginan seseorang untuk terus menggunakan produk atau layanan tertentu. Behavioral intention adalah indikator penting dalam menentukan sejauh mana konsumen akan berkomitmen untuk menggunakan suatu produk atau layanan secara berkelanjutan. Aplikasi DANA dapat dikatakan berhasil jika dapat memenuhi semua aspek ini dengan baik. Hal ini akan berkontribusi pada tingkat kepuasan pengguna yang tinggi, yang pada gilirannya akan mendorong niat perilaku konsumen untuk terus menggunakan aplikasi tersebut.

Hafifah et al. (2022) ditemukan bahwa keinginan masyarakat Denpasar untuk menggunakan fintech ShopeePay dipengaruhi oleh ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, dan keadaan yang memungkinkan. Tujuan dari perilaku Masyarakat Kota Denpasar dalam kaitannya dengan penggunaan fintech, di sisi lain, tidak terpengaruh oleh dampak sosial. Secara parsial, faktor ekspektasi kinerja dan pengaruh sosial tidak berpengaruh signifikan terhadap niat perilaku di marketplace online Shopee, menurut studi Wijaya dan Handriyantini (2020). Di sisi lain, dalam lingkungan yang sama, faktor-faktor yang memungkinkan keadaan dan ekspektasi usaha secara signifikan memengaruhi niat perilaku. Fania dan Prehanto (2022) menemukan bahwa di Surabaya, niat perilaku untuk menggunakan Shopee Food

dipengaruhi secara positif oleh faktor-faktor seperti ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, keadaan yang memungkinkan, pengaruh sosial, insentif hedonis, nilai harga, dan kebiasaan.

## II. TINJAUAN LITERATUR

### A. UTAUT

Model UTAUT dibuat oleh Venkatesh dan rekannya. Tujuan dari model ini adalah untuk menjelaskan penerimaan dan perilaku selanjutnya dari sistem teknologi oleh penggunanya. Model UTAUT merupakan kombinasi.

Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) adalah model baru yang kami kembangkan dengan menggabungkan delapan gagasan sebelumnya. Penting untuk Model UTAUT adalah empat faktor: ekspektasi sosial, ekspektasi kinerja, ekspektasi upaya, dan keadaan fasilitasi. Model UTAUT adalah 70% berhasil dalam menetapkan niat perilaku pengguna teknologi, menurut studi oleh Venkatesh et al., 2003.

### B. Variabel UTAUT

#### 1. Performance Expectancy

"Sejauh mana penggunaan teknologi akan memberikan manfaat bagi konsumen dalam menjalankan aktivitas tertentu" adalah apa yang digambarkan sebagai ekspektasi kinerja (Venkatesh et al., 2012). Ekspektasi kinerja, menurut Brown et al. (2016), adalah cara di mana reaksi pengguna terhadap sistem teknologi akan mengarah pada produktivitas kerja pengguna.

#### 2. Effort Expectancy

Upaya yang diharapkan adalah tingkat kemudahan pengguna sistem teknologi informasi dalam menggunakan teknologi untuk mendukung tugasnya (Venkatesh et al., 2012). Di sisi lain, Brown et al (2016) mendefinisikan upaya yang diharapkan sebagai sejauh mana penggunaan suatu sistem tidak bergantung pada upaya konseptual dan identik dengan kemudahan penggunaan.

#### 3. Social Influence

Ketika orang percaya bahwa orang lain akan memperoleh lebih banyak dari sistem teknologi tertentu daripada mereka, ini disebut pengaruh sosial (Venkatesh et al., 2003). Di sini, dampak sosial menunjukkan seberapa kuat orang lain dalam kehidupan seseorang percaya pada kegunaan sistem (Brown et al., 2016).

