

PENGARUH KUALITAS SISTEM APLIKASI DANA SEBAGAI ALAT PEMBAYARAN

Gita Cahyani Lestari

Jurusan Sistem Informasi, Universitas Indonesia Membangun

Jl. Soekarno-Hatta no 448, Bandung

Email: gita.cahyani@inaba.ac.id

ABSTRACT

In Indonesia, the creation of payment instruments is expanding quickly. Starting from cash payment methods to non-cash payment methods. Nowadays, electronic money storage technology, or E-Wallets, has become a very practical non-cash payment method to use. A popular private digital payment service provider in Indonesia is the Dana app. With the increasing popularity of Dana application users, to ensure that users are satisfied with application services and system quality, user satisfaction must be prioritized. The data source for this research comes from questionnaires distributed to students and college students who use Dana. Four on a Likert scale means highly agree, three agree, two disagree, and one strongly disagree. After that, the SEM-PLS method was used to analyze the survey data. Additionally, tests of the structural model/inner model and the measurement model/outer model were carried out. The results showed that hypotheses I and II were accepted.

Keywords: Dana Application, System Quality, SEM-PLS, Customer Satisfaction

ABSTRAK

Perkembangan alat pembayaran di Indonesia semakin pesat. Mulai dari metode pembayaran tunai hingga metode pembayaran non-tunai. Saat ini, teknologi penyimpanan uang elektronik atau *E-Wallet* telah menjadi metode pembayaran non-tunai yang sangat praktis untuk digunakan. Sebuah penyedia layanan pembayaran digital swasta yang populer di Indonesia adalah aplikasi Dana. Dengan semakin populernya pengguna aplikasi Dana, untuk memastikan bahwa pengguna telah puas dengan layanan aplikasi, dan kualitas sistem maka kepuasan pengguna harus diprioritaskan. Sumber data untuk penelitian ini berasal dari kuesioner yang disebarakan kepada pelajar dan mahasiswa yang menggunakan Dana. Skala likert dengan skala 4 menunjukkan sangat setuju, 3 setuju, 2 tidak setuju, dan 1 sangat tidak setuju. Setelah itu, metode SEM-PLS digunakan untuk menganalisis data hasil survei. Selanjutnya dilakukan Uji *Outer Model* dan Uji *Inner Model*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hipotesis I dan II diterima.

Kata kunci: Aplikasi Dana, Kualitas Sistem, SEM-PLS, Kepuasan Pelanggan

1 PENDAHULUAN

Penggunaan alat pembayaran di Indonesia berkembang pesat. Dari metode pembayaran tunai ke metode pembayaran nontunai. Kini, teknologi penyimpanan uang elektronik atau *e-money* sudah menjadi metode pembayaran nontunai yang praktis untuk digunakan. Aplikasi yang dipasang di smartphone memungkinkan penyimpanan uang untuk transaksi online, sehingga dapat digunakan sebagai metode pembayaran. Uang elektronik (*e-money*) muncul sebagai hasil dari kemajuan fintech [1]. *Financial Technology* (Fintech) adalah industri yang berbasis teknologi digital.

Teknologi *E-Wallet* telah berkembang sangat pesat [2], sehingga dapat meminimalkan penggunaan mata uang konvensional karena rawan untuk dipalsukan dan tidak praktis untuk digunakan setiap hari. Ini disebabkan oleh fakta bahwa pemberi servis *E-Wallet* bekerja dengan lebih baik dan lebih efisien dalam bisnis mereka [3]. Dengan munculnya *E-Wallet*, orang dan komunitas lebih mudah terhubung dengan produk dan jasa keuangan. Dengan kemajuan teknologi informasi, orang sekarang dapat melakukan aktivitas keuangan dengan cepat dan terpercaya.

Akibatnya, banyak bisnis retail bekerja sama dengan perusahaan *E-Wallet* dan menggunakannya sebagai alat pembayaran tambahan di samping mata uang konvensional [4]. Hal ini didukung oleh banyaknya *E-Wallet* yang sedang berkembang di Indonesia [5]. Setidaknya ada tiga penyedia layanan pembayaran digital swasta yang populer di Indonesia, yaitu Dana (diluncurkan pada tahun 2018), Dana (diluncurkan pada tahun 2017), dan Go-Pay (diluncurkan pada tahun 2016) [6]. Dari data tersebut, maka aplikasi Dana menjadi paling yang baru muncul dibandingkan kedua pesaingnya.

