

TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL UNTUK ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP DOMPET DIGITAL DANA DI KOTA BEKASI

Julius Immanuel Sianturi ¹, Ghofar Taufik ², Baginda Oloan Lubis ³, Dewi Laraswati ⁴

¹ Teknologi Informasi, Universitas Bina Sarana Informatika

² Informatika, Universitas Bina Sarana Informatika

³ Rekayasa Perangkat Lunak, Universitas Bina Sarana Informatika

⁴ Sistem Informasi, Universitas Bina Sarana Informatika

Jl. Kramat Raya No.98, Jakarta Pusat, Indonesia

ghofar.gft@bsi.ac.id

ABSTRAK

Dana adalah startup yang menyediakan platform elektronik yang memungkinkan orang-orang melakukan transaksi keuangan digital secara tunai maupun non tunai. Namun, Pengguna aplikasi Dana di Kota Bekasi sering kesulitan beradaptasi dengan fitur-fitur baru, sehingga sulit digunakan. Selain itu, aplikasi ini memerlukan jaringan internet yang cukup besar. Metode *Technology Acceptance Model (TAM)* diterapkan untuk menilai kepuasan pengguna dengan mengacu pada variabel *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, *Attitude Toward Using*, *Behavior Intention to Use*, serta *Actual Use*. Responden yang terlibat sebanyak 100 orang pengguna aplikasi Dana di Kota Bekasi. Pengujian dilakukan dengan memberikan kuesioner terkait tingkat kepuasan pengguna aplikasi Dana. Hasil pengujian menunjukkan variabel PU adalah sekitar 82,87%. Hal ini juga masuk dalam kategori sangat setuju. Variabel PEOU dengan persentase sebesar 80,73%, variabel ATU dengan persentase sebesar 78,73%, variabel BITU pada kategori “Sangat setuju”, dan variabel AU pada kategori “Sangat setuju” dengan persentase sebesar 77,20%. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa masyarakat di Kota Bekasi sangat puas dengan penggunaan aplikasi Dana.

Kata kunci : Kepuasan Pengguna, eWallet, TAM

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi yang kita miliki saat ini pada awalnya ditujukan untuk memudahkan pekerjaan dan komunikasi, namun seiring berjalannya waktu, teknologi telah memberikan banyak pengaruh pada setiap usaha manusia [1]. Kehidupan manusia saat ini sangat dimudahkan dengan adanya teknologi, sampai-sampai teknologi menjadi sesuatu yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia [2].

Dompot digital, atau yang lebih dikenal sebagai *e-wallet*, merupakan salah satu bentuk alat pembayaran yang digunakan dalam sektor *fintech*. [3] Dompot digital menyederhanakan, mempercepat, mengotentikasi, dan meningkatkan transaksi dalam transaksi *cashless* atau non-tunai karena dapat digunakan sebagai alternatif uang tunai, dompot digital tersedia sebagai aplikasi untuk *smartphone* [4]. Dana adalah startup yang menyediakan infrastruktur yang memungkinkan masyarakat di Indonesia melakukan pembayaran digital serta bertransaksi tanpa menggunakan uang tunai maupun kartu [5].

Menurut data dari iPrice dan Jakpat, 26% dari 1000 responden menyatakan bahwa mereka lebih memilih menggunakan *e-wallet* sebagai metode pembayaran ketika berbelanja online di platform *e-commerce* [6]. Karena platform Dana masih melakukan pengembangan dalam pelayanannya, maka penelitian ini dilaksanakan untuk meningkatkan daya tariknya bagi generasi milenial [7]. Aplikasi Dana memiliki beberapa kendala yang sering dialami oleh pengguna, seperti kesulitan beradaptasi dengan fitur-fitur baru yang diluncurkan oleh aplikasi, sehingga pengguna

mengalami hambatan dalam memanfaatkan fitur-fitur tersebut. Selain itu, penggunaan fitur dalam aplikasi Dana memerlukan koneksi internet yang cukup kuat [7]. Permasalahan tersebut menarik perhatian peneliti untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat di Kota Bekasi terhadap penggunaan dompot digital khususnya aplikasi Dana melalui metode *Technology Acceptance Model (TAM)*.

