

Analisis Kepuasan Pengguna Menggunakan Technology Acceptance Model Pada Aplikasi Dana

Musdalifah*, Elvin Leander Hadisaputro

Program Studi Sistem Informasi, STMIK Borneo Internasional, Balikpapan, Indonesia

Email: ^{1,*}musdalifah.18@stmik-borneo.ac.id, ²elvin.leander@stmik-borneo.ac.id

Email Penulis Korespondensi : musdalifah.18@stmik-borneo.ac.id

Submitted: 06/11/2022; Accepted: 24/11/2022; Published: 30/11/2022

Abstrak-DANA merupakan aplikasi yang banyak memberi kemudahan dalam bertransaksi secara digital di Indonesia Gaya hidup manusia mulai terjadi pergeseran secara signifikan, dimana segala sesuatu dituntut untuk dilakukan secara cepat, mudah, dan praktis. Salah satu wujud kepraktisan yang ada di tengah masyarakat adalah maraknya sistem online. Saat ini DANA merupakan pembayaran e-wallet yang masih tergolong sangat baru di masyarakat. Karena itu aplikasi DANA ini masih dalam tahap pengembangan sehingga penelitian ini perlu dilakukan untuk memberikan daya tarik bagi kaum milenial. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap aplikasi dana bagi pegawai Telkom penajam. Penelitian ini menggunakan metode *Technology Acceptance Model (TAM)* dengan lima variabel yaitu *Perceived Usefulness (X1)*, *Perceived Ease Of Use (X2)*, *Attitude Toward Using (X3)*, *Behavior Intention To Use (X4)* dan *Actual Use (Y)*. Diketahui bahwa hasil penelitian *Perceived Usefulness* dengan nilai presentase 82,66%, *perceived easy of used* dengan presentase 80%, *Attitude Toward Using* dengan nilai presentase 80,53%, *Behavioral Intention to Use* dengan nilai presentase 80 % serta *actual use* dengan nilai presentase 82,4 % dengan kategori **Sangat Setuju**. Dari hasil persepsi kepuasan dapat dinyatakan bahwa Pegawai Kantor Telkom Penajam sangat puas menggunakan aplikasi Dana.

Kata Kunci: Aplikasi; Dana; Kepuasan Pengguna; TAM

Abstract-DANA is an application that provides convenience in digital transactions in Indonesia. Human lifestyle has begun to shift significantly, where everything is required to be done quickly, easily, and practically. One form of practicality that exists in the community is the rise of online systems. Currently, DANA is an e-wallet payment that is still relatively new in the community. Therefore, this DANA application is still in the development stage so this research needs to be done to attract millennials. This study aims to determine user satisfaction with the application of funds for employees of Telkom sharpening. This study uses the *Technology Acceptance Model (TAM)* method with five variables, namely *Perceived Usefulness (X1)*, *Perceived Ease Of Use (X2)*, *Attitude Toward Using (X3)*, *Behavior Intention To Use (X4)* and *Actual Use (Y)*. It is known that the research results *Perceived Usefulness* with a percentage value of 82.66%, *perceived easy of use* with a percentage of 80%, *Attitude Toward Using* with a percentage value of 80.53%, *Behavioral Intention to Use* with a percentage value of 80% and *actual use* with a percentage value of 82,4% with the category **Strongly Agree**. From the results of perceived satisfaction, it can be stated that Telkom Penajam Office Employees are very satisfied with using the Dana application.

Keywords: Applications; Funds; User Satisfaction; TAM

1. PENDAHULUAN

Teknologi telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dalam kehidupan sehari-hari manusia dengan tumbuh dan berkembangnya teknologi hingga saat ini membawa banyak perubahan bagi kelangsungan hidup manusia. Salah satu perubahan terlihat yaitu semakin maraknya manusia yang memiliki serta menggunakan ponsel pintar untuk kegiatan sehari-harinya. Indonesia sendiri termasuk dalam pengguna ponsel pintar terbanyak di dunia yang menduduki peringkat keempat dengan jumlah sebanyak 50 juta pengguna pada aplikasi playstore. Dengan banyaknya masyarakat yang menggunakan ponsel pintar dijadikan peluang oleh berbagai pihak, sehingga melahirkan berbagai inovasi terbaru yang dapat mengubah dan membantu kehidupan manusia sehari-hari. Salah satunya inovasi yang muncul di sektor jasa keuangan ialah *Fintech*. *Fintech* atau *Financial Teknologi* yang berarti inovasi dalam layanan keuangan[1].