Berdasarkan data Bank Indonesia, transaksi uang elektronik meningkat sebesar 39,28 persen pada Januari 2024 [7]. Tahun ini,

Dana menduduki peringkat pertama di klasifikasi "Top Indonesia HQ'd Apps Powered by Mobile Performance Score". Penduduk Indonesia yang sudah mulai menyadari kemudahan bertransaksi secara digital menjadikan Dana sebagai solusi transaksi keuangan digital. Dengan jumlah pengguna Dana yang begitu banyak, kualitas sistem dan kepuasan pengguna tentunya menjadi hal yang wajib diperhatikan. Hasilnya, pengguna jasa aplikasi Dana akan merasa puas. Salah satu ukuran keberhasilan kualitas layanan adalah kepuasan pengguna; kepuasan pengguna dapat didefinisikan sebagai rasa puas yang dirasakan seseorang karena adanya kesesuaian antara apa yang diharapkan seseorang dari layanan dan apa yang sebenarnya terjadi.

Peneliti memilih mahasiswa dan pelajar di wilayah Kabupaten Cianjur sebagai sampel penelitian. Fakta bahwa pelajar dan mahasiswa saat ini dianggap sebagai pengguna internet dan merupakan bagian dari generasi Z memberikan kredibilitas pada keputusan ini. Kemudian, untuk melihat apakah pelajar dan mahasiswa yang berdomisili di wilayah kabupaten tersebut telah menggunakan aplikasi *E-Wallet* untuk transaksi pembayaran. Penelitian dilakukan dengan mengirimkan kuesioner yang terbagi menjadi dua bagian: Profil responden termasuk dalam pertanyaan pertama, dan 16 pertanyaan yang telah dimodifikasi berdasarkan *feature*, *fitur*, *trust*, *satisfaction*, dan *loyalty* termasuk dalam pertanyaan kedua untuk mengetahui seberapa puas pengguna aplikasi Dana terhadap layanan dan sistem yang ditawarkan oleh aplikasi tersebut. Setelah itu, Program Smart-PLS dan metode SEM-PLS digunakan untuk memproses hasil kuesioner. Metode SEM-PLS dilakukan untuk melihat variabel yang dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Dana terhadap layanan dan sistem aplikasi Dana.

2 METODE PENELITIAN

2.1 Sumber Data

Data penelitian ini berasal dari kuesioner yang dibagikan kepada 64 siswa dan mahasiswa di Kabupaten Cianjur yang menggunakan Dana.

Dengan mengacu pada referensi Cohen's Statistical Power [8], seperti yang ditunjukkan pada Tabel 1, dimana ada dua arah panah, 5% untuk *significance level* dan 0,25 untuk R2 minimum yaitu ditetapkan bahwa jumlah minimum responden yang direkomendasikan untuk penelitian ini adalah 52 orang.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Untuk menganalisis penelitian ini, 64 siswa dan mahasiswa di kabupaten Cianjur yang menggunakan aplikasi Dana diberikan