Technology Acceptance Model (TAM) adalah teori yang dikemukakan oleh Fred Davis dalam disertasinya yang diterbitkan pada tahun 1989. Teori ini digunakan untuk memprediksi dan menjelaskan bagaimana pengguna memanfaatkan teknologi dan mengintegrasikannya ke dalam kehidupan sehari-hari [8]. Metode *Technology Acceptance Model (TAM)* diterapkan untuk mengukur penerimaan penggunaan teknologi informasi berdasarkan persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan, sikap terhadap penggunaan, niat perilaku untuk menggunakan, serta penggunaan aktual [7].

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Dompot Digital

“Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi menjadi salah satu faktor yang sangat penting saat ini, karena banyak sekali pekerjaan yang dapat diselesaikan dengan cepat dengan menggunakan teknologi. Termasuk bidang ekonomi, sosial, transportasi, pendidikan, dan lainnya” [9]. “Bidang ekonomi adalah satu-satunya bidang yang mendapatkan keuntungan yang signifikan dari kontraksi ini. Salah satu metode adopsi teknologi

informasi yang memiliki dampak signifikan terhadap perekonomian adalah penggunaan dompet digital atau yang juga dikenal dengan nama domain digital” [10].

“Dompet digital adalah kartu elektronik yang memungkinkan transaksi online menggunakan kombinasi teknologi dompet digital dan layanan keuangan, di mana dompet digital telah mempengaruhi persepsi publik” [10].

2.2. Aplikasi Dana

Dana adalah sebuah startup yang menawarkan infrastruktur yang memungkinkan masyarakat Indonesia untuk melakukan transaksi digital serta pembayaran tanpa menggunakan uang tunai atau kartu [5]. Aplikasi *E-Wallet* Dana pertama kali dirilis pada tanggal 5 Desember 2018, dan dibuat oleh Elang Sejahtera Mandiri, yang termasuk dari anak perusahaan PT. Elang Mahkota Teknologi Tbk dan Ant *Financial*. Aplikasi *e-wallet* Dana dirancang untuk membuat transaksi non-tunai dan non-kartu menjadi digital, cepat, dan mudah [11].

Dana adalah startup fintech yang hadir untuk meningkatkan inklusi keuangan di Indonesia dengan menyediakan layanan pembayaran dan transaksi yang tidak memerlukan uang tunai atau kartu [12]. Kemudahan penggunaan dan fitur layanan merupakan strategi bisnis untuk memastikan bahwa aplikasi Dana dapat membantu pengguna dalam menggunakannya. Layanan ini tidak memerlukan interaksi dengan *customer support* atau *teller*, dan dari segi penggunaan, pengguna *E-Wallet* Dana dapat melakukan transaksi *online* maupun *offline* [11].

2.3. Pengertian Analisis

“Analisis adalah proses mencari sebuah pola.[13] Selain itu, analisis mengacu pada metode penarikan kesimpulan yang berkaitan dengan pertanyaan sistematis terhadap suatu subjek untuk menentukan batas-batasnya, persimpangan di antara batas-batas tersebut, dan hubungannya dengan keseluruhan” [14]. “Analisis biasanya dilakukan untuk mendapatkan wawasan tentang motivasi di balik pelaksanaan tugas. [15] Sesuai dengan Kamus Besar Bahasa Indonesia, analisis digunakan untuk memahami situasi dengan memeriksa fakta dan proses pemecahan masalah yang dimulai dari awal dan diakhiri dengan detail” [16].

2.4. Technology Acceptance Model (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) diterapkan untuk meramalkan dan menguraikan cara pengguna memanfaatkan teknologi serta mendapatkan manfaat dari teknologi itu dalam aktivitas sehari-hari [8]. *Technology Acceptance Model (TAM)* dikembangkan menjadi model yang paling sering digunakan untuk menjelaskan *user* menerima teknologi baru. Model TAM berasal dari *Theory of Reasoned Action* dan menyediakan kerangka kerja untuk menganalisis dampak dari variabel keyakinan eksternal, sikap, dan niat ketika menggunakan teknologi baru [17].