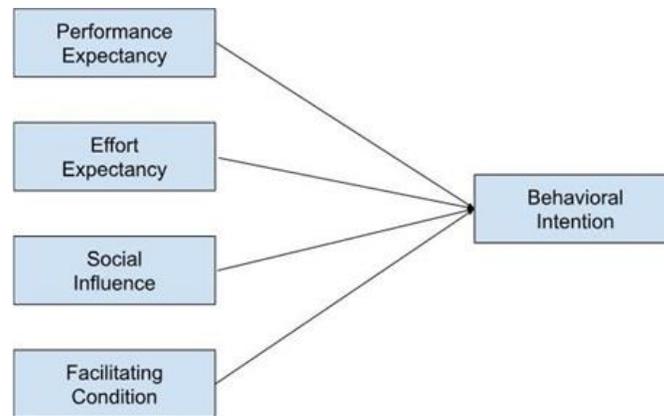
#### 4. Facilitating Condition

Ketika orang memiliki keyakinan bahwa kerangka kerja organisasi dan teknologi yang diperlukan tersedia untuk memungkinkan penggunaan suatu sistem, ini dikenal sebagai kondisi fasilitatif (Venkatesh et al., 2003). Menurut Brown dkk. (2016), salah satu syarat yang dapat dianggap sebagai fasilitator adalah keyakinan bahwa sumber daya organisasi dan teknis yang diperlukan tersedia untuk mendukung penggunaan sistem target. Di UTAUT, kami berpikir bahwa keadaan yang memungkinkan berdampak langsung pada bagaimana teknologi berbasis ide digunakan dalam lingkungan organisasi.

### C. Behavior Intention

Tindakan yang disengaja memiliki efek menguntungkan pada teknologi, menurut Venkatesh et al. (2003). Probabilitas bahwa konsumen akan melakukan aktivitas tertentu dikenal sebagai niat perilaku. Contohnya termasuk hal-hal seperti setia kepada penyedia layanan, berencana untuk membeli atau menggunakan kembali, dan dari mulut ke mulut yang baik tentang penyedia layanan.

### D. Kerangka Pemikiran



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

### III. METODOLOGI PENELITIAN

Pendekatan kuantitatif deskriptif digunakan untuk penyelidikan. Warga kota Bandung yang menggunakan aplikasi uang tunai menjadi subjek penelitian. Hingga 250 sampel digunakan dalam penyelidikan. Metode analisis berikut digunakan: regresi linier berganda, koefisien determinasi, autokorelasi, heterokedastisitas, uji-t parsial, uji-F simultan, dan multikolinearitas. Pengolahan data akan menggunakan aplikasi SPSS Statistics

### IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Analisis Deskriptif

##### 1. Performance Expectancy

Berdasarkan hasil rata-rata tanggapan responden, variabel performance expectancy sebesar 4,18. Hasil tersebut masuk kedalam kategori baik.

##### 2. Effort Expectancy

Berdasarkan hasil rata-rata tanggapan responden, variable effort expectancy sebesar 4,16. Hasil tersebut masuk kedalam kategori baik.

##### 3. Social Influence

Berdasarkan hasil rata-rata tanggapan responden, variable social influence sebesar 4,11. Hasil tersebut masuk kedalam kategori baik

##### 4. Facilitating Condition

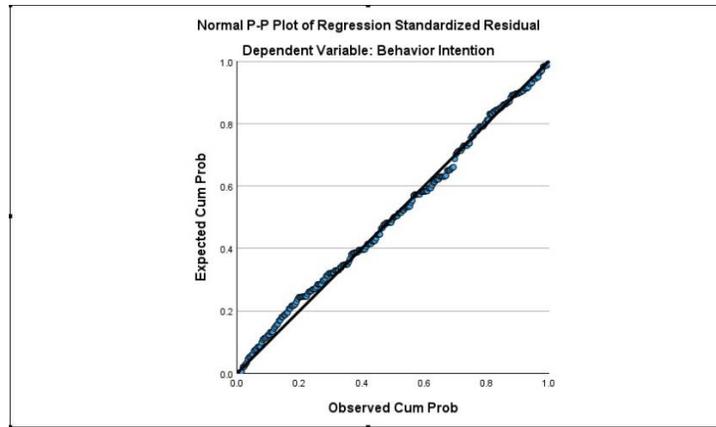
Berdasarkan hasil rata-rata tanggapan responden, variable facilitating condition sebesar 4,16. Hasil tersebut masuk kedalam kategori baik

##### 5. Behavior Intention

Berdasarkan hasil rata-rata tanggapan responden, variable behaviour intention sebesar 4,19. Hasil tersebut masuk kedalam kategori baik

#### B. Uji Normalitas

Tujuan dari uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah distribusi variabel terikat dan bebas dalam model regresi normal atau tidak. Plot grafik normal P-P digunakan untuk menilai normalitas data dalam penelitian ini.



