

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Saat ini di dalam bidang teknologi pada era globalisasi ini sangat pesat, kejadian ini tidak terlepas dari peran teknologi informasi. Fenomena ini membawa banyak sekali perubahan di negara Indonesia hal seperti ini mempengaruhi hal baru di dalam sektor keuangan dalam perubahan pola dan sistem pembayaran dalam transaksi ekonomi sebagai penyebab dari perkembangan teknologi dan internet yang menyebabkan kebutuhan akan keuangan di masyarakat. Kebijakan sistem pembayaran diarahkan untuk mendukung momentum pertumbuhan ekonomi melalui peningkatan kelancaran, keamanan, dan efisiensi transaksi pembayaran dari sisi tunai maupun nontunai.

Bersumber pada teknologi finansial (*financial technology*) yang pada saat ini sedang berkembang dan memenuhi kebutuhan, *Financial Technology* (fintech) Menurut Christmastianto (2017) adalah kombinasi antara teknologi dan fitur keuangan atau dapat juga diartikan inovasi pada sektor finansial dengan sentuhan teknologi modern. Lalu fintech mempromosikan layanan keuangan di bidang potensial. Layanan baru nya digolongkan kedalam 4 kategori khusus yaitu proses pembayaran yang cepat, Roboadviser, Platform peminjaman P2P Lending, dan Deposit P2P dan Crowdfunding (Ng & Kwok, 2017). Menurut Singh et al. (2016) dengan menggunakan *digital payment*, pengguna bisa dapat menjalankan

banyak transaksi keuangan untuk transaksi produk barang maupun jasa dengan *smartphone* yang dimiliki oleh pengguna. Menurut Bank Indonesia dari empat kategori *financial technology*, pembayaran digital (*digital payment*) merupakan salah satu diantaranya.

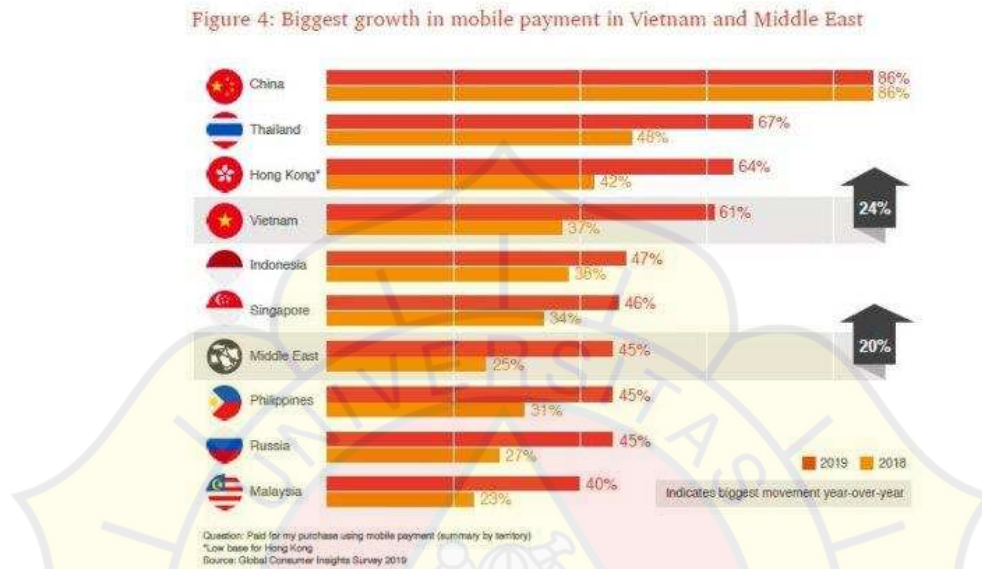
Menurut Ramdan & Aita (2018) *Mobile wallet* ialah istilah dari penggunaan layanan transaksi dengan *electronic money (e-money)* dengan telepon genggam atau gadget lainnya yang bersifat mobile. Dalam melakukan pembayaran digital menggunakan ponsel pintar, setiap pengguna terlebih dahulu harus memiliki uang digital atau *e-wallet*. *M-payment* telah didorong oleh adopsi *smartphone* di antara konsumen di mana konsumen menggunakan perangkat mobile mereka untuk membayar barang dan jasa.

Menurut Sharma,(2018) *Mobile wallet* saat ini telah menggantikan dompet fisik dan juga telah menggantikan penggunaan kartu debit dan kredit yang dapat memungkinkan pengguna melakukan pembayaran online menggunakan ponsel

Menurut Bothun (2013), ada beberapa kelebihan yang membuat orang memilih menggunakan *mobile payment*. Keuntungan pertama adalah Anda bisa lebih hemat karena biasanya pengguna bisa mendapatkan promosi dengan kupon atau diskon dari layanan yang mereka tawarkan.

Responden dari studi penelitian beranggapan bahwa dengan banyak diskon maka akan dapat menghemat pengeluaran mereka. Keunggulan selanjutnya adalah kemudahan bertransaksi dalam sehari-hari. Pengguna

tidak perlu membawa dompet untuk melakukannya transaksi, cukup dengan smartphone dan jaringan internet mereka bisa transaksi.



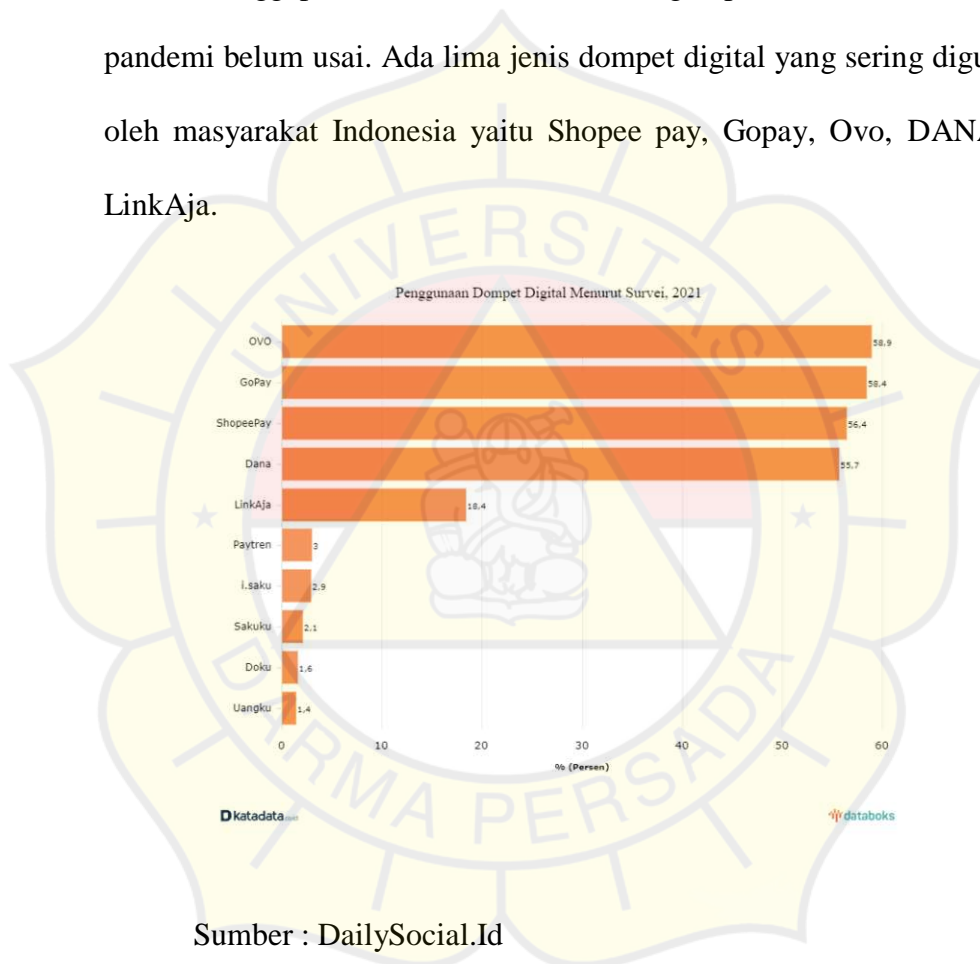
Sumber : Breaking News

Gambar 1.1 Pengguna *Mobile Wallet* di Dunia

Pada gambar 1.1 menjelaskan di tahun 2019 Indonesia mencatat pertumbuhan pengguna sistem pembayaran dengan perangkat bergerak atau *mobile payment* untuk kebutuhan belanja baik belanja online maupun belanja di toko ritel. Global *Consumer Insights* menggambarkan bahwa 47% responden di Indonesia saat ini menggunakan pembayaran bergerak untuk bertransaksi pada 2019. Angka tersebut lebih tinggi dibandingkan 2018 yang tercatat masih sekitar 38%.