Penelitian ini berfokus pada analisis tingkat kepuasan pengguna dengan Model TAM dengan mempertimbangkan variabel Sikap Terhadap Penggunaan (*Perceived Usefulness*), Niat Perilaku untuk Menggunakan (*Perceived Ease of Use*), Persepsi Kegunaan (*Attitude Toward Using*), Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Behavior Intention to Use*), serta Penggunaan Aktual (*Actual Use*).

- Persepsi kegunaan merujuk pada sampai mana seseorang percaya penggunaan suatu sistem dapat meningkatkan efisiensinya. Ketika individu memahami dan mulai menggunakan sistem informasi, maka mereka cenderung untuk terus memanfaatkan sistem tersebut, dan sebaliknya [6].
- Persepsi kemudahan penggunaan mengacu pada keyakinan bahwa ketika seseorang merasa suatu sistem informasi mudah dioperasikan, mereka akan lebih cenderung menggunakannya dalam aktivitas sehari-hari. Sebaliknya, jika sistem tersebut dirasa rumit, kemungkinan besar mereka akan menghindarinya [6].
- Attitude toward using* merujuk pada sikap terhadap penggunaan, kemudian seseorang melakukan evaluasi teknologi tersebut dan menghubungkannya dengan pekerjaannya. Ada beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur sikap ini, yaitu sikap yang positif, manfaat yang diperoleh, serta pandangan mengenai transaksi yang dilakukan [18].
- Minat penggunaan (*Behavior intention to use*) adalah kecenderungan seseorang untuk memilih menggunakan suatu produk, layanan, atau barang tertentu guna memenuhi kebutuhannya [6].
- Penggunaan Aktual (*Actual Use*) adalah Kondisi konsumen menggunakan teknologi tersebut menciptakan efek positif dan meningkatkan hasil kerja konsumen yang dapat diukur dari jumlah waktu yang dihabiskan untuk berinteraksi dengan teknologi informasi [19].

2.5. Penelitian Sebelumnya

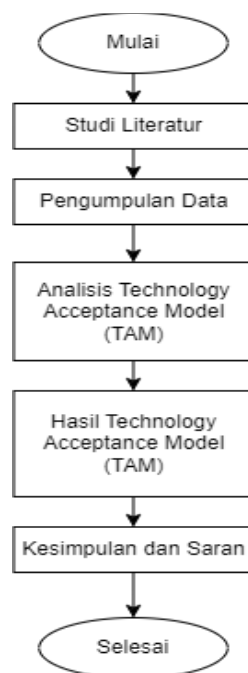
Penelitian di tahun 2020 dengan aplikasi ojek online XYZ dikembangkan berdasarkan model *Technology Acceptance Theory (TAM)*. Kualitas aplikasi ini diukur dari kemampuannya memenuhi kinerja yang baik sesuai dengan variabel-variabel dalam TAM. Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan bukti empiris mengenai pengaruh prinsip TAM terhadap kepuasan pelanggan. Pendekatan yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan metode kausal untuk menganalisis penerapan prinsip TAM terhadap tingkat kepuasan pelanggan aplikasi XYZ. Instrumen penelitian berupa kuesioner tertutup. Analisis data dilakukan melalui tiga tahap, yaitu uji kualitas data, uji hipotesis, dan uji asumsi klasik. Semua variabel independen, seperti keandalan, fleksibilitas, privasi, aksesibilitas, dan kemudahan penggunaan, terbukti memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.[20]

Penelitian yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh persepsi kegunaan dan sikap penggunaan terhadap intensi dan penggunaan sistem secara nyata dalam konteks aplikasi PLN Daily menggunakan responden penelitian terdiri dari pegawai PLN UP3 Tegal, dengan populasi sebanyak 160 orang dan sampel sebesar 115 orang yang dipilih menggunakan teknik simple random sampling.

Hasil analisis regresi menggunakan SPSS (Statistical Product and Service Solution) menunjukkan: (1) persepsi kegunaan memiliki pengaruh positif terhadap sikap penggunaan, (2) persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap intensi, (3) sikap penggunaan berdampak positif pada intensi, (4) intensi memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan sistem sesungguhnya, dan (5) sikap penggunaan memediasi hubungan antara persepsi kegunaan dan intensi.