Banyaknya persaingan antara perusahaan pada produk *fintech* maka perusahaan keuangan semakin kompetitif. Masing-masing perusahaan akan membuat produk sebaik mungkin agar dapat memenangkan persaingan pasar dikalangan pengguna. Beragamnya dompet digital ini dipicu dengan beragamnya tawaran produk yang menarik, mudah, inovatif dan tepat guna[2]. DANA merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dibidang teknologi finansial (*fintech*) hadir dengan tujuan meningkatkan kondisi keuangan Indonesia, melalui layanan pembayaran dan transaksi secara non tunai dan non kartu. Menurut penelitian Akbar Gunawan bahwa DANA merupakan aplikasi yang banyak memberi kemudahan dalam bertransaksi secara digital di Indonesia Gaya hidup manusia mulai terjadi pergeseran secara signifikan, dimana segala sesuatu dituntut untuk dilakukan secara cepat, mudah, dan praktis. Salah satu wujud kepraktisan yang ada di tengah masyarakat adalah maraknya sistem online[3].

Menurut Sari Susanti, DANA yaitu Dompet Digital Indonesia yang didesain untuk menjadikan setiap transaksi nontunai dan nonkartu secara digital baik *online* dan dapat berjalan dengan cepat, praktis dan tetap terjamin keamanannya (www.dana.id). Aplikasi DANA merupakan salah satu aplikasi yang mendukung untuk pembayaran non tunai atau *Mobile Payment*. *Mobile Payment* merupakan pembayaran barang atau jasa perangkat secara elektronik berdasarkan perangkat seluler misalnya laptop, tablet dan ponsel. Yang mana memiliki

keberagaman di industry perbankan dan pengembangan[4]. Teknologi dengan metode pembayaran ini lebih canggih, sehingga lebih aman, dari pencurian dan penipuan uang palsu. Pada pelayanan *mobile payment* ini merupakan jenis layanan yang sangat fleksibel, tentunya karena bisa digunakan untuk melakukan transaksi sangat mudah di mana saja dan kapan saja. Akan tetapi, *Mobile Payment* DANA ini mempunyai dampak negatif dalam penggunaan sinyal yaitu dengan adanya sinyal yang tidak stabil untuk melakukan proses transaksi pembayaran[5].

Dipilihnya model *Technology Acceptance Model* (TAM), karena merupakan model yang digunakan cocok untuk menguji penerimaan terhadap penggunaan teknologi informasi berdasarkan Persepsi Kemudahan Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Sikap Terhadap Penggunaan, Intensitas Perilaku Penggunaan, dan Penggunaan Sesungguhnya. *The Concept of Technology Acceptance Model* (TAM), merupakan teori yang menawarkan landasan untuk mempelajari dan memahami perilaku pengguna teknologi dalam menerima dan menggunakan teknologi yang ditawarkan[6][7]. Model TAM dikembangkan dari teori psikologis, yang menjelaskan perilaku pengguna teknologi berdasarkan keyakinan, sikap, niat, dan hubungan perilaku pengguna. Penelitian sebelumnya Kidi yaitu Perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat dapat dijadikan sebagai peluang jika dapat dimanfaatkan dengan baik, contohnya adalah internet[8].