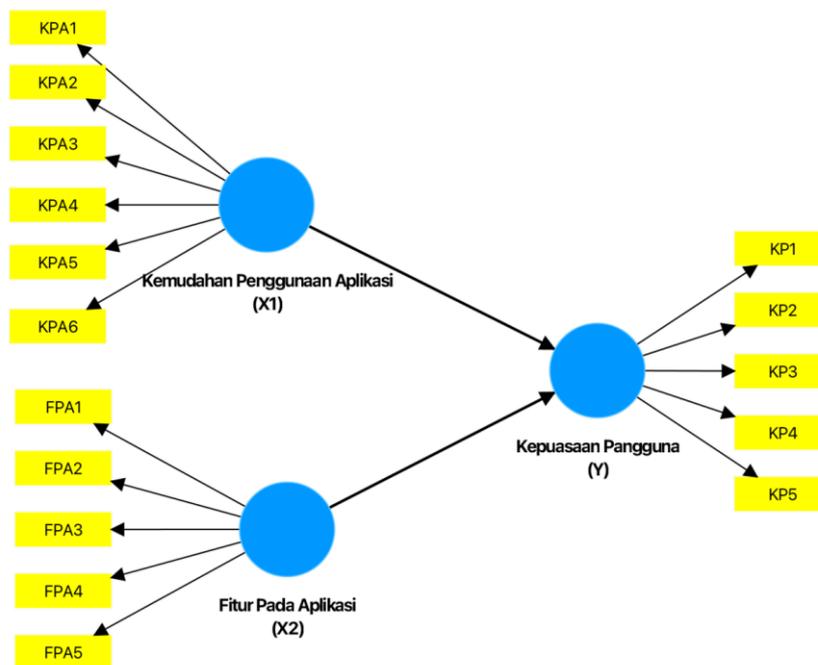
kuesioner yang menunjukkan kepuasan pelanggan dengan aplikasi Dana, dengan angka empat menunjukkan sangat setuju, tiga menunjukkan setuju, dua menunjukkan tidak setuju, dan satu menunjukkan sangat tidak setuju.

2.3 Desain Model

Dua hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini untuk mencapai kepuasan pelanggan digambarkan dalam Gambar 1. Untuk mencapai kepuasan pelanggan, pernyataan hipotesis berikut ini diterapkan:

Hipotesis I: Kemudahan penggunaan aplikasi (X1) mempengaruhi kepuasan pengguna (Y)

Hipotesis II: Fitur pada aplikasi (X2) mempengaruhi kepuasan pengguna (Y).



Gambar 1. Model Penelitian

2.3.1 Kemudahan Penggunaan Aplikasi

Kemudahan dimana situasi merasa nyaman dan percaya bahwa sistem tertentu hanya membutuhkan sedikit usaha untuk mengoperasikannya. Kemudahan penggunaan teknologi memiliki persaingan sampai sejauh mana pengguna meyakini bahwa teknologi

tersebut dapat dengan mudah digunakan. Salah satu faktor utama dalam mengukur suksesnya layanan dari sisi kepuasan pelanggan adalah mengenai kualitas kegunaan aplikasi. Adanya kemudahan dalam penggunaan aplikasi Dana menandakan bahwa aplikasi tersebut

memenuhi kepuasan pengguna dan sistem tersebut dapat diandalkan.

2.3.2 Fitur Pada Aplikasi

Fitur-fitur aplikasi Dana dapat memenuhi kebutuhan pengguna dan memuaskan mereka. Untuk lebih meningkatkan kebahagiaan pengguna, aplikasi Dana harus membuat fitur-fiturnya mudah digunakan.

2.3.3 Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna adalah sebuah kesesuaian yang terjadi antara apa yang pelanggan harapkan dan apa yang pelanggan terima. Performa sistem informasi menjadi baik atau tidak ditentukan oleh kepuasan pengguna dan kecocokan antara sistem dengan tujuan pengguna.

2.3.4 SEM PLS

Salah satu teknik analisis yang berfungsi dalam menentukan keterkaitan antara variabel laten dan manifes yang digunakan untuk indikator adalah pemodelan persamaan struktural, atau SEM. SEM terdiri dari model luar (*measurement model*) dan model dalam (*structural model*).

structural model). PLS menjadi metode alternatif berbasis varian untuk analisis SEM. Metode ini memberikan keunggulan di mana tidak membutuhkan adanya asumsi-asumsi dan dapat mengestimasi ukuran sampel yang relatif kecil. Untuk riset dengan sampel yang lebih kecil, PLS-SEM adalah pilihan yang baik. Di samping itu, jika dibandingkan dengan metode berbasis kovarian, PLS-SEM dapat memberikan kekuatan statistik yang relatif lebih besar pada situasi saat struktur model lebih rumit dan sampel lebih kecil.