Implikasi penelitian ini adalah bahwa penggunaan sistem secara optimal oleh pegawai dapat tercapai jika perusahaan memperhatikan intensi pegawai dalam menggunakan aplikasi PLN Daily. Untuk itu, perusahaan disarankan menerapkan kebijakan yang mendukung peningkatan persepsi kegunaan dan sikap penggunaan, sehingga dapat mendorong intensi pegawai dalam memanfaatkan aplikasi tersebut. [21]

3. METODE PENELITIAN



Gambar 1. Tahapan Penelitian

3.1. Studi Literatur

Tujuan dari studi literatur ini adalah untuk menemukan teori-teori yang relevan dengan permasalahan yang ada pada aplikasi Dana. Pencarian literatur menggunakan berbagai sumber informasi, termasuk buku, jurnal, dan internet. *Technology Acceptance Model (TAM)* digunakan sebagai landasan untuk mengidentifikasi masalah dalam penelitian ini didasarkan pada penelitian sebelumnya.

3.2. Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti berfokus pada pengumpulan data dari berbagai sumber. Penelitian ini menggunakan data dari populasi penduduk Kota Bekasi yang menggunakan aplikasi dompet digital DANA. Karena tidak ada data pasti mengenai jumlah pengguna aplikasi DANA di Bekasi, ukuran sampel yang akan digunakan ditetapkan menggunakan metode Lemeshow. Berikut ini rumus Lemeshow [10], yaitu:

$$n = \frac{z^2 p(1-p)}{d^2} \quad (1)$$

Penjelasan:

n = Total Sampel

z = Standar Nilai = 1,96

p = Perkiraan Tertinggi = 50% = 0,5

d = Alpha (0,1) atau Kesalahan Sampel = 10%

Maka:

$$n = \frac{1,96^2 \times 0,5 (1-0,5)}{0,1^2}$$

$$n = \frac{3,8416 \times 0,5 (0,5)}{0,01}$$

$$n = \frac{3,8416 \times 0,25}{0,01} = 96,4$$

Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus Lemeshow, Nilai n , atau jumlah sampel, adalah sekitar 96,4 dan dikenakan menjadi 100. Oleh karena itu, peneliti perlu mengumpulkan jumlah sampel sebanyak 100 pengguna aplikasi Dana di Kota Bekasi.

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada pengguna aplikasi dompet digital, khususnya aplikasi Dana. Peneliti menyediakan kuesioner tertutup *Technology Acceptance Model (TAM)* berjumlah 15 pernyataan berdasarkan 5 variabel Sikap Terhadap Penggunaan (*Perceived Usefulness*), Niat Perilaku untuk Menggunakan (*Perceived Ease of Use*), Persepsi Kegunaan (*Attitude Toward Using*), Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Behavior Intention to Use*), dan Penggunaan Aktual (*Actual Use*). Berikut ini adalah daftar pernyataan *Technology Acceptance Model (TAM)* dapat dilihat pada tabel 1 sebagai berikut:

Tabel 1. Kuesioner Variabel TAM

Kode	Indikator	Skala Likert				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
Perceived Usefulness						
PU1	Penggunaan aplikasi Dana memudahkan saya dalam melakukan transaksi keuangan.					
PU2	Aplikasi Dana meningkatkan efisiensi saya dalam bertransaksi.					
PU3	Aplikasi Dana membantu saya menghemat waktu dalam bertransaksi.					
Perceived Ease of Use						
PEOU1	Saya merasa mudah menggunakan aplikasi Dana.					
PEOU2	Fitur-fitur yang disediakan oleh aplikasi Dana mudah dipahami.					
PEOU3	Aplikasi Dana memiliki antarmuka pengguna yang intuitif dan mudah digunakan.					
Attitude Toward Using						
ATU1	Saya senang menggunakan aplikasi Dana dalam menyelesaikan transaksi.					
ATU2	Saya menikmati penggunaan pembayaran dengan aplikasi Dana.					
ATU3	Aplikasi Dana tidak membosankan.					
Behavior Intention to Use						
BITU1	Saya berencana untuk terus menggunakan aplikasi Dana di masa mendatang.					
BITU2	Saya akan merekomendasikan aplikasi Dana kepada teman dan keluarga.					
BITU3	Saya akan menggunakan aplikasi Dana untuk berbagai jenis transaksi.					
Actual Use						
AU1	Saya menggunakan aplikasi Dana sebagai pembayaran elektronik.					
AU2	Saya sering menggunakan aplikasi Dana sebagai pembayaran elektronik.					
AU3	Secara keseluruhan saya merasa puas dengan aplikasi Dana.					