Dalam waktu 10 tahun terakhir ini *mobile wallet* banyak sekali digunakan oleh siapa saja dan bahkan menjadi kebutuhan yang harus dipenuhi untuk melakukan aktivitas keuangan. Dompet digital atau

pembayaran digital saat ini memiliki potensi besar untuk mengubah kehidupan jutaan orang dengan menawarkan layanan keuangan kepada massa yang tidak memiliki rekening bank. *Mobille wallet* memberikan aspek lebih praktis, aman, cepat, dan menguntungkan, penggunaannya karena dianggap lebih aman dan sesuai dengan protokol kesehatan di kala pandemi belum usai. Ada lima jenis dompet digital yang sering digunakan oleh masyarakat Indonesia yaitu Shopee pay, Gopay, Ovo, DANA, dan LinkAja.



Gambar 1.2 Pengguna Dompet Digital

Dari gambar 1.2 tersebut menggambarkan Sebanyak 58,9% responden pengguna dompet digital mengaku menggunakan OVO. OVO hanya unggul sedikit dari GoPay yang dipakai oleh 58,4% responden. Selanjutnya, ShopeePay berada di peringkat ketiga dengan persentase pemakaian oleh 56,4% responden. DANA berada di posisi keempat

dengan pengguna sebanyak oleh 55,7% responden. LinkAja juga menjadi dompet digital kelima yang digunakan oleh lebih dari 50% responden. Dompet digital lainnya memiliki penggunaan di bawah 50 persen.

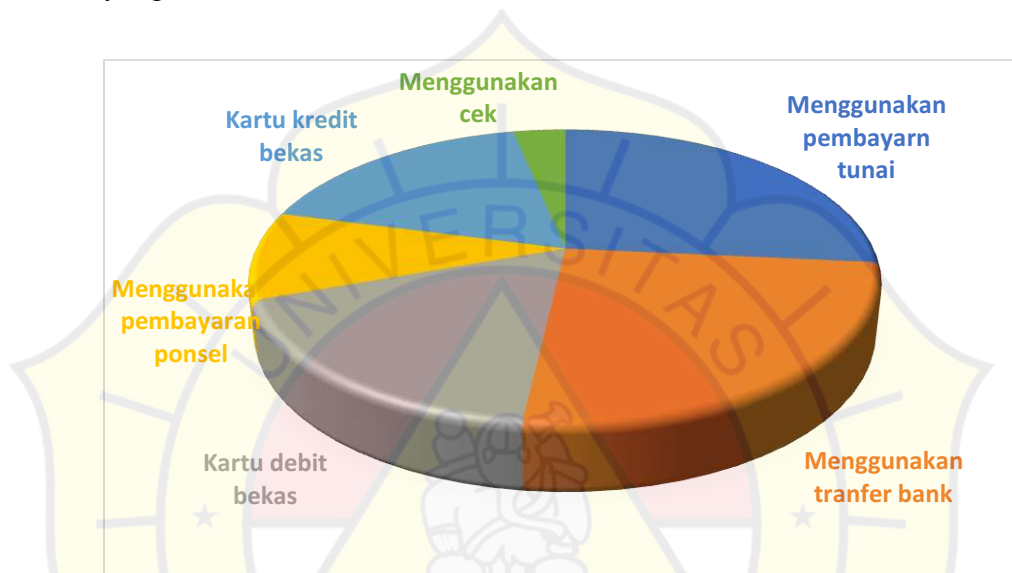
Rata-rata konsumen di Indonesia menggunakan 3,16 *mobile wallet* secara bersamaan. Beberapa *mobile wallet* digunakan karena setiap dompet menawarkan manfaat, diskon & layanan unik kepada konsumen.

Kesadaran warga Indonesia terhadap teknologi menyebabkan banyaknya perusahaan-perusahaan penyedia jasa keuangan, karena melihat peluang yang sangat besar mengenai penggunaan teknologi informasi dan komunikasi salah satunya aplikasi DANA yang digunakan untuk menunjang transaksi keuangan

Selama 2 tahun terakhir, Asia Tenggara menambah lebih dari 70 juta pembeli online, dipimpin oleh Indonesia. Menerima pembayaran melalui dompet seluler di Indonesia sangat penting. Ini karena *mobile wallet* adalah salah satu metode pembayaran online paling populer di negara ini dan terus berkembang:

Pengguna *mobile wallet* sebanyak 63 juta pada tahun 2020 diperkirakan akan tumbuh menjadi 202 juta pada tahun 2025 pemilik *mobile wallet* 26% dari populasi, 77% pada tahun 2025 volume transaksi dompet seluler yaitu sebesar 1,7 miliar transaksi dan akan menjadi 16 miliar transaksi pada tahun 2025. Nilai transaksi dompet seluler sebesar \$28 miliar dan akan menjadi \$107 miliar pada tahun 2025.

Untuk pedagang yang sudah menerima pembayaran berbasis bank, mengadopsi *mobile wallet* dapat membantu menjangkau segmen audiens baru. Dari 1.035 konsumen yang disurvei pada bulan April & Mei 2021 untuk metode pembayaran utama mereka sebelumnya, uang tunai adalah yang utama



Sumber: Fortumo.Com

Gambar 1.3 Jenis-Jenis Pembayaran Konvensional

Dari Gambar 1.3 Jenis pembayaran Konvensional paling banyak digunakan untuk pembayaran tunai dengan presentase sebesar 66%. Lalu diposisi kedua dengan presentae 63% menggunakan transfer bank. Selanjutnya diposisi ketiga dengan presentase 44% kartu debit bekas. Di posisi ke empat metode pembayaran mereka sebelumnya adalah menggunakan pembayarn ponsel dengan presentase sebesar 24%. Lalu presentase sebesar 22% kartu kredit bekas dan terakhir presentase sebesar 8% menggunakan cek.

Kepemilikan kartu kredit di Indonesia sangat rendah yaitu 2% dan merupakan kekuatan pendorong di belakang konsumen yang mengadopsi *mobile wallet*. 73% konsumen yang disurvei mengatakan alasan utama menggunakan *mobile wallet* adalah mendapatkan akses ke metode pembayaran digital



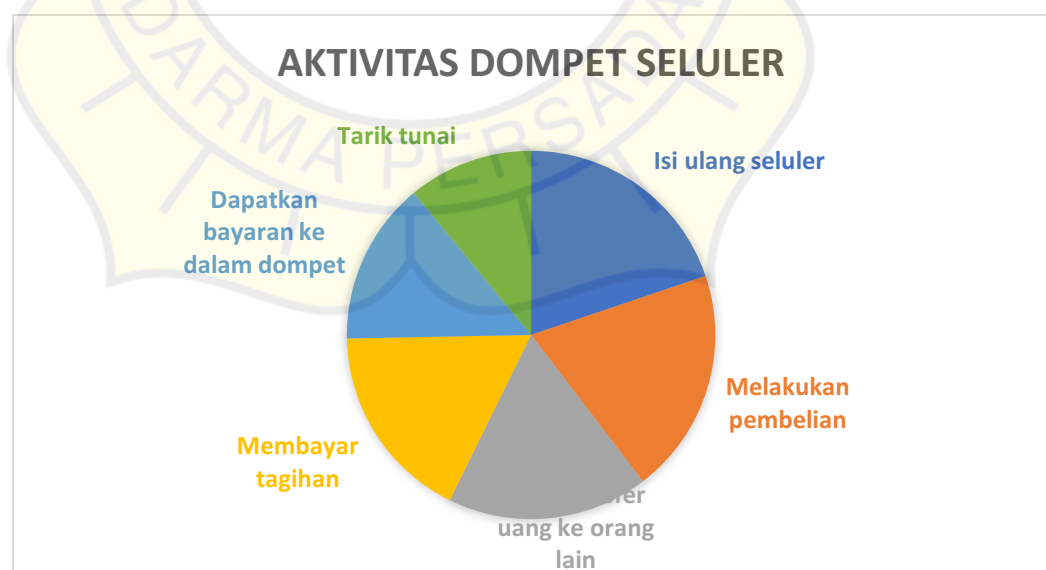
Sumber: Fortumo.com

Gambar 1.4 Alasan Adopsi Dompot Seluler

Dari Gambar 1.4 tersebut menggambarkan bahwa alasan untuk adopsi *mobile wallet* paling tinggi presentase nya yaitu, konsumen membutuhkan metode pembayaran digital sebesar 73%. Lalu setelah itu cashback/diskon menempati peringkat kedua dengan presentase sebesar 69%. Di peringkat ketiga untuk adopsi *mobile wallet* terdapat konsumen ingin mencoba teknologi baru dengan presentase sebesar 61%. Cashback/ diskon dari retail tertentu mendapatkan presentase sebesar 57%. Lalu ingin berhenti menggunakan uang tunai berada peringkat ke lima dengan presentase 53%. Rekomendasi dari teman mendapatkan presentase sebesar 42%.