3 HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Item Pengukuran

Ada dua jenis variabel dalam penelitian ini: variabel independen (X) dan variabel dependen (Y). Dalam hal ini, variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi variabel terikat, dan variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas. Tabel 2 mencantumkan item-item pernyataan untuk setiap indikator dari setiap variabel

Tabel 1. Variabel-independent

Konstruk	Indikator	Item	Referensi
Kemudahan Penggunaan Aplikasi (X1)	X1.1, X1.2, X1.3 <i>Usability</i>	Aplikasi Dana memudahkan pengguna melakukan transaksi online.	[9], [10]
		Aplikasi Dana mudah digunakan oleh pengguna.	[9], [10]
		Perintah dalam aplikasi Dana dapat dengan mudah dipahami pengguna.	[9], [10]
	X1.4 <i>It's time to respond</i>	Aplikasi Dana dapat menanggapi perintah pengguna dengan cepat.	[9], [10]
	X1.5 <i>Convinience of access</i>	Aplikasi Dana memungkinkan pengguna mengaksesnya kapan saja mereka terhubung ke internet.	[9], [10]
	X1.6 <i>Words</i>	Aplikasi Dana menggunakan bahasa pengguna yang mudah dipahami..	[9], [10]

Konstruk	Indikator		Item	Referensi
Fitur Pada Aplikasi (X2)	X2.1	<i>Wholeness</i>	Fitur aplikasi Dana sesuai dengan kebutuhan pengguna.	[10]
	X2.2	<i>Comprehending Ability</i>	Aplikasi Dana memiliki fitur yang mudah dipahami dan digunakan	[10]
	X2.3	<i>Time to respon</i>	Fiturnya menanggapi perintah dengan cepat dan sesuai petunjuk pengguna.	[10]
	X2.4	<i>Accessibility convenience</i>	Pengguna dapat mengakses fitur melalui aplikasi Dana kapan saja dan di mana saja mereka terhubung ke internet.	[10]
	X2.5	<i>Words</i>	Aplikasi Dana menggunakan bahasa yang mudah dipahami pengguna untuk menampilkan fiturnya	[10]

Kepuasan pengguna terhadap aplikasi, yang terdiri dari lima indikator dan lima total

item pernyataan, merupakan faktor dependen yang perlu diperhitungkan.

Tabel 2. Variabel-Dependen

Konstruk	Indikator	Item
Kepuasan Pengguna (Y)	Y1	Dana memuaskan saat melakukan transaksi.
	Y2	Fitur di aplikasi Dana memuaskan.
	Y3	Dana memberikan tawaran yang memuaskan.
	Y4	Pembayaran lebih mudah dengan aplikasi Dana.
	Y5	Saya merasa aman saat melakukan transaksi melalui aplikasi Dana.

3.2 Data Sampel

Penelitian ini menghasilkan sebanyak 60 data sampel untuk dilakukan analisis dengan metode SEM-PLS. Kemudian, yang menjadi sampel dalam analisis ini yakni para pengguna yang menggunakan Aplikasi Dana dari kalangan pelajar dan mahasiswa di Kabupaten Cianjur. Pemilihan besaran sampel sesuai dengan referensi Cohen's Statistical Power yang memiliki jumlah dua arah panah, dengan tingkat signifikan sebesar 5 persen dan R2 minimal 0,25 dengan demikian jumlah sampel yang diperlukan adalah 52 responden.

3.3 Uji Measurement Model/Outer Model

Dalam measurement model akan dilakukan 4 pengujian yaitu convergent validity, discriminant validity, uji kolinearitas

model, dan uji reliabilitas. Nilai dari outer loading pada analisis ini merujuk pada tabel 4.

3.3.1 Uji Convergent Validity

Pada uji ini bertujuan untuk memastikan apakah setiap indikator mampu menggambarkan variabel latennya. Hal ini menurut dibuktikan dengan nilai outer loading. Apabila memiliki nilai lebih dari sama dengan 0.708, hal ini dianggap telah memiliki validasi yang cukup kuat, dan dapat digunakan dalam penelitian.