3.3. Analisis Technology Acceptance Model (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) dapat dievaluasi dengan [7] :

1. Menghitung Skor Kriterium (SK)

Merupakan skor optimal dan diperoleh dalam penelitian. Rumus menentukan SK adalah:

$$\sum SK = \text{Skor Maks } I \times nI \times nR \quad (2)$$

Keterangan:

$\sum SK$: Total SK

$\text{Skor Maks } I$: Nilai tertinggi dari indikator pernyataan

nI : Total indikator pernyataan

nR : Total Responden

2. Menghitung Skor Total (SH)

Merupakan akumulasi dari seluruh data yang telah dikumpulkan dituli dengan simbol dengan $\sum SH$.

3. Menentukan Besar Persentase (P)

Didapatkan dengan melakukan penghitungan skor $\sum SK$ dan total hasil pengumpulan data $\sum SH$. Persentase dapat diukur dengan rumus berikut:

$$P = \frac{\sum SH \times 100\%}{\sum SK} \quad (3)$$

Keterangan:

P : Nilai Persentase

$\sum SK$: Skor Kriterium

$\sum SH$: Skor total pengumpulan data

4. Menentukan Rentang Hasil

Kemudian hasil yang didapat dibandingkan dengan kriteria dan skor sentimen yang telah didapatkan pada tahap sebelumnya, dan akhirnya dilakukan perbandingan dengan skor yang didapatkan dari pengumpulan data.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Uji Validitas

Validitas pengujian untuk mengukur kevalidan data suatu indikator pernyataan pada kuesioner. Dapat dikatakan valid pada indikator kuesioner, apabila perhitungan nilai r hasilnya lebih besar dari r tabel (r hitung $>$ r tabel) maupun sebaliknya jika pernyataan tidak valid maka nilai r hitung $<$ dari r tabel [22].

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Indikator Pernyataan	R. Hitung	R. Tabel	Keterangan
1	0,753	0,195	VALID
2	0,740	0,195	VALID
3	0,748	0,195	VALID
4	0,720	0,195	VALID
5	0,761	0,195	VALID
6	0,797	0,195	VALID
7	0,824	0,195	VALID
8	0,767	0,195	VALID
9	0,789	0,195	VALID
10	0,759	0,195	VALID
11	0,727	0,195	VALID
12	0,796	0,195	VALID
13	0,772	0,195	VALID
14	0,814	0,195	VALID
15	0,834	0,195	VALID

Dari tabel 2 diketahui dari seluruh pernyataan dinyatakan valid dikarenakan r hitung disetiap indikator pernyataan lebih besar dari r tabel (r hitung $>$ r tabel).

4.2. Hasil Uji Reliabilitas

Pengujian indeks menunjukkan sampai sejauh mana suatu alat pengukur yang digunakan mendapatkan kepercayaan dan dapat diandalkan. Dapat dikatakan reliabelnya suatu kuesioner, apabila jawabannya mempunyai hasil yang konsisten atau stabil dari waktu ke waktu [23].

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas Variabel TAM

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
<i>Perceived Usefulness</i>	0,949	Reliabel
<i>Perceived Ease of Use</i>	0,949	Reliabel
<i>Attitude Toward Using</i>	0,948	Reliabel
<i>Behavior Intention to Use</i>	0,949	Reliabel
<i>Actual Use</i>	0,947	Reliabel

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,952	15

Untuk menentukan ambang batas reliabilitas, digunakan koefisien *Cronbach's alpha*. *Cronbach alpha* lebih tinggi dari 0,60 menunjukkan bahwa instrumen penelitian memiliki nilai yang handal atau reliabel [23]. Berdasarkan Tabel 4, variabel *Technology Acceptance Model* (TAM) dalam penelitian ini memiliki koefisien *cronbach's alpha* 0,952 lebih besar dari 0,60, artinya semua variabel penelitian dapat diklasifikasikan handal atau reliabel.