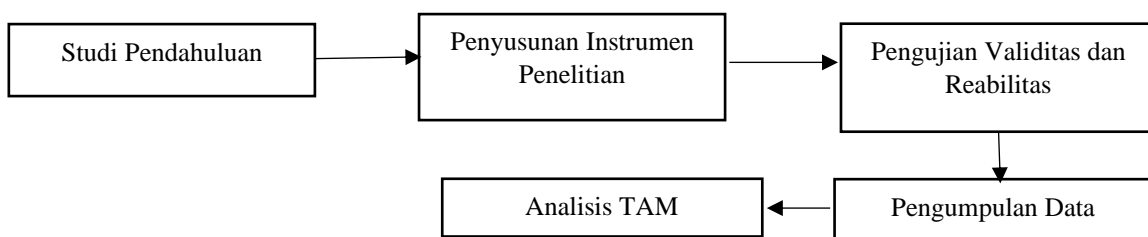
Model TAM dapat menjelaskan mengenai berbagai faktor kegunaan serta kemudahan dalam memanfaatkan perkembangan teknologi informasi sehingga para pengguna teknologi khususnya penggunaan aplikasi Dana dapat merasakan banyak manfaat serta kemudahan saat bertransaksi[9][10]. Permasalahan pada penelitian ini adalah aplikasi Dana memiliki Kendala yang sering kali dimiliki oleh para konsumen untuk melakukan sebuah layanan pada jasa keuangan adalah konsumen merasa kesulitan untuk dapat beradaptasi dalam menggunakan fitur pada aplikasi yang dikeluarkan oleh perusahaan, sehingga konsumen akan merasa kesulitan untuk menggunakan fitur yang disediakan serta kebutuhan jaringan internet yang cukup besar dalam menggunakan fitur pada aplikasi yang seringkali membuat konsumen kesulitan dalam menggunakannya untuk melakukan transaksi.

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menilai kepuasan pengguna aplikasi Dana yang digunakan oleh pegawai Telkom Penajam. Penelitian ini akan meneliti sikap pengguna terhadap kepuasan penggunaan aplikasi Dana sebagai media Transaksi elektronik, maka metode yang digunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan suatu metode yang digunakan untuk memahami sikap pengguna terhadap teknologi yang digunakan dan mengukur sikap manusia sebagai pengguna terhadap teknologi[11]. Menurut penelitian sebelumnya, *Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan model yang cocok digunakan untuk memprediksi minat atau keinginan individu dalam menerima teknologi. Penggunaan *Technology Acceptance Model* (TAM) dalam penelitian ini terkait dengan penerimaan penggunaan teknologi yang sudah dilakukan oleh beberapa peneliti di negara yang berbeda dan penerapan teknologi yang berbeda pula untuk menguji keakuratan TAM[12]. Peneliti ini menggunakan salah satu model yang digunakan untuk menganalisis kepuasan pelanggan terhadap aplikasi Tokopedia.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Tahapan Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif, yaitu dengan menggunakan kuesioner sebagai alat untuk mengumpulkan data yang terdiri dari pernyataan responden dalam bentuk data[13]. Kuesioner terdiri dari instrumen TAM untuk menentukan aspek-aspek kepuasan pengguna terhadap aplikasi Dana [14]. Tahapan penelitian ditunjukkan pada Gambar 1.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

1. Studi Pendahuluan
Metode penelitian dalam penelitian ini menggunakan 5 tahapan yang dimulai dengan studi pendahuluan. Tahap studi pendahuluan dilakukan dengan menemukan, mempelajari, dan memahami beragam referensi penelitian, yaitu buku, jurnal ilmiah, dan penelitian terdahulu yang masih memiliki kaitan dengan objek penelitian[15].
2. Penyusunan Instrumen Penelitian
Tahap selanjutnya adalah tahap penyusunan instrumen penelitian. Tahapan ini dilakukan dengan menentukan instrumen yang akan digunakan pada kuesioner yaitu disusun dengan pendekatan TAM. Instrumen penelitian ini terdiri dari 14 indikator dalam lima variabel TAM yaitu variabel Kemudahan Kebermanfaatan (*Perceived Usefulness*), Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease Of Use*), Sikap Terhadap Penggunaan (*Attitude Toward*

Using), Intensitas Perilaku Penggunaan (*Behavior Intention To Use*) dan Pemakaian pengguna (*Actual Use*)[16].

