Jurnal Ilmiah Ilmu Komputer Vol. 8, No. 1, April 2022 (P) ISSN 2442-451X
Fakultas Ilmu Komputer (O) ISSN 2503-3832
Universitas AL Asyariah Mandar

PENGUKURAN PENERIMAAN TEKNOLOGI DOMPET DIGITAL DANA PADA MASA PANDEMI COVID-19 MENGGUNAKAN MODEL UTAUT

Brahmantya Adi Saputra[1], Fatihaeny Nabilah Kurnia Illahi[2], Muhammad Hilman[3], Tri Lathif Mardi Suryanto[4]

[1,2,3,4]Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Indonesia
[1]18082010021@student.upnjatim.ac.id, [2]18082010033@student.upnjatim.ac.id,
[3]18082010018@student.upnjatim.ac.id, [4]trilathif.si@upnjatim.ac.id

ABSTRAK

Perubahan yang terjadi pada masa pandemi ini, membuat pemerintah mengambil beberapa kebijakan untuk memutus rantai penyebaran Covid-19. Salah satunya dengan mengurangi transaksi dengan uang tunai lalu menerapkan transaksi dengan dompet digital yang lebih efektif dan efisien. Dengan harapan dompet digital memberikan peran positif bagi pencegahan penularan Covid-19, karena meminimalisir kontak langsung saat bertransaksi. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan menguji tingkat penerimaan teknologi dompet digital Dana dengan model UTAUT di Kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Dalam penelitian ini populasi yang di targetkan adalah pengguna dompet digital Dana di Kota Surabaya. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 responden yang akan mengisi kuesioner melalui google form. Metode analisis data yang digunakan adalah PLS-SEM. Hasil dari penelitian ini adalah variabel habit dan hedonic motivation berperan positif dalam penggunaan dompet digital Dana di masa pandemi covid-19. Karena kemudahan dalam penggunaan aplikasi dapat membuat pengguna merasa senang saat bertransaksi.

Kata Kunci— Dompet Digital, Covid-19, UTAUT

ABSTRACT

The changes that occurred during this pandemic, made the government take several policies to break the chain of the spread of Covid-19. One of them is by reducing transactions with cash and then implementing transactions with digital wallets that are more effective and efficient. With the hope that digital wallets will play a positive role in preventing the transmission of Covid-19, because it minimizes direct contact when transacting. This study aims to measure and test the level of acceptance of Dana digital wallet technology with the UTAUT model in the city of Surabaya. This study uses a quantitative approach. In this study, the targeted population are users of the Dana digital wallet in the city of Surabaya. The number of samples used as many as 100 respondents who will fill out the questionnaire via google form. The data analysis method used is PLS-SEM. The results of this study show that habit variables and hedonic motivation play an positive role in the use of the Dana digital wallet during the covid-19 pandemic. Because of the ease of use of the application, it can make users feel happy when transacting.

Keywords— E-Wallet, Covid-19, UTAUT

Copyright © 2022 FIKOM – UNASMAN

1. PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi yang pesat memberikan perubahan pada setiap aspek di keberlangsungan hidup manusia, begitupun untuk aspek finansial. Berbagai inovasi berkembang sangat cepat dan dinamis sehingga menghasilkan produk baru. Salah satu perkembangan teknologi adalah pada sistem pembayaran [4]. Beberapa tahun belakangan ini, masyarakat akrab dengan istilah *e-wallet* atau dompet digital terutama pada masa pandemi covid-19. Dompet digital merupakan sebuah perangkat elektronik, perangkat lunak atau disebut juga layanan jasa yang memungkinkan penggunanya melakukan transaksi secara online. Dompet digital juga memfasilitasi para pengguna melakukan transaksi dengan aman karena adanya fitur keamanan seperti PIN, *automatic backup*, verifikasi email atau nomor telepon dll. Contoh aplikasi dompet digital yang ada seperti GoPay, OVO, Dana, LinkAja, ShopeePay, dll [5]. *Platform* yang dipilih untuk penelitian ini adalah DANA. DANA merupakan sebuah *startup* yang berdiri pada tahun 2017 dan resmi diperkenalkan pada tanggal 21 Maret 2018 sebagai salah satu layanan pembayaran digital di Iindonesia [9].