4.3. Hasil Tecnology Acceptance Model (TAM)

Tabel 5. Data Deskripsi TAM

Variabel	Min	Max	Mean	Std. Deviation
<i>Perceived Usefulness</i>	1	5	4,143	0,856
<i>Perceived Ease of Use</i>	1	5	4,037	0,867
<i>Attitude Toward Using</i>	1	5	3,937	0,842
<i>Behavior Intention to Use</i>	1	5	3,737	0,929
<i>Actual Use</i>	1	5	3,860	0,936

Setiap variabel menggunakan tiga indikator pernyataan. Nilai minimal untuk setiap variabel adalah satu. Nilai 1 adalah pernyataan sangat tidak setuju. Nilai maksimal dari setiap variabel adalah sekitar 5. Nilai 5 adalah pernyataan yang sangat setuju. *Mean* dihitung dengan menggunakan rata-rata dari setiap variabel, dan standar deviasi dihitung dengan menggunakan *Microsoft Excel* dengan rumus = STDEV dari setiap variabel.

1. Skor Kriteria ($\sum SK$)

Berikut adalah hasil perhitungan Skor Kriteria dengan rumus yang telah ditentukan sebelumnya.

$$\sum SK = 5 \times 3 \times 100$$

$$\sum SK = 1500$$

2. Skor Total ($\sum SH$)

Hasil $\sum SH$ diperoleh dari nilai total dari data responden pada setiap variabelnya.

Tabel 6. Data Skor Total Variabel TAM

Kode Variabel	$\sum SH$
PU	1243
PEOU	1211
ATU	1181
BITU	1121
AU	1158

3. Mencari Besar Persentase (P)

Dihitung dengan menggunakan hasil dari skor kriteria $\sum SK$ dan juga menggunakan skor total hasil pengumpulan data $\sum SH$.

Tabel 7. Hasil Persentase

Kode Variabel	P
PU	$P = \frac{1243 \times 100\%}{1500} = 82,87\%$
PEOU	$P = \frac{1211 \times 100\%}{1500} = 80,73\%$
ATU	$P = \frac{1181 \times 100\%}{1500} = 78,73\%$
BITU	$P = \frac{1121 \times 100\%}{1500} = 74,73\%$
AU	$P = \frac{1158 \times 100\%}{1500} = 77,20\%$

4. Menentukan Rentang Hasil

Tabel 8. Hasil Perhitungan Data Deskriptif

Variabel	nl	âSK	âSH	P
<i>Perceived Usefulness</i>	3	1500	1243	82,87%
<i>Perceived Ease of Use</i>	3	1500	1211	80,73%
<i>Attitude Toward Using</i>	3	1500	1181	78,73%
<i>Behavior Intention to Use</i>	3	1500	1121	74,73%
<i>Actual Use</i>	3	1500	1158	77,20%

Hasil tersebut dibandingkan dengan kriteria dan skor sentimen yang telah didapatkan, dan akhirnya dibandingkan dengan skor yang didapatkan dari data yang telah dikumpulkan. Dan menggunakan rentang hasil sebagai berikut:

Tabel 9. Kategori Jawaban Responden

Persentase (P)	Kategori Jawaban
0 - 25%	Sangat Tidak Setuju
26 - 50%	Tidak Setuju
51 - 75%	Setuju
76 - 100%	Sangat Setuju