Gambar 4.1 P-Plot

Grafik plot pada gambar di atas dengan jelas menampilkan pola distribusi normal. Pada tingkat signifikansi 5%, penelitian ini juga menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov untuk kenormalan. Jika tingkat signifikansi Kolmogorov-Smirnov lebih tinggi dari 0,05, hasilnya dianggap normal dalam pengujian ini.

Tabel 4.1 Uji *Kolmogrov-Smirnov*  
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual	
N		250	
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	1.13319294	
Most Extreme Differences	Absolute	.046	
	Positive	.038	
	Negative	-.046	
Test Statistic		.046	
Asymp. Sig. (2-tailed) <sup>c</sup>		.200 <sup>d</sup>	
Monte Carlo Sig. (2-tailed) <sup>e</sup>	Sig.	.222	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.211
		Upper Bound	.233

a. Test distribution is Normal.  
 b. Calculated from data.  
 c. Lilliefors Significance Correction.  
 d. This is a lower bound of the true significance.  
 e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.

Nilai Asymp. Sig. ditunjukkan oleh uji normalitas statistik. Karena 0,222 lebih dari 0,05, kita dapat mengatakan bahwa datanya normal.

C. Uji Multikolinearitas

Dengan tidak adanya gejala multikolinearitas, pengujian multikolinearitas berupaya untuk menentukan apakah model regresi mengidentifikasi korelasi antara faktor independen atau antara variabel independen dan model.

Tabel 4.2 Uji Multikolinearitas

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Performance Expectancy	.244	4.106
	Effort Expectancy	.309	3.232
	Social Influence	.337	2.970
	Facilitating Condition	.255	3.928

a. Dependent Variable: Behavior Intention

Hasil uji multikolinearitas menunjukkan bahwa tidak ada variabel bebas yang memiliki nilai toleransi lebih dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10, seperti yang ditunjukkan pada tabel di atas.

**D. Uji Autokorelasi**

Tujuan dari uji autokorelasi adalah untuk mengetahui apakah model regresi linier memiliki kesalahan yang berdampak pada periode t-1 sebelumnya. Tes Durbin-Watson (DW) dapat digunakan untuk mengidentifikasi gejala autokorelasi.

Tabel 3.3 Uji Autokorelasi

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.866 <sup>a</sup>	.749	.745	1.142	2.008

a. Predictors: (Constant), Facilitating Condition, Effort Expectancy, Social Influence, Performance Expectancy  
 b. Dependent Variable: Behavior Intention

Seseorang dapat menyimpulkan dari data pada tabel di atas bahwa nilai Durbin-Watson (DW) adalah 2,008. Saat memutuskan apakah ada autokorelasi atau tidak, nilai  $dU < dW < 4 - dU$  berkisar antara  $1.825 < 2.008 < 2.175$ . Proses pengambilan keputusan menghasilkan kesimpulan bahwa keempat variabel independen tersebut tidak menunjukkan tanda-tanda autokorelasi.

**E. Uji Heterokedastisitas**

Tujuan dari uji heterokedastisitas adalah untuk mengetahui apakah varian residual dari observasi pada model regresi tidak sama. Dalam karya ini, kami menggunakan uji Spearman untuk memeriksa heterokedastisitas; kami menetapkan bahwa tidak ada heterokedastisitas jika nilai signifikansi variabel bebas lebih besar dari 0,05.

Tabel 4.4 Uji Heterokedastisitas

		Correlations					
		Performance Expectancy	Effort Expectancy	Social Influence	Facilitating Condition	Unstandardized Residual	
Spearman's rho	Performance Expectancy	Correlation Coefficient	1.000	.589**	.659**	.633**	-.029
		Sig. (2-tailed)	.	<.001	<.001	<.001	.652
		N	250	250	250	250	250
	Effort Expectancy	Correlation Coefficient	.589**	1.000	.523**	.596**	-.001
		Sig. (2-tailed)	<.001	.	<.001	<.001	.982
		N	250	250	250	250	250
	Social Influence	Correlation Coefficient	.659**	.523**	1.000	.646**	-.010
		Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	.	<.001	.878
		N	250	250	250	250	250
	Facilitating Condition	Correlation Coefficient	.633**	.596**	.646**	1.000	-.078
		Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	.	.219
		N	250	250	250	250	250
	Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	-.029	-.001	-.010	-.078	1.000
		Sig. (2-tailed)	.652	.982	.878	.219	.
		N	250	250	250	250	250

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Model regresi ini tidak menunjukkan heterokedastisitas, karena semua variabel bebas memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, seperti yang ditunjukkan di atas.