3. Pengujian Validitas dan reabilitas

Tahap ketiga merupakan tahap pengujian validitas dan reliabilitas. Pengujian validitas digunakan untuk mengukur tingkat validitas dan kelayakan instrumen-instrumen kuesioner penelitian. Pengujian reliabilitas pada penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kehandalan instrumen dalam kuesioner penelitian.

4. Pengumpulan Data

Tahap berikutnya adalah pengumpulan data. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Penelitian ini menggunakan survei yang melibatkan Pegawai Kantor Telkom Penajam. Kuesioner menggunakan layanan *google form* berbasis daring. Penilaian responden menggunakan *skala likert*, dimana nilai (1) adalah sangat tidak setuju, nilai (2) yaitu tidak setuju, (3) bernilai netral, (4) merupakan nilai setuju, dan terakhir (5) berarti sangat setuju.

5. Analisis TAM

Data yang telah dikumpulkan pada tahap sebelumnya akan digunakan pada tahap ini, yaitu tahap analisis TAM. Hasil analisis TAM dapat digunakan oleh peneliti untuk menemukan kepuasan pengguna terhadap aplikasi Dana pada Pegawai Telkom Penajam.

2.2 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah Pegawai Telkom Penajam yang menggunakan aplikasi Dana yang sejumlah 25 responden. Sampel adalah suatu prosedur pengambilan data, dimana hanya sebagian populasi saja yang diambil dan dipergunakan untuk menentukan sifat serta ciri yang dikehendaki dari suatu populasi[17].

2.3 Metode analisis data

Teknik analisis TAM menggunakan teknik analisis deskriptif, yaitu :

1. Menentukan skor kriteria (SK)

Skor kriteria (SK) merupakan skor ideal yang dicapai dalam penelitian. Cara menghitung skor kriteria adalah dengan Rumus 1.

$$\sum SK = Skor Maks I \times nI \times nR \tag{1}$$

Keterangan:

- $\sum SK$: Jumlah Skor Kriteria
- Skor Maks I* : Skor tertinggi setiap indikator pertanyaan
- nI* : Jumlah indikator pertanyaan
- nR* : Jumlah responden

2. Menentukan skor total (SH)

Skor total merupakan total hasil pengumpulan data yang sudah dilakukan dan disimbolkan dengan $\sum SH$.

3. Menentukan besar persentase (P)

Besar persentase ditentukan dengan skor kriteria ($\sum SK$) dan skor total hasil pengumpulan data ($\sum SH$). Rumus yang digunakan untuk menentukan besar persentase adalah Rumus 2.

$$P = \frac{\sum SH \times 100\%}{\sum SK} \tag{2}$$

Keterangan :

- P* : Persentase jawaban responden
- $\sum SK$: Skor kriteria
- $\sum SH$: Skor total pengumpulan data

4. Menentukan rentang hasil

Rentang hasil ditentukan dengan skor kriteria dan persentase yang diperoleh pada langkah sebelumnya, selanjutnya dibandingkan dengan skor hasil pengumpulan data. Rentang hasil yang digunakan terdapat pada Tabel 1.

Tabel 1. Kategori Jawaban Responden

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



Gambar 2. Flowchart TAM

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Instrumen penelitian

Instrumen penelitian menggunakan indikator- indikator TAM. Instrumen-instrumen yang diterapkan pada kuesioner penelitian berjumlah 14. Instrumen penelitian dalam penelitian ini ditunjukkan oleh Tabel 2. Instrumen penelitian pada Tabel 2 memuat indikator TAM yang telah disesuaikan dengan obyek penelitian. Instrumen yang telah ditentukan akan digunakan dalam kuesioner penelitian. Kuesioner yang digunakan berbasis daring dengan layanan *google form*. Kuesioner penelitian memuat pertanyaan data diri responden. Data responden berguna dalam memetakan data secara demografis. Instrumen dalam kuesioner akan dilakukan pengolahan data dengan analisis TAM. Pengujian instrumen penelitian menggunakan uji validitas dan reliabilitas.