Kehadiran dompet digital merupakan sebuah usaha untuk mewujudkan *cashless society* di Indonesia. *Cashless society* adalah sebutan dalam bertransaksi tanpa uang fisik tetapu melalui perpindahan informasi secara digital [6]. Bank Indonesia mencatat bahwa terdapat kenaikan transaksi digital selama pandemi yang mencapai 64,48%. Pada masa pendemi seperti saat ini masyarakat Indonesia lebih memilih berbelanja secara online dengan sistem pembayaran nontunai demi mengurangi resiko penularan covid-19 dan juga dianggap lebih efektif dan efesien [7][8]. Keuntungan lain dalam menggunakan dompet digital adalah terdapat banyak promo yang ditawarkan [8]. Bertambahnya penggunaan dompet digital di masa pandemi membuktikan bahwa masyarakat Indonesia telah menerima aplikasi pembayaran dompet digital untuk menunjang kegiatan bertransaksi karena transaksi menjadi lebih mudah, aman dan nyaman. Pemerintah mendukung adanya aplikasi dompet digital ini karena berdasarkan perintah WHO, bahwa pemerintah harus menghimbau masyarakat untuk menggunakan dompet digital. Pemerintah Indonesia juga mengimplementasikan peraturan PPKM (Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat) untuk membiasakan masyarakat dalam menggunakan dompet digital dan melakukan transaksi secara online [5]. Walaupun masyarakat sudah akrab dengan penggunaan *smartphone*, tetapi masih terdapat pengguna yang kurang bisa menggunakan secara maksimal fungsi fitur perangkat pintar tersebut.

Berdasarkan fenomena diatas, pada penelitian ini akan melakukan observasi pada penerapan teknologi dompet digital, agar masyarakat dapat mengetahui lebih dalam lagi mengenai dompet digital di masa yang akan datang. Pada penelitian ini, model yang digunakan adalah Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) yang diperkenalkan oleh Venkatesh, Y. L. Thong, et al. Model UTAUT adalah gabungan dari model penerimaan teknologi yang digunakan sebagai model evaluasi penggunaan sebuah teknologi dengan menekankan pada empat kunci, yaitu harapan kinerja, harapan usaha, pengaruh sosial, dan kondisi fasilitas terhadap niat untuk menerima sebuah teknologi baru. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor yang memengaruhi niat pengguna dompet digital Dana di Kota Surabaya. Dan seberapa besar pengaruh faktor tersebut dalam penggunaan dompet digital.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Electronic Wallet

Mobilie payment termasuk dalam kategoru *electronic wallet*, yang termasuk transaksi non-tunai, tidak menggunakan media seperti kartu dan melakukan transaksi melaui media *electronic*. *E-Wallet* berguna untuk menyediakan konsumen dan pedagang dengan alat pembayaran elektronik yang dapat menangani transaksi secara efektif [9]. *E-Wallet* didefinisikan sebagai aplikasi prabayar yang tidak seperti debit atau kredit karena transaksi menggunakan dompet elektronik tidak melibatkan secara langsung antara perantara keuangan dan beban biaya. Dengan adanya *e-wallet* bukan berarti akan menggantikan transaksi tunai, tetapi sebagai komplemen terhadap uang tunai.

2.2. DANA

DANA adalah perusahaan rintisan Indonesia yang bergerak dibidang teknologi finansial yang menyediakan infrastruktur yang memungkinkan masyarakat Indonesia untuk melakukan pembayaran dan transaksi secara digital, baik *online* maupun *offline* dapat berjalan dengan cepat, praktis dan aman [9]. Berbagai layanan juga memanfaatkan DANA, dari layanan pendidikan, layanan publik, layanan sosial dan UMKM.

DANA dibangun di Indonesia dengan dukungan investor kelas dunia yaitu PT ELANG MAHKOTA Teknologi Tbk (EMTEK). Infrastruktur DANA memiliki tingkat keamanan selevel dengan tingkat keamanan perbankan dan diklaim sebagai *platform* tercanggih.