Selanjutnya munculnya dari penyedia dompet mendapatkan presentase sebesar 35%. Iklan dari bank berada di peringkat ke delapan dengan presentase sebesar 26%. Selanjutnya untuk adopsi *mobile wallet*, case nya sudah terpasang mendapatkan presentase sebesar 60% dan yang terakhir di peringkat kesembilan terdapat saya tidak ingat memiliki presentase sebesar 1%.

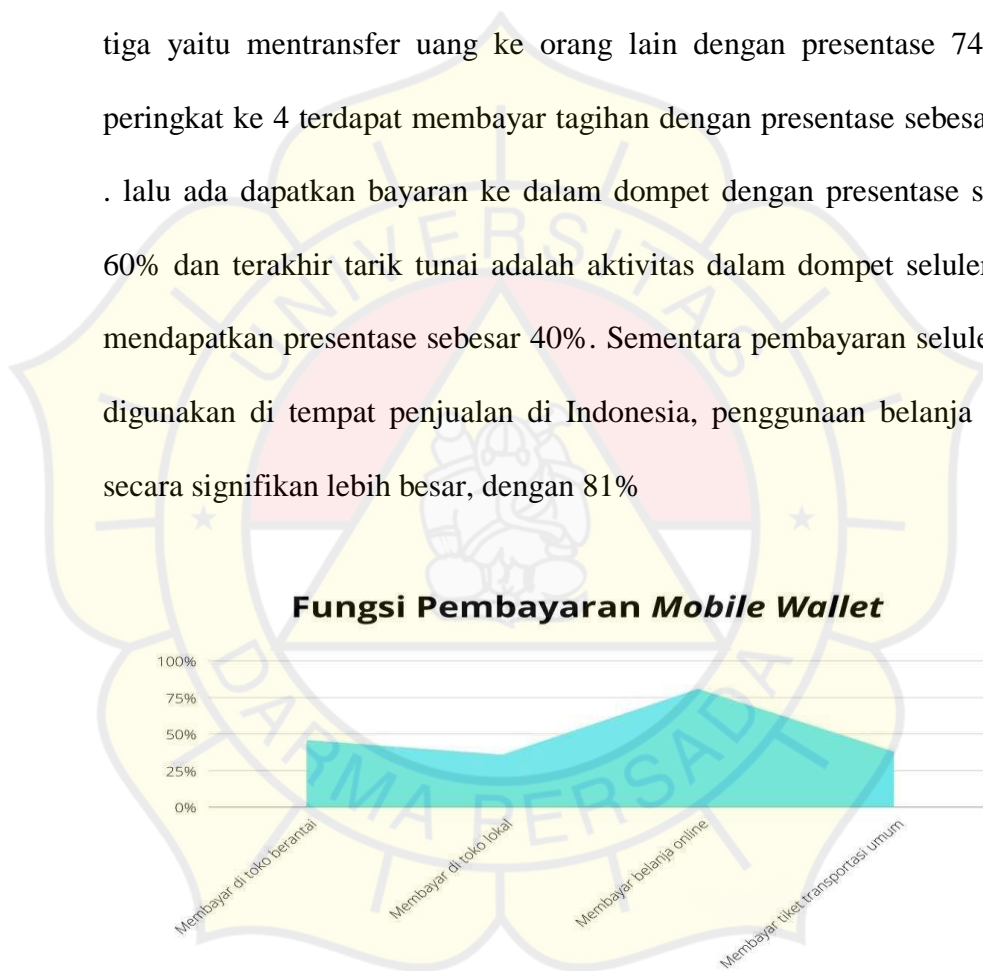
Dalam kasus penggunaan utama untuk *mobile wallet* adalah belanja online. Konsumen di Indonesia menggunakan akun *mobile wallet* mereka yaitu untuk pembayaran dan isi ulang seluler adalah kasus penggunaan teratas dengan masing-masing 83%. Tetapi konsumen juga menggunakan *mobile wallet* untuk transfer P2P, pembayaran tagihan, menerima pembayaran, dan menarik uang tunai dengan tarif tinggi. Ini menandakan penggunaan *mobile wallet* sebagai proxy untuk rekening bank:



Sumber: Fortumo.Com

Gambar 1.5 Aktivitas Dompot Seluler

Dari gambar 1.5 dapat dilihat bahwa dalam aktivitas *mobile wallet* paling banyak di gunakan adalah untuk isi ulang seluler dengan presentase sebesar 83% dan juga dengan presentase yang sama yaitu melakukan pembelian dengan presentase sebesar 83%. Selanjutnya di presentase ke tiga yaitu mentransfer uang ke orang lain dengan presentase 74%. Di peringkat ke 4 terdapat membayar tagihan dengan presentase sebesar 60% . lalu ada dapatkan bayaran ke dalam dompet dengan presentase sebesar 60% dan terakhir tarik tunai adalah aktivitas dalam dompet seluler yang mendapatkan presentase sebesar 40%. Sementara pembayaran seluler juga digunakan di tempat penjualan di Indonesia, penggunaan belanja online secara signifikan lebih besar, dengan 81%



Sumber: Fortumo.Com

Gambar 1.6 Fungsi Pembayaran *Mobile Wallet*

Dari gambar 1.6 dompet seluler paling banyak dilakukan untuk membayar belanja online dengan presentase sebesar 81%. Lalu di posisi kedua dompet seluler digunakan membayar toko berantai dengan

presentase sebesar 46%. Selanjutnya di peringkat ke tiga membayar tiket transportasi umum mendapatkan presentase sebesar 38% dan terakhir dompet seluler digunakan untuk membayar ditoko lokal dengan presentase sebesar 36%.

Data di Indonesia menunjukkan konsumen memilih *mobile wallet* sebagai pilihan utama mereka untuk pembayaran online. Untuk pedagang yang ingin meningkatkan pendapatan mereka di Indonesia, menghubungkan ke dompet seluler untuk menjangkau konsumen ini sangat penting.

DANA merupakan *platform* pembayaran digital yang membawa *open platform* dan dapat digunakan oleh berbagai aplikasi, gerai-gerai *online* maupun konvensional manapun. DANA menyediakan layanan pembayaran secara nontunai dalam satu platform di Indonesia, di mulai dari transaksi transportasi, kirim uang, belanja online, transaksi di *merchant* yang menjadi mitra, menabung, hingga membayar tagihan bulanan. Sumber uang di aplikasi juga bisa dari manapun, baik akun bank, kartu kredit, maupun saldo DANA. Namun masih ada kekurangan sedikit, dimana untuk *merchant* belum tersedia lengkap, apabila pengguna melakukan penggantian nomor telepon diakun DANA yang dimilikinya sangatlah beresiko tinggi karena mengakibatkan dapat kehilangan DANA (uang) yang telah diisi ke aplikasi tersebut, karena kode OTP dikirim ke nomor yang lama