Tabel 2. Instrumen penelitian

Variabel	Kode	Indikator
<i>Perceived Usefulness</i>	PU1	Aplikasi DANA lebih cepat dalam menyelesaikan transaksi
	PU2	Aplikasi DANA akan meningkatkan performa kinerja saya dalam menyelesaikan suatu transaksi
	PU3	Aplikasi DANA sangat memudahkan saya dalam melakukan aktifitas transaksi
<i>Perceived Easy Of Used</i>	PEOU1	Pembayaran dengan DANA mudah untuk dilakukan
	PEOU2	Pembayaran dengan DANA mudah untuk dipahami
	PEOU3	Pembayaran menggunakan DANA lebih praktis dibandingkan dengan pembayaran uang tunai
<i>Attitude Toward Using</i>	ATU1	Saya senang menggunakan aplikasi DANA dalam menyelesaikan transaksi
	ATU2	Saya menikmati penggunaan pembayaran dengan aplikasi DANA
	ATU3	Aplikasi DANA tidak membosankan
<i>Behavioral Intention to Use</i>	BITU1	Saya berkeinginan menggunakan aplikasi DANA sebagai sistem pembayaran
	BITU2	Saya ingin untuk terus meningkatkan penggunaan aplikasi DANA sebagai sistem pembayaran
<i>Actual Use</i>	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

3.2 Hasil Uji Validitas

Uji validitas instrumen pada penelitian ini menggunakan tools SPSS. Pengujian dilakukan dengan menghitung korelasi antara nilai masing-masing instrumen penelitian dengan total nilai instrumen suatu variabel. Nilai total instrumen pada variabel yang sama dihitung terlebih dahulu sebelum melakukan uji validitas. Nilai total akan digunakan dalam uji validitas dengan menggunakan SPSS. Jika nilai standar koefisien korelasi adalah 0.5 atau lebih maka data dinyatakan valid. Hasil uji validitas pada penelitian ini terdapat pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil uji validitas

Butir Pertanyaan	Corrected item-total correlation	R tabel	Keterangan
PU1	0.442	0.396	VALID
PU2	0.432	0.396	VALID
PU3	0.798	0.396	VALID
PEOU1	0.640	0.396	VALID
PEOU2	0.472	0.396	VALID
PEOU3	0.524	0.396	VALID
ATU1	0.485	0.396	VALID
ATU2	0.416	0.396	VALID
ATU3	0.426	0.396	VALID
BITU1	0.462	0.396	VALID
BITU2	0.646	0.396	VALID
AU1	0.402	0.396	VALID
AU2	0.755	0.396	VALID
AU3	0.412	0.396	VALID

Tabel 3 menunjukkan sebagian item memiliki nilai signifikan kurang dari 0,05 (5%) dan r hitung > r tabel, maka r hitung menunjkan lebih besar dari r tabel sebesar 0.396. Keseluruhan pertanyaan dinyatakan valid. Diketahui bahwa r hitung PU1 0.442 > r tabel 0.396 yang dimana r tabel ini bisa dilihat pada tabel 4. Pada N 25 karena 25 adalah total responden penelitian.

Tabel 4. R Tabel

N	DB	R
3	1	0,997
4	2	0,950
5	3	0,878
6	4	0,811
7	5	0,754
8	6	0,707
9	7	0,666
10	8	0,632
11	9	0,602
12	10	0,576
13	11	0,553
14	12	0,532
15	13	0,514
16	14	0,497
17	15	0,482
18	16	0,468
19	17	0,456
20	18	0,444
21	19	0,433
22	20	0,423
23	21	0,413
24	22	0,404
25	23	0,396

3.3 Hasil Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini menentukan kehandalan atau reliabilitas instrumen penelitian. SPSS digunakan sebagai alat untuk membantu perhitungan uji reliabilitas. Uji hipotesis menggunakan perhitungan regresi berganda. Nilai untuk menentukan tingkat reliabilitas adalah nilai cronbatch alpha. Nilai cronbatch alpha 0.60 atau lebih menyatakan bahwa instrumen penelitian memiliki nilai reliabel atau handal. Hasil uji reliabilitas pada penelitian ini ditunjukkan pada Tabel 5. Variabel TAM dalam penelitian ini memiliki nilai cronbatch alpha lebih dari 0.60 berdasarkan Tabel 5, sehingga semua variabel penelitian ini dapat dikatakan handal atau reliabel.