Tabel 3. Outer-loading

	X1	X2	Y
KPA1	0.773		
KPA2	0.758		
KPA3	0.794		
KPA4	0.736		

	X1	X2	Y
KPA5	0.752		
KPA6	0.821		
FPA1		0.794	
FPA2		0.846	
FPA3		0.821	
FPA4		0.769	
FPA5		0.789	
KP1			0.741
KP2			0.790
KP3			0.740
KP4			0.761
KP5			0.723

Tabel 4. Hasil Fornell-Larcker Citerion

	Kemudahan Penggunaan Aplikasi (X1)	Fitur Pada Aplikasi (X2)	Kepuasan Pengguna (Y)
Kemudahan Penggunaan Aplikasi (X1)	0.773		
Fitur Pada Aplikasi (X2)	0.589	0.804	
Kepuasan Pengguna (Y)	0.688	0.612	0.751

Dari tabel tersebut terlihat korelasi Kemudahan Penggunaan Aplikasi (X1) dengan Fitur Pada Aplikasi (X2), dan Kepuasan Pengguna (Y) lebih kecil daripada akar AVE Kemudahan Penggunaan Aplikasi (X1) yaitu 0.794. Begitu juga dengan akar AVE variabel lainnya. Sehingga, diindikasikan bahwa validalitas diskriminasinya memenuhi/baik.

3.3.3 Uji Kolinearitas Model

Pada pengujian ini, kolinearitas merupakan munculnya kekuatan prediksi yang tidak stabil dalam sebuah model karena adanya korelasi antara variabel laten indikator. Tidak adanya kolinieritas terlihat dari angka VIF (*Variance Inflation Factor*) yang kurang dari 5. Sementara lebih dari 5 maka terjadi kolinearitas yang tidak baik.

Dilihat dari tabel 4, bahwa seluruh nilai *outer loading* untuk semua indikator terhadap variabel X1, X2, dan Y > 0.708, maka semua indikator variabel latennya valid.

3.3.2 Uji Discriminant Validity

Ketika akar AVE indikator ini lebih tinggi daripada korelasinya dengan variabel laten lainnya, validitas diskriminan juga dapat dikatakan telah terpenuhi. dengan menggunakan Kriteria Fornell-Larcker sebagai panduan.

Istilah "kolinieritas" dalam pengujian ini mengacu pada adanya kekuatan prediksi yang tidak stabil karena adanya korelasi antar indikator pada variabel laten dalam suatu model. Dengan demikian, dapat dilihat dari nilai VIF, dimana mengindikasikan tidak adanya kolinieritas jika kurang dari 5. Terjadi kolinearitas yang merugikan jika angkanya lebih dari lima.

Tabel 5. Uji Kolinearitas Model

	VIF
KPA1	1.834
KPA2	1.811
KPA3	2.412
KPA4	2.384
KPA5	2.316

	VIF
KPA6	2.443
FPA1	1.934
FPA2	2.254
FPA3	2.482
FPA4	2.233
FPA5	1.841
KP1	1.654
KP2	1.930
KP3	1.646
KP4	1.656
KP5	1.542

Dari tabel tersebut, bahwa semua indikator memiliki nilai kurang dari 5. Dengan demikian tidak terjadi kolinearitas.

3.3.4 Uji Reliabilitas

Pada tahap pengujian ini akan dilakukan uji reabilitas. Dapat dilihat dari angka *cronbach's alpa* lebih dari sama dengan 0,7 kemudian mendapatkan nilai lebih dari 0.7 untuk *composite reliability* yang akan dianggap reliabe.

Tabel 6. Uji Reliabilitas

	<i>Cronbach's alpha</i>	<i>Composite reliability (rho_a)</i>	<i>Composite reliability (rho_c)</i>	<i>Average variance extracted</i>
X1	0.865	0.870	0.899	0.597
X2	0.864	0.868	0.901	0.647
Y	0.807	0.808	0.866	0.565

Untuk variabel-variabel pada tabel 7 memperoleh nilai lebih dari 0.7 dari segi angka *Cronbach's alpha* serta *Composite reliability*. Dengan demikian variabel X1, X2 dan Y akan dianggap reliabel.