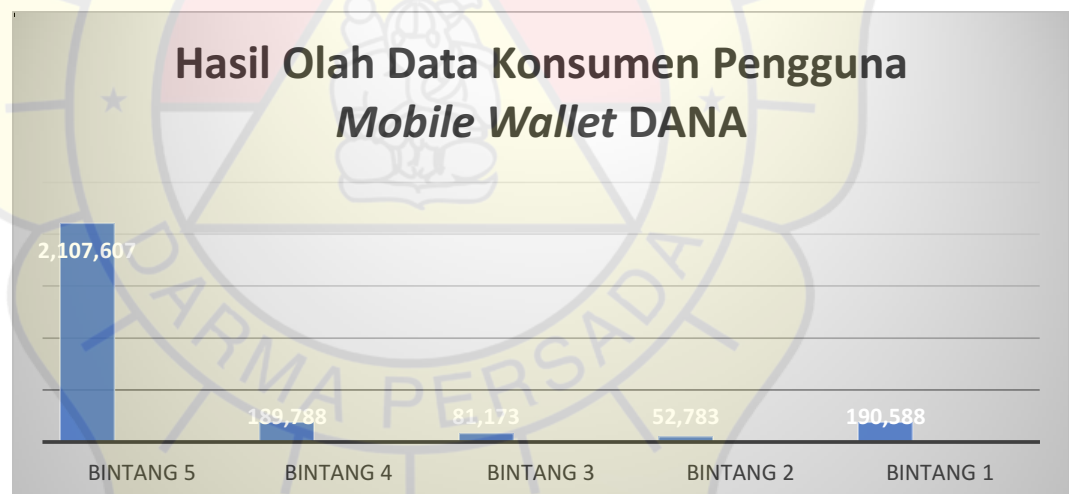


Sumber : iPrice.co.id

★ Gambar 1.7 Daftar Aplikasi E-Wallet Terbesar di Indonesia

Dari gambar 1.7 berdasarkan hasil riset iPrice group dan App annie DANA yang baru masuk pasar *mobile wallet* pada kuartal IV-2018 menempati posisi keempat dan kuartal II-2019, posisi nya naik menjadi ke peringkat tiga. Riset yang dilakukan oleh iPrice menggunakan ukuran jumlah *download* aplikasi dan pengguna aktif bulanan sehingga mendapatkan hasil statistik yang lebih konkret. DANA memiliki penyokong modal yang cukup besar termasuk Emtek Group dan Ant *Financial*. DANA sendiri merupakan teknologi karya anak bangsa, pusat data DANA berada di indonesia dan transaksinya menggunakan uang rupiah.

Dari pernyataan diatas mengenai penggunaan *mobile wallet* DANA. Maka peneliti melakukan observasi terhadap pengguna layanan *mobile wallet* DANA melalui ulasan pada situs *google download playstore*. Peneliti melakukan observasi kepada pengguna DANA dengan melihat ulasan berupa bintang dengan kategori positif memberikan bintang 5 dan 4, netral memberikan bintang 3 dan negatif memberikan bintang 1 dan 2 terhadap layanan yang diberikan oleh *mobile wallet* DANA hasil dari observasi peneliti melalui ulasan-ulasan yang dapat di lalui *playstore* untuk mengetahui tingkat penggunaan *mobile wallet* DANA sebagai berikut :



Sumber: Hasil Olah Data,2022

Gambar 1.8 Pengguna Layanan *Mobile Wallet* DANA

Berdasarkan gambar 1.8 dapat diketahui hasil observasi peneliti dari pengguna *mobile wallet* DANA melalui situs download aplikasi Google *Playstore* dari 2,62 juta ulasan pengguna DANA mendapatkan bahwa pengguna yang memberikan ulasan bintang 5 sebanyak 2.1.7.607 pengguna, ulasan bintang 4 mendapatkan 189.788 pengguna, lalu pengguna

yang memberikan ulasan bintang 3 sebanyak 81.173 pengguna, lalu pengguna yang memberikan bintang 2 yaitu 52.783 pengguna dan pengguna yang memberikan bintang 1 sebanyak 190.588. Dari ulasan-ulasan tersebut para pengguna mengungkapkan rasa senang, kemudahan dalam menggunakan *mobile wallet* DANA dan juga mengungkapkan sebuah rasa ke tidak puasan,kecewa, serta kesal dan marah terhadap *mobile wallet* DANA. Berikut ini adalah beberapa ulasan-ulasana yang diberikan oleh para pengguna.

Tabel 1.1
Ulasan Positif terhadap layanan *mobile wallet* DANA

No	Nama	Ulasan
1	BT 28, Juni 2022	User interfacenya mudah dipahami, fitur nya banyak, kecepatan transaksi yang super cepat. Aplikasi yang mudah, transparan, aman.
2	EYN 19 Juni 2022	lancar dan aman, mohon tolong tambahkan untuk <i>top up</i> shopeepay ,gopay dan yang lainnya agar lebih lengkap.
3	GG 6 Juni 2022	Mendapatkan 2x bermasalah ketika <i>top up</i> dana, tapi dapat terselesaikan dengan baik.
4	IG 26 Juni 2022	Aplikasinya cukup bagus dan vouchernya juga banyak transaksi lumayan cepat
5	NN 25 Juni 2022	Dana bagus namun saat mau daftar harus teliti,mulai dari E-ktp,no hp,jaringan dll,supaya lancar tanpa ada kendala.
6	AW 12 Juni 2022	Suka sekali dengan aplikasi DANA topup maupun transaksi lain nya sangat cepat tanpa adanya gangguan apa pun.
5	RT 18 April 2022	Pembayaran dengan digital <i>payment</i> yang sangat mudah,
6	MJ 22 Juni 2022	Menggunakan aplikasi DANA lancar aplikasi ini sangat bagus bagi saya bisa mempermudah transaksi apalagi saat mau beli pulsa.
7	ZA 25 Juni 2022	Saya merasa nyaman, bagus dan berikan kemudahan pakai DANA
8	FG 21 Juni 2022	Aplikasi nya oke, tapi ada bug pas mau top up game pake dana, Mohon di perbaiki
9	DL 2 Juni 2022	Sangat puas dengan aplikasi ini

10	RV 18 Mei 2022	Sudah bagus namun tolong di perhatikan pada saat terjadi error
11	FP 6 Mei 2022	Semua terasa mudah karena ada DANA, sangat menghemat biaya admin
12	YH 2 Mei 2022	Aplikasi ini Sangat bagus dan mudah untuk melakukan transaksi.
13	KR 6 Juni 2022	Aplikasi yang simple,update premium tercepat hanya hitungan detik.
14	EN 13 April 2022	Aplikasinya membantu buat <i>e-wallet</i> digital
15	ST 9 Mei 2022	Aplikasi Cukup Membantu hanya kurangnya Tolong di Mudahkan Langkah nya untuk mengaktip kan Paylater nya
16	NB 12 April 2022	Untuk keseluruhan nya udh bagus
17	AK 8 April 2022	DANA bagus sih, cuma kadang suka keluar sendiri dan ga bisa di buka untuk transaksi.
18	BA 30 Mei 2022	Reliabilitas nya yang harus ditingkatkan!
19	HL 4 Juni 2022	Saya suka dengan app ini, karna konsisten. akun saya gk pernah hilang meski udah bertahun-tahun tidak digunakan.
20	DV 19 Juni 2022	Aplikasi sudah bagus cuma saran saya tambah fitur nya
21	CW 13 Juni 2022	sangat bermanfaat disaat urgent harus segera transaksi elektronik atau menambah saldo juga tidak harus antri di bank.
22	PS 14 Juni 2022	Menggunakan DANA untuk kebutuhan transaksi sehari hari, tidak pernah mengecewakan, transaksi selalu lancar, cepat dan aman.
23	MC 18 Juni 2022	saya senang menggunakan DANA. Untuk transfer ke rek Bank & Menerima kiriman uang, <i>Top Up</i> utk game/aplikasi lebih mudah & cepat
24	BS 16 Juni 2022	Aplikasi sudah bagus, transfer nya pun cepat.
25	AW 12 Juni 2022	Aplikasi DANA topup maupun transaksi lain nya sangat cepat tanpa adanya gangguan
26	ER 5 Mei 2022	Kedepannya mungkin dapat dioptimalkan lagi agar lebih lancar saat berpindah menu ke menu yg lain.
27	SI 30 Juni 2022	Sangat membantu tapi kadang suka gangguan terus,mohon untuk ditingkatkan kembal.
28	AS 30 Juni 2022	Kalau bisa untuk tv berbayar seperti nex parabola,cepat diaktifkan ya.
29	ZL 25 Juni 2022	Saya merasa nyaman, bagus dan memberikan kemudahan di DANA