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha ^N of Items	
.787	14

3.4 Deskripsi Penelitian TAM

Data penelitian ini diperoleh setelah Menyebarkan Kuesioner penelitian mendapatkan data sejumlah 25 responden. Informasi demografis responden yang di peroleh dari data yang terkumpul meliputi jenis kelamin dan umur. Jenis kelamin responden menunjukkan bahwa responden laki- laki lebih banyak dibanding perempuan dengan nilai persentase laki-laki adalah 68% dan perempuan 32%. Informasi demografis umur responden menunjukkan bahwa umur 21 sampai 30 adalah umur yang dominan dalam data dengan nilai 72%, responden dengan umur 31- 40 tahun 28%.

3.5 Statistik Deskriptif

Tabel 6. Hasil Statistika Deskriptif

Variabel	nI	∑SK	∑SH	P
PU	14	375	310	82,66%
PEOU	14	375	300	80%
ATU	14	375	302	80,53%
BITU	14	250	200	80%
AU	14	475	309	82,4%

Adapun contoh perhitungan pada tabel 6. Yaitu menggunakan secara manual sebagai berikut :

Skor Kriterion :

$$\sum SK = \text{Skor Maks I} \times nI \times nR$$

$$\sum SK = 5 \times 3 \times 25$$

$$\sum SK = 375$$

$$\text{Skor Total } \sum SH = 310$$

Besarnya presentase (P) jawaban responden :

$$P = \frac{\sum SH}{\sum SK} \times 100\%$$

$$P = \frac{310}{375} \times 100\%$$

$$P = 82,66\%$$

Jadi Hasil distribusi presentase jawaban responden berdasarkan variabel persepsi *Perceived Usefulness* (PU) adalah sebesar 82,66%. Nilai ini termasuk dalam kategori sangat setuju. Jadi Secara keseluruhan, jawaban responden pada variabel PU termasuk dalam kategori Sangat setuju dengan nilai persentase 82,66% dan pada variabel PEOU dengan nilai persentase 80%, variabel ATU dengan nilai persentase 80,53%, variabel BITU termasuk dalam kategori sangat setuju dengan nilai persentase 80%, variabel AU termasuk dalam kategori sangat setuju dengan nilai persentase 82,4 %. Hasil dari Persepsi Kepuasan dapat dinyatakan menganggap bahwa aplikasi Dana mudah digunakan oleh pegawai Telkom Penajam.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian pada penerapan TAM mendapatkan data sejumlah 25 responden. Informasi demografis responden yang di peroleh dari data yang terkumpul meliputi jenis kelamin dan umur. Jenis kelamin responden menunjukkan bahwa responden laki- laki lebih banyak dibanding perempuan dengan nilai persentase laki-laki adalah 68% dan perempuan 32%. Informasi demografis umur responden menunjukkan bahwa umur 21 sampai 30 adalah umur yang dominan dalam data dengan nilai 72%, sedangkan responden dengan umur 31 - 40 tahun 28%. Diketahui bahwa *Perceived Usefulness* dengan nilai presentase 82,66%, *perceived easy of used* dengan presentase 80%, *Attitude Toward Using* dengan nilai presentase 80,53%, *Behavioral Intention to Use* dengan nilai presentase 80 % serta *actual use* dengan nilai presentase 82,4 % dengan katogeri **Sangat Setuju**. Dari hasil presepsi kepuasan dapat dinyatakan bahwa Pegawai Kantor Telkom Penajam sangat puas menggunakan aplikasi Dana.