F. Analisis Regresi Berganda

Untuk mengetahui dampak pengaruh sosial, keadaan yang memungkinkan, ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, dan faktor independen lainnya terhadap niat perilaku, digunakan analisis regresi linier berganda. Berikut adalah hasil studi regresi linier berganda berbasis SPSS.

Tabel 4.5 Analisis Regresi Berganda

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	.584	.629		.928	.354
	Performance Expectancy	.229	.058	.254	3.923	<.001
	Effort Expectancy	.029	.061	.027	.477	.634
	Social Influence	.227	.053	.238	4.311	<.001
	Facilitating Condition	.431	.066	.415	6.553	<.001

a. Dependent Variable: Behavior Intention

Menurut data dalam tabel, ekspektasi kinerja, pengaruh sosial, dan koefisien regresi kondisi fasilitasi adalah positif dan memiliki nilai signifikansi kurang dari 0,05, yang menunjukkan dampak yang signifikan. Meskipun terdapat nilai positif untuk variabel ekspektasi usaha, tingkat signifikansinya lebih dari 0,05, menunjukkan bahwa tidak ada dampak yang berarti.

G. Uji Parsial

Temuan uji parsial menunjukkan bahwa variabel dependen, niat perilaku (Y), dipengaruhi secara signifikan oleh faktor independen, ekspektasi kinerja (X1), ekspektasi upaya (X2), pengaruh sosial (X3), dan keadaan fasilitasi (X4). Jelas dari hasil ini bahwa faktor-faktor ini memiliki peran utama. Disajikan di bawah ini adalah beberapa temuan pengujian yang berasal dari perangkat lunak SPSS.

Tabel 4.6 Uji Parsial

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.584	.629		.928	.354
	Performance Expectancy	.229	.058	.254	3.923	<.001
	Effort Expectancy	.029	.061	.027	.477	.634
	Social Influence	.227	.053	.238	4.311	<.001
	Facilitating Condition	.431	.066	.415	6.553	<.001

a. Dependent Variable: Behavior Intention

Dari hasil table diatas, dapat diketahui bahwa :

- a. Nilai t-hitung variabel ekspektasi kinerja (X1) sebesar 3,923. Karena thitung > ttabel (3,923 > 1,970), maka dapat disimpulkan Ho ditolak dan Ha diterima.
- b. Nilai t-hitung variabel ekspektasi usaha (X2) sebesar 0,477. Karena thitung < ttabel (0,477 < 1,970), maka dapat disimpulkan Ho diterima dan Ha ditolak.
- c. Nilai t hitung untuk variabel pengaruh sosial (X3) sebesar 4,311. Karena thitung > ttabel (4,311 > 1,970), maka dapat disimpulkan Ho ditolak dan Ha diterima.
- d. Nilai t hitung untuk variabel kondisi fasilitasi (X4) sebesar 6,553. Karena thitung > ttabel (6,553 > 1,970), maka dapat disimpulkan Ho ditolak dan Ha diterima.

H. Uji Simultan

Uji serentak dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen (ekspektasi kinerja, ekspektasi upaya, pengaruh sosial, kondisi fasilitasi) mempengaruhi variabel dependen (niat berperilaku). Hasil uji simultan (uji f) dengan program SPSS adalah sebagai berikut:

Tabel 4.7 Uji Simultan

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	955.709	4	238.927	183.073	<.001 <sup>b</sup>
	Residual	319.747	245	1.305		
	Total	1275.456	249			

a. Dependent Variable: Behavior Intention  
 b. Predictors: (Constant), Facilitating Condition, Effort Expectancy, Social Influence, Performance Expectancy

Berdasarkan gambar di atas, hasil perhitungan menunjukkan Fhitung (183.073) > Ftabel (2.41). Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel X1, X2, X3, dan X4, yang secara bersama-sama mewakili ekspektasi kinerja dan upaya, berdampak signifikan terhadap variabel X4, yang merupakan singkatan dari intention to behavior.