2.3. COVID-19

Corona viruses (CoV) adalah keluarga virus yang menyebabkan penyakit mulai dari flu hingga penyakit yang lebih berat seperti Middle East Respiratory Syndrome (MERS-CoV) and Severe Acute Respiratory Syndrome (SARS-CoV) [3].

Kasus Coronavirus muncul pertama kali di Wuhan, Cina pada 31 Desember 2019 sehingga virus ini dikenal dengan COVID-19. Karena transmisi coronavirus yang cepat, membuat Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) mengklasifikasikan coronavirus sebagai pandemi pada tanggal 11 Maret 2020.

Copyright © 2022 FIKOM – UNASMAN

(P) ISSN 2442-451X
(O) ISSN 2503-3832

2.4. UTAUT

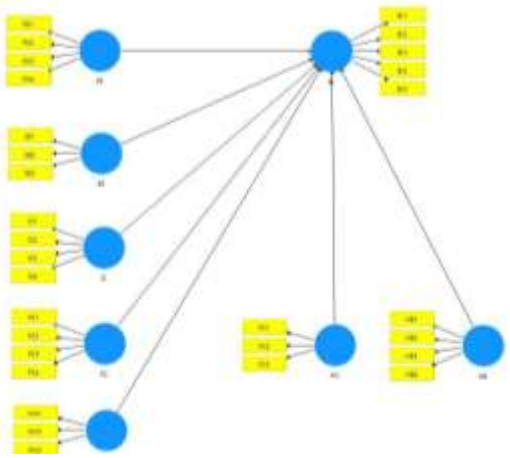
Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) terbentuk dari hasil membandingkan persamaan dan perbedaan dari delapan teori penerimaan teknologi [2]. Model ini menjelaskan bahwa penerimaan teknologi dari sisi pengguna lebih baik dengan presentase dari 56% menjadi 74% [1]. Faktor yang terdapat pada UTAUT2 untuk mempengaruhi niat dan perilaku pengguna terhadap peniramaan suatu teknologi adalah *Performace Expectancy (PE), Effort Expectancy (EE), Social Influence (SI), Facilitating Conditions (FC), Price Value (PV), Hedonic Motivation (HM), Habit (HB)* dan variabel terkait adalah *Behavior Intention (BI).*

3. METODE YANG DIUSULKAN

Metode ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah Partial Least Square (PLS) Structural Equation Model (SEM). Karena penelitian ini merupakan penelitian eksplorasi jenis data, kerangka pemikiran, algoritma yang digunakan dan model evaluasi yang bertujuan untuk menghasilkan gambaran yang sistematis, faktual dan akurat tentang pengukuran penerimaan teknologi dompet digital pada masa pandemi COVID-19.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik slovin sampling dengan hasil 100 responden. Kuesioner disebarkan melalui media sosial menggunakan google form. Selain itu, penelitian ini dilakukan dengan menggunakan model pendekatan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) dengan variabel bebas yaitu *Performace Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Conditions, Price Value, Hedonic Motivation, Habit* dan variabel terkait adalah *Behavior Intention* untuk menganalisis penerimaan dan penggunaan teknologi dompet digital pada masa pandemi COVID-19. Hipotesis yang dapat diasumsikan adalah sebagai berikut :

Hipotesis 1, H1 = Ada pengaruh positif antara Performance Expectancy dengan Behavior Intention
Hipotesis 2, H2 = Ada pengaruh positif antara Effort Expectancy dengan Behavior Intention
Hipotesis 3, H3 = Ada pengaruh positif antara Social Influence dengan Behavior Intention
Hipotesis 4, H4 = Ada pengaruh positif antara Facilitating Conditions dengan Behavior Intention
Hipotesis 5, H5 = Ada pengaruh positif antara Price Value dengan Behavior Intention
Hipotesis 6, H6 = Ada pengaruh positif antara Hedonic Motivation dengan Behavior Intention
Hipotesis 7, H7 = Ada pengaruh positif antara Habit dengan Behavior Intention



Gambar 1. Model Penelitian

Dari variabel diatas maka ditentukan 30 pernyataan yang sudah disesuaikan berdasarkan indikator yang ada pada UTAUT. Untuk jawaban pada kuesioner penelitian ini menggunakan skala *likert.* Bobot jawaban pada skala *likert* adalah bobot 1 untuk sangat tidak setuju, bobot 2 untuk tidak setuju, bobot 3 untuk kurang setuju, bobot 4 untuk setuju, bobot 5 untuk sangat setuju. Dalam menguji data yang diperoleh maka dilakukanlah uji validitas dan uji reliabilitasi.