Persentase jawaban responden yang sesuai dengan variabel persepsi kegunaan (*perceived usefulness*/PU) yaitu sekitar 82,87%. Hal ini juga masuk dalam kategori sangat setuju. Dengan demikian, secara menyeluruh, tanggapan terhadap variabel PU ditemukan berada pada kategori “Sangat setuju”, diikuti oleh variabel PEOU dengan persentase sebesar 80,73%, variabel ATU dengan persentase sebesar 78,73%, variabel BITU pada kategori “Sangat setuju”, dan variabel AU pada kategori “Sangat setuju” dengan persentase sebesar 77,20%. Hasil analisis data terkait hipotesis kepuasan menunjukkan bahwa masyarakat di Kota Bekasi percaya bahwa aplikasi Dana mudah digunakan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian pada penerapan *Technology Acceptance Model (TAM)* hasil perhitungan besarnya persentase jawaban responden berdasar pada variabel persepsi kegunaan (*perceived usefulness*/PU) adalah sekitar 82,87%. Hal ini juga termasuk kriteria sangat setuju. Dengan demikian, secara menyeluruh, tanggapan terhadap variabel PU ditemukan berada pada kategori “Sangat setuju”, diikuti oleh variabel PEOU dengan persentase sebesar 80,73%, variabel ATU dengan persentase sebesar 78,73%, variabel BITU pada kategori “Sangat setuju”, dan variabel AU pada kategori “Sangat setuju” dengan persentase sebesar 77,20%. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa masyarakat di Kota Bekasi sangat puas dengan penggunaan aplikasi Dana.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] E. Nur, “Peran Media Massa Dalam Menghadapi Serbuan Media Online the Role of Mass Media in Facing Online Media Attacks,” *Maj. SEMI Ilm. Pop. KOMUIKASI MASSA Sect.*, vol. 2, no. 1, pp. 51–64, 2021.
- [2] J. Jasri, Indah Rahayu, Andi Muhammad Aidil, and Sitti Hajerah, “Persepsi Masyarakat Terhadap Penggunaan Dompot Digital Pada Transaksi Jual Beli,” *Manajemen*, vol. 1, no. 1, pp. 110–115, 2021, doi: 10.51903/manajemen.v1i1.197.
- [3] N. Subandi, B. O. Lubis, and B. Santoso, “Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) dan Importance Performance Analysis (IPA) untuk Menganalisa Kemudahan dan Kegunaan Aplikasi Solfina Pada PT . SKK di Jakarta,” vol. 7, no. 1, pp. 71–87, 2021.
- [4] I. S. Astuti and E. S. Nugroho, “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Masyarakat dalam menggunakan Aplikasi Dompot Digital Go-Pay,” *J. Manaj.*, vol. 13, no. 1, pp. 26–36, 2021.
- [5] W. Suhendry, “Minat Penggunaan E-Wallet DANA di Kota Pontianak,” *J. Ekon. Manaj.*, vol. 7, no. 1, pp. 46–56, Jan. 2022, doi: 10.37058/jem.v7i1.2586.
- [6] K. Ardianto and N. Azizah, “Analisis Minat Penggunaan Dompot Digital Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Pada Pengguna di Kota Surabaya,” *J. Pengemb. Wiraswasta*, vol. 23, no. 1, p. 13, 2021, doi: 10.33370/jpw.v23i1.511.
- [7] M. Musdalifah and E. L. Hadisaputro, “Analisis Kepuasan Pengguna Menggunakan Technology Acceptance Model Pada Aplikasi Dana,” *J. Comput. Syst. Informatics*, vol. 4, no. 1, pp. 72–78, 2022, doi: 10.47065/josyc.v4i1.2493.
- [8] N. S. Mardhiyah, M. Rusydi, and P. C. Azwari, “Analisis Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Penggunaan Aplikasi Gojek Pada Mahasiswa Di Kota Palembang,” *Esensi J. Bisnis dan Manaj.*, vol. 10, no. 2, pp. 173–180, 2021, doi: 10.15408/ess.v10i2.16455.
- [9] M. Rizqy, N. S. A. Zachani, S. Fajri, and M. Suryandari, “Pengaruh Media Teknologi Informasi Modern Terhadap Aktivitas Dakwah di Era Revolusi Industri 4.0,” *Aladalah J. Polit. Sos. Huk. dan Hum.*, vol. 1, no. 1, pp. 22–42, 2023.
- [10] N. R. Shantika, A. L. Ardiatama, Oktania Purwaningrum, Y. Y. Putra, and A. O. Syafira, “Analisis Adopsi Inovasi Teknologi Informasi Dompot Digital DANA Menggunakan Innovation-Diffusion Theory (IDT),” *J. Inf. Syst. Artif. Intell.*, vol. 2, no. 2, pp. 1–8, 2022.
- [11] N. D. Abrilia and S. Tri, “Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Menggunakan E-Wallet Pada Aplikasi Dana Di Surabaya,” *J. Pendidik. Tata Niaga*, vol. 8, no. 3, pp. 1006–1012, 2020.
- [12] D. Himawati and M. F. Firdaus, “Pengaruh Word of Mouth dan Manfaat Terhadap Keputusan Menggunakan E-Wallet Dana Melalui Kepercayaan Pelanggan di Jabodetabek,” *INOBIJ. J. Inov. Bisnis dan Manaj. Indones.*, vol. 4, no. 3, pp. 424–436, 2021, doi: 10.31842/jurnalinobis.v4i3.194.
- [13] S. Dwiasnati, W. Gunawan, R. R. Oprasto, B. O. Lubis, and B. Santoso, *Algoritma dan Pemrograman Implementasi Menggunakan Python*. Bandar Lampung: CV. Keranjang Teknologi Media, 2023.
- [14] D. Chaniago and M. Akbar, “Analisis Kemampuan Pengguna Dalam Menggunakan E-Commerce Shopee Dengan Metode Technology Acceptance Model (Tam),” *J. Nas. Ilmu Komput.*, vol. 1, no. 2, pp. 77–84, 2020, doi: 10.47747/jurnalnrik.v1i2.154.
- [15] B. O. Lubis, “Peranan Pengetahuan Desain Komunikasi Visual Dalam Pengajaran Mata Kuliah Interaksi Manusia dan Komputer,” in *Seminar Nasional Aplikasi Sains & Teknologi (SNAST)*, 2014, no. November 2014, p. A-413-A-420.
- [16] I. Magdalena, T. Sundari, S. Nurkamilah, D. Ayu Amalia, and U. Muhammadiyah Tangerang, “Analisis Bahan Ajar,” *J. Pendidik. dan Ilmu*