30	Z 1 Juli 2022	Sangat membantu dan mudah untuk di gunakan. Tingkatkan terus aplikasinya
31	KA 6 Juni 2022	Simple,update premium tercepat
32	SP 9 Mei 2022	Aplikasi Cukup Membantu
33	IH 23 Juni 2022	Aplikasi DANA sangat bagus cepat aman untuk kirim uang sangat mudah dan aman pastinya, fitur fiturnya juga sangat lengkap
34	DG 29 Juni 2022	Aplikasinya bagus
35	FI 27 Juni 2022	Tambahkan fitur topup pakai pulsa, jadi tidak harus pakai debit atau isi saldo pakai pulsa jadi makin mudah.
36	WHP 27 Juni 2022	Mempermudah dalam segala pembayaran, dan transfer. Serta banyak penawaran discount pembelian pulsa. sangat membantu
37	BS 16 Juni 2022	Aplikasi nya bagus tapi banyak bug yang tidak jelas
38	S 30 Juni 2022	sangat membantu namun suka gangguan terus,mohon untuk ditingkatkan kembali
39	TN 1 Juli 2022	Saya suka DANA karena awal buka rekening dapet gratis biaya transfer, transfernya kilat, tampilannya simple
40	AI 29 Juni 2022	Nyaman dengan aplikasi dana ini.
41	AC 6 Juli 2022	Tolong di perbanyak lagi penjualan paket kuota internet yang 1Gb dan 2Gb nya
42	RLN 5 Juli 2022	Kirim uang jadi lebih mudah gampang dan yang lebih menguntungkan lagi buat jualan pulsa, tagihan, top up sangat mudah dan tidak ribet bisa buat usaha sampingan di rumah.
43	RPS 2 Juli 2022	Sudah pakai dari 2018, karena dulu belum punya rekening, tapi karena nyamannya keterusan sampe sekarang. Walaupun kadang ada kendala sedikit, CS nya ngasih solusi cepat banget
44	AM 8 Juli 2022	Semua pembayaran jadi aman & mudah
45	RJT 5 Juli 2022	Fiturnya simpel, dilindungi BI lagi, pokoknya aman banget ,dan gada potongan apapun setiap bulan
46	ASC 30 Juni 2022	Selama pemakaian masih belum ada lendala yang signifikan
47	RA 29 Juni 2022	Pengalaman saya menggunakan Aplikasi DANA sangat bagus metode pembayaran yang sangat Oke lah dan di sini juga sudah lumayan banyak fitur fitur baru dan menarik
48	AW 5 Juni 2022	Kedepannya harus dioptimalkan lagi agar lebih lancar saat berpindah menu ke menu yg lain.
49	AY 4 Juli 2022	sangat membantu, aplikasi cepat aman dan ramah. terus ditingkatkan untuk pembayaran di banyak aplikasi

50	HL 4 Juni 2022	saya suka dengan DANA karna konsisten dan selalu berkembang dalam era digital.
----	-------------------	--

Sumber : www.playstore.com

Tabel 1.2

Ulasan Negatif terhadap layanan *mobile wallet* DANA

No	Nama	Ulasan
1	AR 27 Juni 2022	Turunin bintang, pelayanan tidak jelas, banding pembekuan udah hampir setahun tidak selesai-selesai.
2	DNA 16 Juni 2022	Sering minta verifikasi untuk upgrade DANA ke premium, padahal (sudah premium),Logout sendiri, sering error javascript.
3	NW 20 Juni 2022	Sangat mengecewakan setelah update versi terbaru,setiap transaksi selalu gagal dengan alasan jaringan tidak stabil dan keamanan,sedangkan jaringan hp bagus
4	BB 16 Juni 2022	Susah buat trx, udah claer history&cache masih errorr, akhirnya uinstall dan install lagi, Semakin jelek saja DANA!!!
5	OID 25 Juni 2022	Tolong matikan verifikasi wajah semakin lama semakin banyak eror aplikasi nya, sangat meresahkan & merugikan!!!
6	SS 12 Juni 2022	Kenapa sejak di <i>Upgrade</i> aplikasi nya malah sering error, lemot jg, sering bermasalah kalau mau transaksi.Mohon diperbaiki
7	GW 16 Juni 2022	Mengecewakan ! Sudah 2 kali upgrade ke premium dan berhasil secara tiba tiba selang beberapa hari akun berubah jadi gagal <i>upgrade</i>
8	NH 24 Juni 2022	Tidak bisa masuk akun
9	AN 10 Juni 2022	DANA ampun sekarang lemot banget. buka aplikasi dari pagi-siang ga bisa-bisa padahal pake wifi sinyal bagus.
10	LF 16 Juni 2022	Terlalu banyak bug untuk update'an sekarang tolong di perbaiki kedepannya demi kenyamanan
11	RA 4 Mei 2022	Aplikasi terasa berat sekali walaupun hp sudah bagus.
12	CZ 29 Mei 2022	Kolom dompet digital/saldo digital yang buat top-up nya susah banget, kadang suka tiba-tiba tidak ada. Tolong di respon dan dibenerin.

13	NN 6 Juni 2022	Buruk banget, status transaksi berhasil tapi saldo belum juga masuk. <i>Customer service</i> nya gak ada yg bisa d hubungi
14	FA 25 Juni 2022	Aplikasi bermasalah karna waktu di instal aplikasi ini tidak kompatibel.
15	18 Juni 2022	Upgrade ke premium susah nya minta masih enak pakai link aja, semua persyaratan baik.
16	AR 22 Juni 2022	Mengecewakan sekali.
17	ST 12 Mei 2022	sekarang DANA menjadi aplikasi yang sangat berat untuk di gunakan.
18	AW 15 Mei 2022	Mau <i>upgrade</i> ke Dana Premium saja susah sekali
19	Dy ID 12 Juni 2022	Semuanya tidak seperti dulu. Gabisa di buka saat di <i>update</i> sinyalnya tidak ada Pas keluar dari aplikasi dana.
20	RJS 2 Juni 2022	Pendeteksian wajah saat akan menyelesaikan transaksi/pembayaran harusnya di jadikan opsi untuk pengguna dan bisa di setting di pengaturan, agar penggunaan tetap fleksibel.
21	DIP 30 Mei 2022	Sangat buruk semua hal di dilakukan untuk pengiriman uang di persulit.
22	DS 26 Juni 2022	Upgrade ke Premium ribet sehingga tidak akurat, padahal data sudah sesuai dengan disudkapil.
23	JF 10 Juni 2022	Pelayanan tidak ada yg beres.
24	AE 27 Juni 2022	Saya kecewa saat ini karna saya sudah 2 kali kecolongan masalah pembayaran.
25	IYF 16 Juni 2022	Buruk banget, lama-lama pada lari nasabah dari DANA.
26	DN 16 Juni 2022	Sering error javascript
27	II 20 juni 2022	Saya cukup kecewa dngn sistem yg tidak konsisten.
28	MB 4 Juli 2022	Gabisa transfer sama sekali, selalu ada keterangan sistem sibuk.
29	AB 2 Juli 2022	untuk masalah <i>e-wallet</i> menurut saya kurang bisa bersaing dengan <i>e-wallet</i> lain
30	IS 20 Juni 2022	Sekarang setelah di upgrade beberapa kali,malah bikin kecewa,salah satunya saat transfer saldo,pas klik bayar malah ngelag saya sangat kecewa
31	EW 2 Juli 2022	Aplikasi nya sering error dan aneh.
32	RK 1 Juli 2022	Pelayanannya lambat sekali tidak dilayanin oleh costumer service nya. Sangat lambat dalam <i>feedback</i> nya
33	RE	nge-bug tiap mau transaksi selalu kembali ke menu awal.

