

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Di era digital yang semakin berkembang, teknologi informasi telah membawa perubahan yang signifikan di berbagai bidang. Perkembangan teknologi memungkinkan peningkatan efisiensi dan produktivitas berbagai industri serta memudahkan akses terhadap informasi. Pesatnya perkembangan teknologi komunikasi, media dan informasi serta pertumbuhan besar-besaran infrastruktur data global telah mengubah model bisnis dan kebiasaan di industri, perdagangan, pemerintahan, sosial politik dan perbankan. Perkembangan ekonomi berbasis komputer telah menjadi paradigma global yang dominan (Timoty Agustian Berutu et al., 2024).

Intenet diketahui dan digunakan dari berbagai kalangan masyarakat dari anak - anak hingga dewasa. Internet dapat digunakan melalui sistem android dan ios dengan teknologi modern seperti handphone, tablet dan komputer. Adanya internet dengan inovasi baru dari berbagai bidang salah satunya bidang keuangan. Seiring dengan itu, muncul berbagai apikasi yang dapat digunakan untuk melakukan transaksi secara online. Masyarakat akan cenderung memilih opsi transaksi atau pembayaran secara online melalui penggunaan aplikasi online. Transaksi online sangat membantu masyarakat dalam melakukan aktivitas seperti perbelanjaan. Belanja dengan pembayaran non tunai dapat menghemat waktu menjadi lebih efisien selain itu metode pembayaran non tunai juga memberikan kecepatan dan keamanan yang lebih tinggi.

Perkembangan platform pembayaran non-tunai dalam satu dekade terakhir menunjukkan transformasi besar dalam sistem transaksi keuangan. Awalnya,

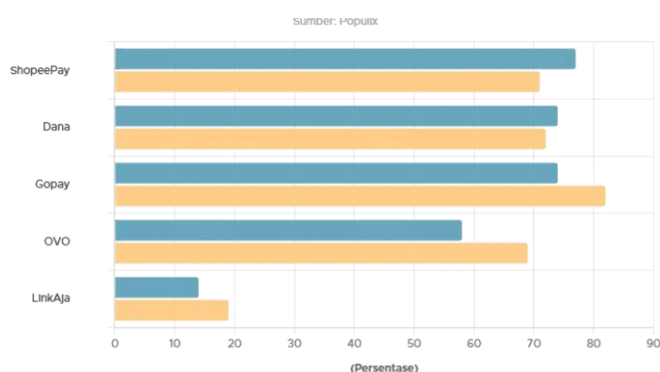
pembayaran non-tunai hanya didominasi oleh penggunaan kartu debit dan kartu kredit yang dikeluarkan oleh bank. Namun, kemajuan teknologi digital, meningkatnya pengguna smartphone, serta penetrasi internet secara luas telah melahirkan berbagai inovasi pembayaran modern seperti mobile banking, dompet digital, dan QR Code yang semakin memudahkan masyarakat dalam bertransaksi kapan saja dan di mana saja.

Faktor pendorong utama berkembangnya platform non-tunai tidak hanya berasal dari inovasi teknologi dan perubahan gaya hidup masyarakat, tetapi juga dukungan pemerintah yang mendorong terciptanya ekosistem *cashless society*. Pandemi COVID-19 menjadi katalisator penting karena meningkatnya kebutuhan transaksi tanpa kontak, terutama dalam layanan belanja online dan pembayaran digital. Platform pembayaran non-tunai kini bukan hanya menjadi alternatif, tetapi telah berkembang menjadi solusi utama yang mengutamakan keamanan, efisiensi, dan kenyamanan dalam aktivitas ekonomi sehari-hari. Hal ini terlihat dari semakin luasnya penggunaan dompet digital seperti GoPay, OVO, DANA dan ShopeePay yang memungkinkan masyarakat melakukan pembayaran, transfer, serta berbagai transaksi lain hanya melalui smartphone. Dengan kemudahan tersebut, dompet digital menjadi tulang punggung ekosistem pembayaran non-tunai modern dan semakin memperkuat pergeseran menuju masyarakat yang *cashless*.