3.4 Uji Structural Model/Inner Model

3.4.1 R-Square

Pada pengujian ini dimaksudkan untuk mengetahui bagaimana pengaruh masing-masing variabel laten eksogen dalam mempengaruhi variabel laten endogen. Ini bisa terlihat dari angka *R-Square*. Jadi bagaimana model penelitian ini variabel X mampu menjelaskan atau memprediksi variabel Y. Jadi semakin tinggi maka akan semakin bagus nilai prediksinya.

Tabel 7. Nilai *R-Square*

	R-square	R-square adjusted
Y	0.539	0.521

Dilakukan uji dari hasil *bootstrapping* yang didasarkan pada nilai R2 dengan bantuan aplikasi SmartPLS. Adapun ketentuan

mengenai angka R2 memperlihatkan pengaruh signifikan yaitu ($R^2 > 0,75$), sedang ($R^2 > 0,50$) dan lemah ($R^2 < 0,25$).

Model penelitian ini dapat mempredikasi Y sebesar 0.521 atau 52.1%.

3.4.2 F-Square (Depends On Your Variables)

Untuk menentukan seberapa besar pengaruh yang diberikan oleh variabel X terhadap variabel Y, sehingga dilakukan uji ini.

Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan uji-F. Nilai F2 yang berada di antara 0.02, 0.15, dan 0.35 menunjukkan pengaruh konstruk eksogen yang kecil, sedang, dan besar terhadap konstruk endogen.

Tabel 8. Nilai *F-Square*

	X1	X2	Y
X1			0.359
X2			0.143
Y			

Pada tabel 9 diperoleh hasil F^2 , Nilai X_1 mempunyai efek yang besar (0,359) dan X_2 mempunyai efek yang kecil (0,143).

3.4.3 Uji Hipotesis

Untuk uji hipotesis akan dilihat dari nilai *P Values* dan *T Statics*. Untuk mengambil

kesimpulan apakah variabel tersebut berpengaruh positif dan signifikan atau kebalikannya. Dimana *P values* dikatakan signifikan apabila memiliki nilai kurang dari 0,5.

Tabel 9. Uji Hipotesis

	<i>Original sample</i>	<i>Sample mean</i>	<i>Standard deviation</i>	<i>T statistics</i>	<i>P values</i>
X1 -> Y	0.502	0.507	0.121	4.157	0.000
X2 -> Y	0.317	0.328	0.115	2.764	0.006

Koefisien Kemudahan Penggunaan Aplikasi (X_1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) ialah 0.502. *P Value* Kemudahan Penggunaan Aplikasi (X_1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) ialah $0.000 < 0.05$. *T Hitung* Kemudahan Penggunaan Aplikasi (X_1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) ialah $4.157 > T$ tabel 1.661. Dengan demikian maka X_1 memperoleh berpengaruh positif dan signifikan kepada Kepuasan Pelanggan (Y).

Koefisien Fitur Pada Aplikasi (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) ialah 0.317. *P Value* Kemudahan Penggunaan Aplikasi (X_1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) ialah $0.006 < 0.05$. *T Hitung* Kemudahan Penggunaan Aplikasi (X_1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) ialah $2.764 > T$ tabel 1.661. Dengan demikian maka X_2 memiliki pengaruh positif dan signifikan kepada Kepuasan Pelanggan (Y).

4 KESIMPULAN DAN SARAN

Variabel independen penelitian ini meliputi fitur aplikasi (X_2) dan kenyamanan penggunaan (X_1). Variabel dependennya adalah kepuasan pelanggan (Y). Variabel-variabel tersebut dianggap memenuhi standar dan layak untuk digunakan dalam penelitian ini

berdasarkan hasil uji validitas dan reliabilitas. Nilai yang lebih besar dari 0.708 ditampilkan oleh uji reliabilitas variabel, yang konsisten dengan hasil perhitungan outer model algoritma PLS.

Karena konstruk-konstruk dalam penelitian ini menunjukkan reliabilitas konsistensi internal dan nilai Cronbach's Alpha dan ρ_A lebih dari 0,70, maka konstruk-konstruk tersebut memenuhi kriteria untuk pengujian reliabilitas indikator.

Untuk menjelaskan varians dari setiap indikator, konstruk X_1 , X_2 , dan Y dalam penelitian ini memiliki validitas konvergen yang memenuhi standar dalam pengujian validitas konvergen.