	3 Juli 2022	
34	GS 16 Juni 2022	Saya mau transaksi DANA selalu error tampil jaringan bermasalah tapi setiap mau masuk ke rekening/login selalu error Tolong diperbaiki lagi!
35	RART 30 Juni 2022	Tolong untuk jangan di buat ribet.
36	ADJ 27 Juni 2022	Semakin lama semakin lelet aja, serta selalu bermasalah pada jaringan padahal aplikasi nya yg berat dan lama loading..
37	FA 30 Juni 2022	untuk upgrade ke premium selalu gagal padahal E-KTP data dll tidak ada masalah.
38	NU 14 Juni 2022	Sering keluar sendiri gak seperti dulu tidak bisa di pakai transaksi
39	AG 4 Juli 2022	Maaf saya beri bintang 1 saya kecewa Transaksi saya sudah lebih dari 4 hari tidak ada kejelasan,
40	TN 2 Juli 2022	Semakin tidak jelas bahkan ada kendala saja sampai menghubungi pihak CS berkali-kali suruh tunggu.
41	YS 30 Juni 2022	Tidak ada bantuan sama sekali tadi <i>customer</i>
42	JH 29 Juni 2022	Sangat kecewa transaksi apapun saya melalui DANA tapi kenapa tidak ada fitur Paylater nya. Karena sangat membantu sekali dengan adanya fitur tersebut
43	KW 1 Juli 2022	Seharusnya kalo belum bisa mode premium sekalian aja tidak bisa deposit saldo, jadi tidak ada ceritanya uang nyangkut di DANA.
44	GR 16 Juni 2022	<i>Upgrade</i> ke premium dan berhasil secara tiba tiba selang beberapa hari akun berubah jadi gagal <i>upgrade</i> .
45	IY 2 Juli 2022	Bug nya makin sering. Udah ada <i>history</i> pengiriman juga masih dianggap nomor tidak terdaftar.
46	SR 25 Juni 2022	Saya kecewa, upgrade ke dana premium selalu gagal, saya coba <i>top-up</i> langsung masuk, tp tidak bisa untuk transaksi. Harus upgrade dana premium. Tapi selalu gagal kalo <i>upgrade</i> .
47	RC 15 Mei 2022	Awal nya DANA bagus tapi sekarang aplikasi nya keluar-keluar dan susah masuk. Aku uninstall dlu, terus aku download ulang
48	CZ 29 Mei 2022	buat <i>top-up</i> nya susah banget, kadang suka tiba-tiba tidak ada dan barusan masa gabisa <i>top up</i> ke shopeepay
49	AP 18 Juni 2022	Upgrade ke premium susah dan saldo nyangkut lagi. Parah
50	RRQ 16 Juni 2022	Dana saat ini jadi ribet transfer sering gangguan tidak bisa. Padahal di jaringan 5G dan aplikasi yg lain lancar2 saja.

Sumber : www.playstore.com

Tabel 1.3
Ulasan Netral Terhadap Layanan *Mobile Wallet* DANA

No	Nama	Ulasan
1	IP 4 Juli 202	kenapa susah sekali ingin <i>upgarade</i> .
2	JH 29 Juni 2022	Aplikasi sangat membantu, terutama transfer antar bank.
3	PN 23 Juni 2022	Berharap dengan kemudahan transaksi dengan aplikasi ini
4	KA 16 Juni 2022	terlalu sering error saat di butuhkan
5	FL 15 Juni 2022	Sebelumnya aku puas banget sama DANA bikin keperluanku jadi lebih mudah. tapi dari akhir bulan tiap mau <i>top-up</i> ke <i>e-commerce</i> itu susah banget.
6	RH 19 Mei 2022	Aplikasi ini awalnya sangat membantu sekali dalam hal pembayaran, tetapi dalam beberapa bulan ini, mulai muncul beberapa kendala
7	NR 22 Mei 2022	Saya suka sekali aplikasi ini
8	IR 3 Juli 2022	Kalo ga bisa pake DANA paylater tidak usah disediakan aplikasi nya
9	DL 2 Juni 2022	Sangat puas dengan aplikasi ini namun saya punya saran seharusnya disaat pembayaran tidak perlu minta pin juga hanya perlu scan wajah saja dengan mata terbuka itu lebih memudahkan saya.
10	MAF 18 Mei 2022	Mohon di perbaiki ya app nya
11	FR 24 Mei 2022	ditransfer bisa kalau transfer masa gak bisa!
12	MPK 1 Juni 2022	Saya tambah jd 3 krna sudah bisa transaksi. Nanti klo aplikasinya lebih baik mungkin akan sya buat 5 bintangnya
13	EZ 17 Juni 2022	Bintang 3 dahulu diperbaharui kenapa jadi tidak bisa transaksi apapun.

14	DD 3 Juli 2022	Pelayanan laporan keluhannya lama sekali, seperti tidak di tanggap, di pusat bantuan aplikasi atau di email.
15	RM 13 Juni 2022	DANA lagi error ya ? Mau login tidak bisa-bisa padahal jaringan sudah stabil, tolong cepat di perbaiki boskuh,, karena mau transaksi.
16	NW 3 Juli 2022	ini udah beberapa hari ko ga bisa dibuka terus ya?Udah di update tetep aja ga kebuka
17	AA 16 Juni 2022	Biasanya ga ada masalah, pengiriman dan lainnya lancar aja. Tapi baru diperbaharui beberapa hari yang lalu mau transfer kok jadi error
18	DS 4 Juli 2022	proses sebelumnya lancar-lancar saja tapi begitu udah isi nominal prosesnya lama banget hampir tidak memproses
19	AS 17 Juni 2022	Selama transaksi tidak pernah ada kendala. Tapi transaksi terakhir <i>top up</i> tapi saldo blm masuk. cara lapornya sangat susah
20	C 2 Juli 2022	Aplikasinya bagus sangat membantu dan memudahkan
21	DK 30 Juni 2022	salah <i>transfer</i> ke nomor yang sudah tidak aktif akun DANA nya tapi kok transfernya berhasil?
22	CMM 17 Juni 2022	Padahal kan udh premium eh malah ditolak dan harus mengajukan lagi Diterima jadi premium udah beberapa hari ditolak dan terus menerus
23	TM 16 Juni 2022	Sering error dan paket data yg saya beli telat masuk. Mohon jika ada <i>customer</i> yg ada kendala saat transaksi di respon.
24	EW 14 Juni 2022	Kenapa ya tiap mau make harus login ulang dan tulisannya tidak aktif terlalu lama ? Padahal baru make beberapa hari lalu. sering banget, malah jadi nyusahin user. Otomatis scan wajahnya juga ganggu
25	Overless. 1 Juli 2022	sorry dari bintang 5 ke 3 saya ubah karna perubahan, pembayaran hanya lewat DANA saldo dan kartu debit doang, sebelumnya ada banyak variasi yang terutama via BCA tapi sekarang tidak, sangat tidak nyaman.
26	TA 16 Juni 2022	lagi dan lagi DANA error menyusahkan saat ingin bertransaksi.
27	AW 16 Juni 2022	Server sering banget ada error tolong segera diperbaiki lah.
28	MA 2 Juli 2022	Kalau bisa DANA apabila gangguan diberi pemberitahuan. Jadi tau klo gangguan atau tidak nya
29	UA 16 Juni 2022	Sering sekali gangguan dan sering <i>maintenance</i>
30	AS 17 Juni 2022	Cara lapornya sangat susah lapor via chat tidak ada hasil. Hubungi CS susah nya bukan main.

31	C 17 Juni 2022	Saya bosan upgrade ke premium karena setiap seminggu sekali minta lagi Upgrade ke premium.
32	AK 16 Juni 2022	Kenapa nih DANA kok mulai aneh.
33	RH 19 Mei 2022	beberapa bulan ini, mulai muncul kendala
34	BW 21 April 2022	Tolong updatenya buat meringankan aplikasi jangan tambah berat.
35	AD 8 Juni 2022	Parah banget <i>Top-up</i> sudah 3 hari belum masuk-masuk sudah ke pusat bantuan jawabannya sedang pemeliharaan.
36	EX 27 Mei 2022	DANA sudah jadi aplikasi pembayaran saya dalam transaksi rupiah dari dulu.
37	Najwa dira 19 Juni 2022	Kepada devoloper DANA Saya ingin memberikan saran.Untuk beberapa fitur tolong dijadikan offline (tidak menggunakan data internet).
38	BT 21 April 2022	Sedang dibutuhkan tapi tak bisa diandalkan, khususnya untuk transfer bank.
39	HJ 5 Juli 2022	Tambah satu lagi bintang sekarang jadi sering pending
40	MM 1 Juli 2022	Akun sudah premium.
41	AS 26 Juni 2022	penyediaan dana paylaternya pilih pilih. Saya kasih bintang 3 dulu yah.
42	YO 21 April 2022	fiturnya lengkap. Hanya saja performanya lemot
43	RL 28 Juni 2022	Bintang 3 dahulu
44	RJ 1 Juli 2022	Kalo bisa ga perlu pake KTP baru (yg belum terdaftar akun dana)untuk mengupgrade karena susah untuk membuat akun baru kalo pake KTP sendiri udah tersangkut ke akun yg awal.
45	RS 2 Mei 2022	Aplikasinya sering keluar sendiri dan begitu mau login lagi sulit
46	SAH 18 Mei 2022	Aplikasi bank DANA blm sempurna bagus Untuk saat ini aku sengaja kasih bintang 3 dahulu.
47	DA 3 Juni 2022	Saya top up saldo. Dari kmren malam sampai saat ini masih belum masuk juga saldo nya.
48	JM 4 Juni 2022	Mohon maaf saya sedikit komplian tentang DANA Kenapa ya dana akhir akhir ini suka error buat ngirim uang susah banget.
49	AS 17 Mei 2022	Aku sudah pakai hampir 2 tahun tiba-tiba minta upgrade, malahan dibuka tidak bisa,
50	MDI 9 Mei 2022	Kenapa sih sekarang dana ada fitur baru buat transfer tapi malah jadi ada biaya nya.