4. HASIL PENELITIAN

Responden dari penelitian ini adalah pengguna aplikasi Dana di Surabaya. Dari hasil jawaban yang diperoleh dapat disimpulkan dari tabel karakteristik responden, bahwa responden yang mengisi kuesioner terbanyak adalah yang berusia 17 - 30 Tahun, jenis kelamin perempuan, lama penggunaan 1 - 2 tahun dengan jumlah transaksi dalam sehari sebanyak 1 - 3 kali dan jenis transaksi pembayaran online shop. Hal ini diartikan bahwa mayoritas pengguna berusia muda yang penggunaannya 1 - 2 tahun bertepatan dengan awal munculnya covid-19, sehingga aplikasi Dana mulai banyak yang menggunakan pada 2 tahun terakhir.

Copyright © 2022 FIKOM – UNASMAN

(P) ISSN 2442-451X
(O) ISSN 2503-3832

Karakteristik	Detail	Presentase
Usia	< 17 Tahun	9 %
	17 - 30 Tahun	63 %
	31 - 50 Tahun	21 %
	> 50 Tahun	7 %
Jenis Kelamin	Laki - laki	39 %
	Perempuan	61 %
Lama Penggunaan	< 1 Tahun	33 %
	1 - 2 Tahun	40 %
	3 - 4 Tahun	20 %
	> 5 Tahun	7 %
Transaksi dalam sehari	1 - 3 Kali	75,5 %
	4 - 6 Kali	16 %
	> 7 Kali	8,5 %
Jenis Transaksi	Pembayaran online shop	60 %
	Pembelian pulsa	43 %
	Pembayaran tagihan	46 %
	Transaksi bisnis	52 %

Gambar 2. Karakteristik Responden

Model pengukuran yang digunakan adalah model analisis antara variabel independen dan variabel dependen yang bertujuan untuk menentukan validitas dan reliabilitas. Uji validitas akan menggunakan validitas konvergen dan validitas diskriminan dan uji reliabilitas menggunakan cronbach alpha dan composite reliability.

4.1. Uji Validitas Konvergen

Pengujian ini bertujuan untuk membuktikan pernyataan pada setiap variabel memperoleh jawaban yang valid dan dipahami oleh responden. Pada tabel 3 merupakan hasil uji validitas konvergen menggunakan SmartPLS dengan nilai outer loading.

Outer Loadings

	BI	EE	FC	HB	HM	PE	PV	SI
BI1	0.871							
BI2	0.749							
BI3	0.910							
BI4	-0.014							
BI5	0.730							
EE1		0.907						
EE2		0.872						
EE3		0.904						
FC1			0.764					
FC2			0.822					
FC3			0.463					
FC4			0.609					
HB1				0.825				
HB2				0.882				
HB3				0.891				
HB4				0.675				
HM1					0.950			
HM2					-0.246			
HM3					0.927			
PE1						0.775		
PE2						0.850		
PE3						0.843		
PE4						0.741		
PV1							0.860	
PV2							0.899	
PV3							0.611	
SI1								0.878
SI2								0.889
SI3								0.399
SI4								0.882

Gambar 3. Hasil Validitas Konvergen

Hasil dari uji validitas konvergen diatas adalah beberapa pertanyaan atau indikator perlu dihapus karena dengan pendekatan loading factor nilai minimal lebih besar dari 0,70. Sehingga indikator yang memiliki nilai kurang dari 0,70 yaitu BI4, FC3, FC4, HM2, PV3 dan SI3. Tetapi dalam pendekatan rule of thumb, jika nilai outer loading yang dihasilkan diantara 0,50 - 0,70 maka pernyataan atau indikator tersebut tidak perlu dihapus. Dengan demikian yang indikator yang perlu dihapus karena tidak valid adalah BI4, FC3, HM2 dan SI3.