REFERENCES

- [1] K. T. I. Chusnah, "PENGARUH KEMUDAHAN DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN FINTECH," 2020.
- [2] W. Suhendry, "Minat Penggunaan E-Wallet Dana Di Kota Pontianak," *J. Ekon. Manaj.*, vol. 7, no. 1, pp. 46–56, 2021.
- [3] A. Gunawan, N. Wahyuni, and V. N. Sheka, "Kualitas Pelayanan Aplikasi Dana Terhadap Kepuasan Konsumen | Journal of Integrated System," *J. Integr. Syst.*, vol. 4, no. November 2021, pp. 181–198, 2021.
- [4] S. Susanti and S. Fitriani, "Analisis Penerimaan Pengguna DANA Sebagai Media," vol. 6, no. 2, pp. 111–117, 2021.
- [5] M. R. S. Lagatari and Sufa'atin, "Model Penerimaan Pengguna pada Situs E-kosan.com Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM)," *Maj. Ilm. UNIKOM*, vol. 13, no. 2, pp. 165–178, 2018.
- [6] F. P. Kawitan and L. Sulistyawati, "Analisis Technology Acceptance Model (TAM) Pada Penggunaan Finance Technology 'Dana,'" *JABEISTIK J. Anal. Bisnis, Ekon. Sos. dan Polit.*, vol. 1, no. 2, pp. 148–158, 2021.
- [7] P. Kusumo, K. Putro, and H. Poerbo, "Analisis penerimaan penerapan teknologi pembayaran digital di sebuah universitas

- dengan metode technology acceptance model 2 (tam 2),” *KURAWAL J. Teknol. Inf. dan Ind.*, vol. 3, no. 2, pp. 104–112, 2020.
- [8] Kidi, “Teknologi Dan Aktivitas Dalam Kehidupan Manusia,” *J. Pendidik.*, vol. 28, pp. 1–28, 2018.
- [9] S. R. Hartatik and C. Budihartanti, “Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penerapan Aplikasi Go-Jek Dengan Menggunakan Metode TAM (Technology Acceptance Model),” *J. PROSISKO*, vol. 7, no. 1, pp. 1–7, 2020.
- [10] I. Naufaldi and M. Tjokrosaputro, “Pengaruh Perceived Ease Of Use, Perceived Usefulness, dan Trust terhadap Intention To Use,” *J. Manajerial Dan Kewirausahaan*, vol. 2, no. 3, p. 715, 2020.
- [11] M. R. Ar-Robi and B. M. Wibawa, “Analisis Tingkat Kepuasan dan Performa pada Merchant OVO di Surabaya,” *J. Sains dan Seni ITS*, vol. 8, no. 1, 2019.
- [12] S. Isrososiawan, R. Hurriyati, and P. D. Dirgantari, “User Mobile Payment Behavior Using Technology Acceptance Model (TAM): Study of ‘Dana’ E-Wallet Users,” *J. Minds Manaj. Ide dan Inspirasi*, vol. 6, no. 2, p. 181, 2019.
- [13] E. S. A. D. F. Muntianah, Tutik S. Astuti, “Pengaruh Minat Perilaku Terhadap Actual Use Teknologi Informasi dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM),” *Profit Univ. Brawijaya Malang*, vol. 6, no. 1, pp. 88–113, 2012.
- [14] 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.
- [15] A. P. Utami, N. Mutiah, and I. Rusi, “PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MOBILE BANKING MENGGUNAKAN METODE TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) DAN USABILITY (Studi Kasus : Bank Kalbar Cabang Utama Pontianak),” vol. 10, no. 01, 2022.
- [16] B. K. Lacky and R. Malfiany, “DI ARAWANG MENGGUNAKAN PENDEKATAN TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) di Indonesia banyak berbagai,” *J. Publ. Ilm. Bid. Teknol. Inf. dan Komun.*, vol. 15, no. 62, pp. 48–56, 2021.
- [17] M. R. Cuhanzriansyah, M. Giatman, and E. Ernawati, “Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan DANA pada masa Physical Distancing,” *J. Penelit. dan Pengemb. Sains dan Hum.*, vol. 5, no. 2, p. 311, 2021.