Sumber : www.playstore.com

Dari ulasan pengguna *mobile wallet* DANA melalui situs *download* aplikasi *google playstore* rendahnya penggunaan pengguna. tersebut disusun berdasarkan dari persepsi merek yang dinilai dari peringkat kemudahan, penawaran promo, dan pertumbuhannya. Selain itu, juga berdasarkan pada waktu nyata atau waktu jeda antara pengisian saldo, kemudahan penggunaan atau ramah pengguna, serta frekuensi penggunaan. Hal ini didukung dengan adanya keluhan pengguna terhadap dompet digital DANA yang memiliki keterkaitan dengan indikasi rendahnya minat penggunaan atau minat adopsi *mobile wallet* DANA.

Dalam penerapannya apabila pengguna *mobile wallet* DANA sering mengalami kesulitan dalam menggunakan atau membuka *mobile wallet* DANA maka pelanggan dapat beralih ke produk pesaing untuk dapat memenuhi harapan dan ekspektasi terhadap penggunaan.

Saat ini peran konsumen dan masyarakat sangatlah penting karena sebagai tolak ukur dalam menggunakan aplikasi DANA. Ada beberapa faktor yang menjadi tolak ukur dalam menggunakan teknologi, untuk mengukur bagaimana penerimaan teknologi salah satunya menggunakan model UTAUT (*Unified Theory of Acceptance Use of Technology*), teori UTAUT dikembangkan oleh Venkatesh dkk, teori ini menjelaskan tentang bagaimana penerimaan dan penggunaan teknologi informasi. Venkatesh menjelaskan bahwa ada empat faktor yang dapat mempengaruhi minat

menggunakan (*behavioral intention*) teknologi yaitu: ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), ekspektasi usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*).

Menurut Wahyuni (2022) mendapati bahwa *Performance Expectancy* (Ekspektasi Kinerja), *Effort Expectancy* (Ekspektasi Usaha), *Social Influence* (Pengaruh Sosial) *Facilitating Conditions* (Kondisi Pemfasilitas) faktor adopsi *mobile wallet* berpengaruh signifikan. Hal ini menyatakan masyarakat memiliki kesiapan untuk terus menggunakan *mobile wallet* di masa mendatang. Hal ini yang mendorong individu untuk terus menggunakan *mobile wallet* di kehidupan harian mereka. Hasil ini sesuai dengan penelitian UTAUT dan UTAUT2 yang menyatakan bahwa efek adopsi teknologi akan dapat lebih kuat untuk konsumen (pengguna) dengan pengalaman yang sedikit.

Namun penelitian dari Aprilia dan Susanti (2022) bahwa dari penerimaan teknologi yang terbaru tidak dapat mempengaruhi *mobile wallet adoption* atau keputusan penggunaan *mobile wallet* yang artinya tidak merasakan poin *Performance Expectancy* (Ekspektasi Kinerja), *Effort Expectancy* (Ekspektasi Usaha), *Social Influence* (Pengaruh Sosial) *Facilitating Conditions* (Kondisi Pemfasilitas) sehingga hal ini bisa menjadi masukan bagi *developer mobile wallet* untuk dapat memberikan program yang lebih baik lagi agar konsumen tetap bisa menggunakan *mobile wallet*

Dari beberapa variabel pendukung tersebut di lanjut untuk mengetahui bagaimana *mobile wallet adoption*. adopsi teknologi merupakan penggunaan dan penerimaan dari teknologi atau produk baru.

Menurut penelitian Kurnia dan Sitorus (2020) penyedia jasa layanan *mobile wallet* di Indonesia sebaiknya melakukan improvement pada hal-hal yang signifikan mempengaruhi adopsi *mobile wallet* di Indonesia.

Menurut Albar dan Hoque. (2017) Adopsi banyak digunakan oleh beberapa peneliti sebagai variabel utama dan terbukti dapat memberikan gambaran dasar utama untuk generalisasi terhadap pengadopsian sebuah inovasi baru.

Berdasarkan pernyataan diatas maka peneliti melakukan pra survey dengan memberikan kuesioner dengan melalui *Googleforms* kepada 30 responden yang menggunakan *mobile wallet* DANA. Peneliti melakukan pra survey sebagai data observasi pertama model *Unified Theory Of acceptance and Use of Thechnology* yang terdiri dari *Performance Expectancy* (Ekspetasi Kinerja), *Effort Expepectancy* (Ekspetasi Usaha), *Social Influence* (Pengaruh Sosial) *Facilitating Conditions* (Kondisi Pemfasilitas) dan *mobile wallet adoption* DANA di Kota Karawang. Dari hasil observasi tersebut peneliti memperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1.4
Tanggapan Responden Mengenai *Performance Expectancy* Pada Pengguna DANA di kota Karawang

No	Pertanyaan	Rata-Rata
1	Menggunakan DANA sebagai alat pembayaran non-tunai sangat bermanfaat bagi saya	4,1
2	Menggunakan DANA akan menyelesaikan transaksi jual beli dengan lebih cepat	4,2
3	Menggunakan DANA membantu meningkatkan produktivitas saya	4, 2
4	Menggunakan DANA membantu meningkatkan kinerja saya	4,0
	Rata-Rata Keseluruhan	4,1

Sumber : Hasil Olah Data, 2022

Berdasarkan tabel 1.4 dari hasil prasurvey kami menunjukkan dengan memberikan empat pertanyaan kepada 30 Responden pengguna DANA di kota karawang. Maka dapat diketahui bahwa hasil rata-rata yang diperoleh adalah 4,1 artinya keseluruhan responden dalam *performance expectancy* yang diberikan adalah baik.

Tabel 1.5
Tanggapan Responden Mengenai *Effort Expectancy* Pada Pengguna DANA di kota Karawang

No	Pertanyaan	Rata-Rata
1	Saya mampu dan mengerti dengan jelas dalam menggunakan DANA	4,2
2	Mudah bagi saya untuk trampil menggunakan aplikasi DANA	4,2
3	DANA mudah untuk digunakan	4,3

4	Mudah bagi saya untuk belajar menggunakan DANA	4,4
	Rata-Rata Keseluruhan	4,2

Sumber : Hasil Olah Data, 2022

Berdasarkan tabel 1.2 dari hasil prasurvey kami menunjukkan dengan memberikan empat pertanyaan kepada 30 Responden pengguna DANA di kota karawang. Maka dapat diketahui bahwa hasil rata-rata yang diperoleh adalah 4,2 artinya keseluruhan responden dalam *Effort Expectancy* yang diberikan adalah baik.

Tabel 1.6
Tanggapan Responden Mengenai *Social Influence* Pada Pengguna DANA di kota Karawang

No	Pertanyaan	Rata-Rata
1	Orang-orang mempengaruhi perilaku saya untuk menggunakan DANA	3,8
2	Keluarga, teman atau pasangan mempengaruhi perilaku saya berfikir bahwa saya harus menggunakan DANA dalam bertransaksi	3,8
3	Orang terdekat saya lebih suka saya melakukan pembayaran menggunakan DANA	3,7
	Rata-Rata Keseluruhan	3,8

Sumber : Hasil Olah Data, 2022

Berdasarkan tabel 1.3 dari hasil prasurvey kami menunjukkan dengan memberikan tiga pertanyaan kepada 30 Responden pengguna DANA di kota karawang Maka dapat diketahui bahwa hasil rata-rata yang diperoleh adalah 3,8 artinya keseluruhan responden dalam *Social Influence* yang diberikan adalah baik.