- Sos., vol. 2, no. 2, pp. 311–326, 2020.
- [17] W. N. Syahril and B. Rikumahu, “PENGUNAAN TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) DALAM ANALISIS MINAT PERILAKU PENGGUNAAN E-MONEY PADA MAHASISWA UNIVERSITAS TELKOM,” *J. Mitra Manaj.*, vol. 3, no. 2, pp. 201–214, Mar. 2019, doi: 10.52160/ejmm.v3i2.201.
- [18] C. Yanita Setyawati and D. Clarissa Polar, “PENGARUH PERCEIVED USEFULNESS TERHADAP BEHAVIOR INTENTION TO USE E-WALLET GOPAY MELALUI MEDIASI ATTITUDE TOWARD USING DI KOTA TERNATE,” *J. Akunt. dan Pajak*, vol. 84, no. 10, pp. 1511–1518, 2022, doi: 10.1134/S0320972519100129.
- [19] Herlina, D. Widyaningrum, and G. Theotista, “Tipologi Financial Technology Paylater: Technology Acceptance Model (TAM),” *J. Multidiscip. Res.*, vol. 2, no. 1, pp. 207–216, 2023.
- [20] M. H. Subowo, “Pengaruh Prinsip Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Kepuasan Pelanggan Aplikasi Ojek Online XYZ,” *Walisongo J. Inf. Technol.*, vol. 2, no. 2, p. 79, 2020, doi: 10.21580/wjit.2020.2.2.6939.
- [21] A. Pratama, S. Z. Wulandari, and D. L. Indyastuti, “Analisis Technology Acceptance Model (TAM) Pada Penggunaan Aplikasi PLN Daily (Studi Empiris Pada Pegawai PLN UP3 Tegal),” *INOBI J. Inov. Bisnis dan Manaj. Indones.*, vol. 5, no. 3, pp. 355–368, 2022, doi: 10.31842/jurnalinobis.v5i3.235.
- [22] F. D. P. Anggraini, A. Aprianti, V. A. V. Setyawati, and A. A. Hartanto, “Pembelajaran Statistika Menggunakan Software SPSS untuk Uji Validitas dan Reliabilitas,” *J. Basicedu*, vol. 6, no. 4, pp. 6491–6504, 2022, doi: 10.31004/basicedu.v6i4.3206.
- [23] L. Amanda, F. Yanuar, and D. Devianto, “Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Partisipasi Politik Masyarakat Kota Padang,” *J. Mat. UNAND*, vol. 8, no. 1, p. 179, 2019, doi: 10.25077/jmu.8.1.179-188.2019.