4.2. Uji Validitas Diskriminasi

Pengujian ini digunakan untuk membuktikan bahwa pernyataan setiap variabel dijawab dengan sesuai. Untuk hasil uji validitas diskriminasi terdapat pada gambar 4.

	BI	EE	FC	HB	HM	PE	PV	SI
BI	0.732							
EE	0.505	0.895						
FC	0.554	0.681	0.679					
HB	0.784	0.520	0.517	0.869				
HM	0.727	0.663	0.646	0.729	0.779			
PE	0.533	0.682	0.584	0.592	0.681	0.804		
PV	0.500	0.561	0.613	0.556	0.634	0.572	0.800	
SI	0.381	0.362	0.482	0.441	0.471	0.500	0.511	0.767

Gambar 4. Hasil Uji Validitas Diskriminasi

Pada gambar 4 menunjukkan bahwa nilai kuadrat AVE lebih besar daripada nilai hubungan antar konstruk. Dengan hasil yang sudah memenuhi syarat, maka model ini sudah memiliki validitas diskriminasi yang baik.

4.3. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui indikator yang digunakan dapat memberikan hasil yang relative konsisten apabila digunakan kembali untuk penelitian yang

Copyright © 2022 FIKOM – UNASMAN

(P) ISSN 2442-451X
(O) ISSN 2503-3832

sama dengan orang yang berbeda. Gambar 5 merupakan hasil dari uji reliabilitas.

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
BI	0.712	0.856	0.819	0.536
EE	0.875	0.877	0.923	0.800
FC	0.590	0.636	0.766	0.462
HB	0.891	0.892	0.925	0.755
HM	0.328	0.897	0.693	0.607
PE	0.816	0.817	0.879	0.646
PV	0.739	0.851	0.839	0.641
SI	0.764	0.836	0.842	0.588

Gambar 5. Hasil Uji Reliabilitas

Hasil dari uji reliabilitas memperlihatkan bahwa konstruk BI, EE, FC, HB, PE, PV dan SI sudah reliabel untuk digunakan di penelitian lain. Karena pada konstruk tersebut nilai cronbach alpha dan composite reliability sudah melebihi dari 0,70. Tetapi untuk cronbach alpha konstruk FC dikatakan cukup reliabel karena masuk ke rentang 0,42 - 0,60. Untuk konstruk HM belum memenuhi syarat uji reliabilitas, sehingga tidak dapat digunakan di penelitian selanjutnya.

4.4. Pembahasan

Hasil penelitian ini terdapat pada gambar 5 yang menunjukkan hasil setiap variabel. Berdasarkan hasil analisis tersebut, terdapat dua variabel yang memiliki hubungan konstruk yang positif. Kedua variabel tersebut adalah Habit dan Hedonic Motivation yang berpengaruh positif dengan Behavior Intention. Alasan variabel Habit berpengaruh dalam penerimaan pengguna aplikasi dompet digital DANA, karena pengguna merasa sudah terbiasa menggunakan aplikasi DANA sehingga harus terus menggunakannya tanpa berpikir setiap transaksi. Alasan variabel Hedonic Motivation berpengaruh dalam penerimaan pengguna aplikasi dompet digital DANA, karena pengguna merasa senang dan menikmati saat menggunakan aplikasi DANA. Untuk variabel selain HB dan HM dalam penelitian ini berarti tidak mempengaruhi pengguna dalam menggunakan aplikasi dompet digital DANA di masa pandemi covid-19.

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (|O/STDEV|)	P Values
EE -> BI	0.016	-0.008	0.107	0.142	0.733
FC -> BI	0.150	0.166	0.100	1.492	0.136
HB -> BI	0.552	0.513	0.127	4.333	0.000
HM -> BI	0.318	0.315	0.137	2.314	0.021
PE -> BI	-0.032	-0.011	0.130	0.247	0.805
PV -> BI	-0.044	-0.015	0.099	0.447	0.655
SI -> BI	0.033	-0.032	0.080	0.406	0.685

Gambar 6. Hasil uji coba hipotesis

5. KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan adalah terdapat dua faktor yang memengaruhi penerimaan teknologi dompet digital DANA pada masa pandemi covid-19 di Surabaya. Faktor yang pertama adalah *Habit* dan yang kedua adalah *Hedonic Motivation.* Beberapa keterbatasan dalam penelitian ini juga berpengaruh pada hasil yang didapatkan.