Tabel 1.7
Tanggapan Responden Mengenai *Facilitating Conditions* Pada Pengguna DANA di kota Karawang.

No	Pertanyaan	Rata-Rata
1	Saya memiliki sumber daya (misal : Smartphone merchant dengan opsi pembayaran menggunakan mobile wallet) yang diperlukan untuk menggunakan DANA	3,9
2	Saya memiliki pengetahuan yang diperlukan untuk menggunakan DANA	4,0
3	Menggunakan DANA mampu bekerja dengan keserasian (Kompatibel) dengan sistem yang saya gunakan	3,7
4	Saya bisa mendapatkan bantuan dari orang lain ketika saya menggunakan DANA	3,8
	Rata-Rata Keseluruhan	3,8

Sumber : Hasil Olah Data, 2022

Berdasarkan tabel 1.4 dari hasil prasurvey kami menunjukkan dengan memberikan empat pertanyaan kepada 30 Responden pengguna DANA di kota karawang. Maka dapat diketahui bahwa hasil rata-rata yang diperoleh adalah 3,8 artinya keseluruhan responden dalam *Facilitating Conditions* yang diberikan adalah baik.

Tabel 1.8
Tanggapan Responden Mengenai *Mobile Wallet Adoption* Pada Pengguna DANA

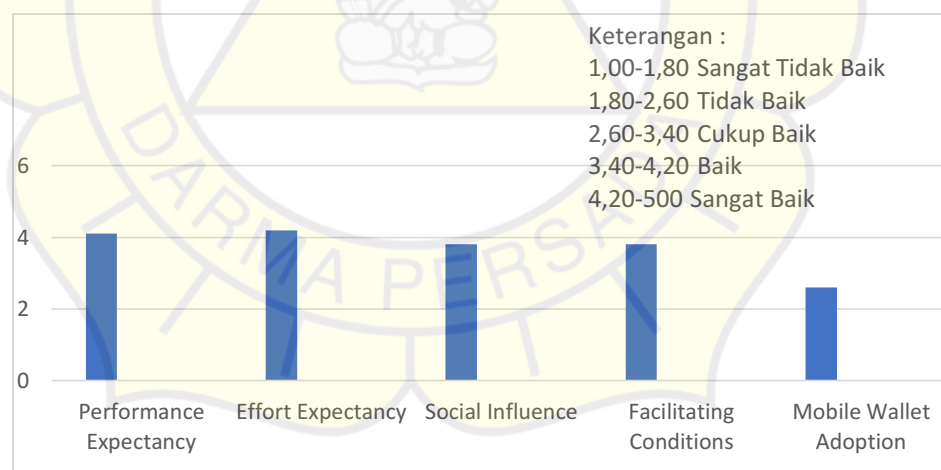
No	Pertanyaan	Rata-Rata
1	Saya menggunakan DANA hanya untuk pembayaran	2,8
2	Saya memutuskan hanya menggunakan DANA	2,6

3	Saya memutuskan hanya mengadoption DANA	2,6
	Rata-Rata Keseluruhan	2,6

Sumber : Hasil Olah Data, 2022

Berdasarkan tabel 1.8 dari hasil prasurvey kami menunjukkan dengan memberikan empat pertanyaan kepada 30 Responden pengguna DANA di kota karawang. Maka dapat diketahui bahwa hasil rata-rata yang diperoleh adalah 2,6 artinya keseluruhan responden dalam *Mobile Wallet Adoption* yang diberikan adalah kurang baik.

Dari beberapa tabel hasil pra survey tentang tanggapan responden model *Unified Theory Of Acceptance and Use Of Technology* (UTAUT) terhadap *mobile wallet adoption* dapat dilihat dari grafik hasil prasurvey secara keseluruhan sebagai berikut :



Sumber : Hasil Olah Data, 2022

Gambar 1.9 Grafik Hasil Pra Survey Secara Keseluruhan

Berdasarkan gambar 1.9 dapat diketahui bahwa hasil keseluruhan prasurvey pengguna *mobile wallet adoption* DANA di kota Karawang dengan model *Unified Theory Of Acceptance and Use Of Technology*

(UTAUT) yang terdiri dari *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence* dan *facilitating conditions*. Yaitu total rata-rata keseluruhan adalah baik yang artinya dari segi layanan, fitur dan kinerja *mobile wallet* DANA saat digunakan khususnya dalam bertransaksi bekerja dengan optimal

Namun apabila dilihat dari segi *mobile wallet adoption* pengguna *mobile wallet* DANA menghasilkan hasil nilai yang rendah dibandingkan dengan hasil dari *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence* dan *facilitating conditions*. Hal ini dapat memungkinkan bahwa para pengguna *Mobile wallet* DANA tidak ingin mengadopsi *mobile wallet* DANA dengan berkelanjutan dalam menggunakan *mobile wallet* DANA atau kurangnya rasa loyalitas terhadap penggunaan *mobile wallet adoption* DANA.

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dijelaskan di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**PENGARUH *PERFORMANCE EXPECTANCY, EFFORT EXPECTANCY, SOCIAL INFLUENCE, FACILITATING CONDITIONS TERHADAP MOBILE WALLET ADOPTION*** (Studi kasus pada pengguna DANA di Karawang).

1.2 Identifikasi, Pembatasan dan Perumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan maka dapat diidentifikasi beberapa masalah di antaranya sebagai berikut:

1. DANA berada pada persaingan di bawah pesaingnya secara berurutan yaitu ShopeePay, OVO, GO-PAY,
2. Penggunaan *mobile wallet* DANA di Karawang belum maksimal
3. Belum diketahuinya hambatan *mobile wallet adoption* DANA di Karawang
4. Dilihat dari hasil prasurvey bahwa sistem dan layanan pada *mobile wallet* DANA dari model UTAUT (*performance expectancy, effort expectancy, social influence facilitating conditions* belum memberikan hasil yang positif terhadap *mobile wallet adoption*

1.2.2 Pembatasan Masalah

Dengan adanya keterbatasan waktu dan tenaga, penulis membatasi penelitian ini berdasarkan kriteria seperti wilayah penelitian, variabel penelitian, responden yang menjawab. Penulis memilih Kota Karawang sebagai tempat penelitian dikarenakan penulis lebih mudah menjangkau responden pengguna DANA di Karawang.. Masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini hanya pada *performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating conditions* terhadap *mobile wallet adoption* di kota karawang.

1.2.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas yang telah dirumuskan diatas maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah pengaruh *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, and *facilitating condition* memiliki pengaruh terhadap *mobile walet adoption* DANA di Karawang ?
2. Bagaimanakah pengaruh *performance expectancy* terhadap *mobile wallet adoption* DANA di Karawang ?
3. Bagaimanakah pengaruh *effort expectancy* terhadap *mobile wallet adoption* DANA di Karawang ?
4. Bagaimanakah pengaruh *social influence* terhadap *mobile wallet adoption* DANA di Karawang ?
5. Bagaimanakah pengaruh *facilitating conditions* terhadap *mobile wallet adoption* DANA di Karawang ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, and *facilitating condition* memiliki pengaruh terhadap *mobile wallet adoption* DANA di Karawang ?
2. Untuk mengetahui pengaruh *performance expectancy* terhadap *mobile wallet adoption* DANA di Karawang ?
3. Untuk mengetahui pengaruh *effort expectancy* terhadap *mobile wallet adoption* DANA di Karawang
4. Untuk mengetahui pengaruh *social influence* terhadap *mobile wallet adoption* DANA di Karawang

5. Untuk mengetahui pengaruh *facilitating conditions* terhadap *mobile wallet adoption* DANA di Karawang.

1.4 Kegunaan Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Memberikan sumbangan pemikiran mengenai layanan *mobile wallet* DANA yang terus berkembang sesuai dengan tuntutan masyarakat dan sesuai dengan kebutuhan konsumen *mobile wallet* DANA. Dan Sebagai pijakan dan referensi pada penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan *mobile wallet* DANA

2. Manfaat Praktis

Pengguna DANA sebagai subyek penelitian, diharapkan dapat memperoleh pengalaman langsung mengenai penelitian terhadap cara pandang mereka.