I. Koefisien Determinasi.

Salah satu cara untuk memperkirakan kekuatan faktor independen seperti dampak sosial, upaya yang diantisipasi, dan kinerja yang diharapkan untuk menjelaskan variabel dependen seperti niat perilaku adalah koefisien determinasi (R<sup>2</sup>). Di bawah ini adalah representasi visual dari temuan pengujian untuk koefisien determinasi.

Tabel 4.8 Koefensi Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.866 <sup>a</sup>	.749	.745	1.142

a. Predictors: (Constant), Facilitating Condition, Effort Expectancy, Social Influence, Performance Expectancy

Nilai kuadrat-R sebesar 0,749 juga ditunjukkan pada hasil pengujian yang disebutkan di atas. Hal ini menunjukkan bahwa faktor social influence, enabling condition, performance expectation, dan effort expectation berpengaruh besar terhadap behavior intention dari 74,9 persen pengguna aplikasi DANA app Bandung. Faktor-faktor lain, yang tidak termasuk dalam penyelidikan ini, menyumbang 25,1% sisanya.

J. Pembahasan

1. Pengaruh ekspektasi kinerja terhadap niat perilaku pengguna aplikasi DANA di kota Bandung

Dengan nilai-t sebesar 3,923 > 1,970, variabel ekspektasi kinerja (X1) memiliki tingkat signifikansi lebih rendah dari 0,01, menurut analisis uji parsial, yang didasarkan pada ambang signifikansi 0,05. Niat pengguna untuk bertindak (Y) terkait dengan aplikasi DANA di Bandung dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh ekspektasi kinerja (X1), menurut temuan t-test. Jika dikalikan dengan 100%, nilai variabel ekspektasi kinerja beta yang tidak distandarisasi adalah 0,229, yang sama dengan 22,9%. Sehubungan dengan DANAapp di Bandung, persentase tersebut menunjukkan bahwa variabel ekspektasi kinerja berdampak pada variabel intention to behavior sebesar 22,9%. Jadi, kami menerima hipotesis H1.

2. Pengaruh Expected Effort terhadap Behavioral Intention pengguna aplikasi DANA di Bandung

Nilai upaya (X2) sebesar 0,029 untuk variabel prediktor beta yang tidak distandarisasi. Angka ini, jika dikalikan dengan 100%, sama dengan 2,9%. Jadi, untuk aplikasi DANA di Bandung, variabel antisipasi usaha hanya mempengaruhi variabel niat untuk bertindak sebesar 2,9%. Nilai-t untuk variabel ekspektasi usaha (X2) lebih rendah 0,477 dari nilai tabel-t (1,970) menurut uji parsial, dan nilai signifikansi 0,634 yang diperoleh dengan menggunakan tingkat signifikansi 0,05 didasarkan pada data. Temuan t-test menunjukkan bahwa di antara pengguna aplikasi Bandung, variabel antisipasi usaha (X2) berpengaruh positif terhadap keinginan untuk bertindak (Y), meskipun pengaruh ini tidak signifikan secara statistik. Kita tidak dapat melanjutkan dengan teori H2.

3. Pengaruh Social Influence terhadap Behavior intention pengguna aplikasi DANA di Bandung

Nilai Unstandardized Beta untuk variabel social influence (X3) adalah 0,227, apabila nilai tersebut dikalikan dengan 100% sehingga menghasilkan persentasi sebesar 22,7%. Angka tersebut mempunyai makna bahwa variable social influence mempengaruhi variable behaviour intention sebesar 22,7 % terhadap penggunaan aplikasi DANA di Bandung. Berdasarkan uji secara parsial diperoleh bahwa variable social influence (X3) memiliki nilai thitung sebesar 4,311. Hanya karena nilai th yang dihitung lebih besar dari nilai tabel t (4,311>1,970) dengan nilai signifikansi kurang dari 0,01 dan tingkat signifikansi lebih rendah dari 0,05. Hubungan yang menguntungkan dan signifikan secara statistik antara variabel pengaruh sosial (X3) dan niat perilaku (Y) pengguna aplikasi DANA di Bandung ditemukan dengan menggunakan uji t. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa H3 diterima.