Sehingga saran yang diberikan untuk penelitian selanjutnya adalah memperbanyak sampel yang akan menjadi responden, lebih dikembangkan lagi pernyataan kuesioner agar valid saat pengujian validitas dan reliabel saat pengujian reliabilitas. Saran untuk aplikasi DANA adalah mempertahankan faktor *Habit* dan faktor *Hedonic Motivation,* karena kemudahan dalam penggunaan aplikasi dapat membuat pengguna merasa senang saat bertransaksi.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasuh kepada seluruh pihak yang terlibat dalam penelitian ini. Semoga bermanfaat untuk penelitian selanjutnya.

Daftar Pustaka

[1] A. Andrianto, “Faktor Yang Mempengaruhi Behavior Intention Untuk Penggunaan Aplikasi Dompet Digital Menggunakan Model Utaut2,” J. Ilm. Ekon. Bisnis, vol. 25, no. 2, pp. 111–122, 2020, doi: 10.35760/eb.2020.v25i2.2412.

[2] A. Faroqi, “Pengukuran Penerimaan Pembelanja Daring terhadap E-Marketplace Menggunakan Modifikasi UTAUT,” INTEGER J. Inf. Technol., pp. 49–58, 2017, [Online]. Available: https://ejurnal.itats.ac.id/integer/article/view/179.

[3] I. rasyid Munthe, A. P. Nasution, and B. H. Rambe, “Transaksi Uang dan Dompet Digital Pada Saat Masa Pandemi Virus Corona (Covid-19),” J. Teknol. Inf. Dan Komun., vol. 12, no. 1, pp. 1–6, 2021, doi: 10.51903/jtikp.v12i1.223

[4] K. Ardianto, N. Azizah, P. Risiko, P. Kegunaan, and P. K. Penggunaan, “Analisis Minat Penggunaan Dompet Digital Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Pada Pengguna di Kota Surabaya (The Analysis of Intention to Use E-Wallet with Technology Acceptance Model (TAM) Approach on Users in Surabaya),” vol. 23, no. 01, pp. 13–26, 2021.

[5] M. Indrawati, K. Nabila, M. O. Manewalu, and R. Firmansyah, “Penggunaan Aplikasi Dompet Digital di Masa Pandemi Covid-19,” Pros. Natl. Semin. Account. , Financ. , Ketahanan UMKM di Masa Pandemi COVID-19, vol. 1, no. 3, pp. 235–247, 2021..

[6] M. K. Situmorang, “Pengaruh Perilaku Konsumen Terhadap Penggunaan Uang Elektronik (Dompet Digital) Sebagai Alat Pembayaran Pada Masa Pandemi Covid – 19 di Kota Medan,” Maneggio J. Ilm. Magister Manaj., vol. 4, no. 1, pp. 123–130, 2021, [Online]. Available: http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/MANEGGIO.

[7] R. E. Rahmawati and M. R. Maika, “Penerapan Model UTAUT terkait akseptasi mahasiswa terhadap

Copyright © 2022 FIKOM – UNASMAN

(P) ISSN 2442-451X
(O) ISSN 2503-3832

Cashless Payment di masa Pandemi COVID-19," J. Ekon. Mod., vol. 17, no. 1, pp. 1–14, 2021, doi: 10.21067/jem.v17i1.5228..

[8] W. A. Bimo, "PENILAIAN PENGGUNAAN DOMPET DIGITAL SAAT PANDEMI Covid-19.," Monet. J. Keuang. dan Perbank., vol. 9, no. 2, p. 37, 2021, doi: 10.32832/moneter.v9i2.5827.

[9] Y. Yessica and E. M. Sutanto, "Faktor yang mempengaruhi pemilihan aplikasi pembayaran seluler," J. Bus. Bank., vol. 10, no. 1, p. 53, 2020, doi: 10.14414/jbb.v10i1.2139.

Copyright © 2022 FIKOM – UNASMAN