Berikutnya adalah pengujian validitas diskriminan, nilai korelasi indikator yang memiliki nilai tertinggi adalah pada konstruk. Sehingga dapat diartikan bahwa item pengukuran dapat mengukur konstraknya dengan lebih baik dibandingkan dengan konstruk lainnya.

Variabel kepuasan pelanggan (Y) dihitung dengan menggunakan inner model, dan R^2 memperoleh nilai 0,521. Hal ini berarti bahwa variabel eksogen, X_1 dan X_2 , secara tepat menentukan variabel Y sebesar 52,1%; X_1

memiliki pengaruh yang substansial (0,359) terhadap Y, sedangkan X2 memiliki pengaruh yang sederhana (0,143). Karena statistik T lebih tinggi dari T tabel, temuan uji hipotesis menunjukkan bahwa Hipotesis I dan II diterima.

Ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan aplikasi dan fiturnya meningkatkan kepuasan pengguna. Dengan demikian, kedua hipotesis penelitian ini meningkatkan kepuasan pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] S. Umaroh, R. Rindiyani, and M. R. Prasetyo, "Pengaruh Kualitas Sistem Aplikasi Ovo Terhadap Kepuasan Pelanggan," *J. Rekayasa Hijau*, vol. 7, no. 1, pp. 49–60, 2023, doi: 10.26760/jrh.v7i1.49-60.
- [2] H. Wisnu, M. Afif, and Y. Ruldevyani, "Sentiment analysis on customer satisfaction of digital payment in Indonesia: A comparative study using KNN and Naïve Bayes," *J. Phys. Conf. Ser.*, vol. 1444, no. 1, 2020, doi: 10.1088/1742-6596/1444/1/012034.
- [3] A. Mulyana and H. Wijaya, "View of Perancangan E-Payment System pada *E-Wallet* Menggunakan Kode QR Berbasis Android.pdf," *Komputika J. Sist. Komput.*, vol. 7, no. 2, pp. 63–69, 2018, doi: 10.34010/komputika.v7i2.1511.
- [4] M. T. Hidayat, Q. Aini, and E. Fetrina, "Penerimaan Pengguna *E-Wallet* Menggunakan UTAUT 2 (Studi Kasus) (User Acceptance of *E-Wallet* Using UTAUT 2-A Case Study)," *J. Nas. Tek. Elektro dan Teknol. Inf.*, vol. 9, no. 3, pp. 239–247, 2020.
- [5] R. Nurcahyo, R. Christian, Djody, M. A. Tuori, and D. A. Irawan, "Millennial behavior to use Grab and OVO in their activities," *IOP Conf. Ser. Earth Environ. Sci.*, vol. 729, no. 1, 2021, doi: 10.1088/1755-1315/729/1/012086.
- [6] A. D. Saputri and A. R. Pratama, "Identifying User Characteristics of the Top Three *E-Wallet* Services in Indonesia," *IOP Conf. Ser. Mater. Sci. Eng.*, vol. 1077, no. 1, p. 012028, 2021, doi: 10.1088/1757-899x/1077/1/012028.
- [7] Data.ai, "Top Finance Apps by Active Users across All Phones in Indonesia," 2024. [Online]. Available: <https://www.data.ai/en/apps/unified-app/top/active-user/indonesia/finance/all-phone/#top-apps>
- [8] K. Alazemi and F. S. Ahmad, "Establishing the validity and reliability of Kuwait resources of nation branding model," *Int. J. Soc. Syst. Sci.*, vol. 12, no. 1, p. 51, 2020, doi: 10.1504/ijsss.2020.106949.
- [9] A. R. Pambudi, "Analisa Perceived Ease Of Use dan Perceived Usefulness terhadap Behavior Intention pada Aplikasi Digital Payment OVO," *J. Strateg. Pemasar.*, vol. 6, no. 2, pp. 1–10, 2019.
- [10] A. D. Nurhalmi, "Faktor-Faktor yang Memengaruhi Loyalitas Pengguna OVO pada Grab," *Bina Manajemen*, vol. 8, pp. 58–73, 2019.