4. Pengaruh Facilitating Condition terhadap Behavior intention pengguna aplikasi DANA di Bandung

Nilai Unstandardized Beta untuk variabel facilitating condition (X4) adalah 0,431, apabila nilai tersebut dikalikan dengan 100% sehingga menghasilkan persentasi sebesar 43,1%. Angka tersebut mempunyai makna bahwa variable facilitating condition mempengaruhi variable behaviour intention sebesar 44,1 % terhadap penggunaan aplikasi DANA di Bandung. Berdasarkan uji secara parsial diperoleh bahwa variable facilitating condition (X4) memiliki nilai thitung sebesar 6,553. Karena nilai yang dihitung lebih besar dari nilai tabel-t (6,553> 1,970) dan tingkat signifikansinya kurang dari 0,01 (dengan tingkat signifikansi 0,05), maka dapat ditarik kesimpulan. Hubungan yang

menguntungkan dan signifikan secara statistik antara kondisi fasilitasi (X4) dan niat perilaku (Y) pengguna aplikasi DANA di Bandung ditemukan dengan menggunakan uji T. Oleh karena itu, H4 adalah hipotesis yang valid.

5. Pengaruh Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Condition terhadap Behavior intention pengguna aplikasi DANA di Bandung

Nilai (R2) menunjukkan bahwa perilaku pengguna aplikasi DANA Kota Bandung (sekitar 74,9%) mempunyai pengaruh intensional yang signifikan ketika upaya yang diharapkan, pengaruh sosial, dan kondisi yang memfasilitasi digabungkan. Selain itu, masih ada variabel lain yang belum diteliti dalam survei. . Pada akhirnya, kita bisa menyimpulkan.

## V. KESIMPULAN DAN SARAN

### A. Kesimpulan

1. Performance Expectancy berpengaruh positif dan signifikan terhadap behaviour intention penggunaan aplikasi DANA.
2. Effort expectancy berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap behaviour intention pengguna aplikasi DANA.
3. Social influence berpengaruh positif dan signifikan terhadap behaviour intention pengguna aplikasi DANA.
4. Facilitating Condition berpengaruh positif dan signifikan terhadap behaviour intention pengguna aplikasi DANA.

### B. Saran

#### 1. Saran terhadap perusahaan

Penulis menyarankan agar DANA lebih memperhatikan kenyamanan dan kemudahan yang dirasakan oleh pengguna dengan menyediakan fitur-fitur yang dapat dioperasikan dengan tidak rumit dan mudah dipahami sehingga memudahkan pengguna dalam menggunakan aplikasi.

#### 2. Saran terhadap peneliti selanjutnya

Penulis sadar bahwa penelitian ini masih jauh dari kata sempurna, sehingga penulis berharap agar peneliti selanjutnya lebih mengembangkan variabel untuk hasil yang lebih optimal. Selain itu diharapkan juga agar peneliti selanjutnya agar melakukan pengumpulan data melalui wawancara agar hasil data yang terkumpul lebih terkontrol.

## REFERENSI

Brown, S. A., Dennis Alan R., & Venkatesh, V. (2010). Predicting Collaboration Technology Use : Integrating Technology Adoption and Collaboration Research.

Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003a). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. In Source: MIS Quarterly (Vol. 27, Issue 3).

Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003b). User acceptance of information technology: Toward a unified view. MIS Quarterly: Management Information Systems, 27(3), 425–478. <https://doi.org/10.2307/30036540>

Wijaya dan Eva Handriyantini Sekolah Tinggi Informatika, K., Indonesia Malang Jl Raya Tidar No, K., & Timur, J. (2020). ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI BEHAVIORAL INTENTION PADA ONLINE MARKETPLACE MENGGUNAKAN MODEL UTAUT(STUDI KASUS : SHOPEE). Seminar Nasional Teknologi Informasi Dan Komunikasi STI&K (SeNTIK), 4(1).

<https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20220203104801-303-754451/dana-catat-45-juta-jumlah-pengguna-baru-di>

2021#:~:text=Dompet%20digital%20DANA%20menutup%20tahun,mencapai%20total%2095%20juta%20pengguna.

<https://ekonomi.republika.co.id/berita/rp3nnf502/dana-catat-135-juta-pengguna-pada-2022>

<https://www.cnbcindonesia.com/tech/20210623172147-37-255432/pengguna-dana-melesat-jadi-70-juta-di-semester-i->