DANA merupakan salah satu dompet digital yang cukup terkenal di Indonesia, terutama karena dukungannya terhadap transaksi berbasis QRIS dan integrasinya dengan berbagai platform e-commerce. DANA menyediakan fasilitas infrastruktur yang memungkinkan masyarakat untuk melakukan transaksi pembayaran nontunai dan nonkartu. DANA didirikan pada tahun 2017 dan resmi diluncurkan sebagai salah satu layanan pembayaran digital Indonesia pada 21 Maret 2018. DANA dibangun di

Indonesia dan didukung oleh programmer Indonesia, dengan investor kelas dunia yaitu PT Elang Mahkota Teknologi Tbk (EMTEK) sebagai pemegang saham mayoritas dan Ant Financial yaitu Vincent selaku CEO DANA. Meskipun DANA terbilang masih baru dalam lingkup fintech, DANA berhasil menduduki peringkat keempat dalam kategori download terbanyak setelah aplikasi Gopay dan OVO pada tahun 2019, hingga tahun 2020 dompet digital DANA telah mencatat total lebih dari 45 juta pengguna aplikasi. DANA merancang konsep platform terbuka, dimana penggunaannya dimudahkan agar dapat digunakan beriringan dengan merchant dan platform pembayaran lainnya. Dompet digital DANA merancang fitur keamanan yang sudah terjamin. Selain memberikan keuntungan dan kemudahan, dalam melakukan pembelian secara online juga memiliki keterbatasan–keterbatasan diantaranya konsumen tidak bisa meraba dan merasakan produk yang akan dibelinya sehingga rentan terjadinya penipuan. Berikut disajikan data pengguna dompet digital di Indonesia tahun 2025

Gambar 1. 1 Data Pengguna Dompet Digital 2025



Sumber : ResearchGate

Dari gambar 1.1, dapat diketahui bahwa ShopeePay, DANA, dan GoPay merupakan dompet digital dengan tingkat penggunaan tertinggi dibandingkan platform lainnya. ShopeePay menempati posisi teratas dengan persentase pengguna

yang sangat dominan, diikuti oleh DANA dan GoPay yang juga memiliki jumlah pengguna yang besar dan relatif seimbang.

Sementara itu, OVO berada pada tingkat penggunaan menengah, sedangkan LinkAja memiliki persentase pengguna paling rendah dibandingkan dompet digital lainnya. Data ini menunjukkan bahwa persaingan layanan dompet digital di Indonesia cukup ketat, dengan kecenderungan masyarakat lebih memilih platform yang terintegrasi dengan layanan e-commerce dan transportasi digital. Tingginya penggunaan dompet digital tersebut mencerminkan meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap transaksi non-tunai, sekaligus menuntut adanya perlindungan konsumen dan keamanan transaksi digital yang lebih optimal. Kondisi ini pada akhirnya berpengaruh terhadap minat menggunakan (*intention to use*) dompet digital, karena semakin aman, mudah, dan terpercaya suatu platform, maka semakin besar kecenderungan masyarakat untuk terus mengadopsi dan memanfaatkannya dalam aktivitas transaksi harian.

TAM (*Technology Acceptance Model*) adalah salah satu teori perilaku yang menjelaskan tentang pendekatan pemanfaatan teknologi informasi. TAM (*Technology Acceptance Model*) ini diperkenalkan oleh Davis (1989) yang mengembangkan kerangka pemikiran mengenai minat untuk menggunakan teknologi informasi berdasarkan persepsi manfaat (*perceived of usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Selain menggunakan faktor persepsi manfaat dan kemudahan terhadap minat menggunakan teknologi, penelitian ini menambahkan faktor persepsi risiko dalam kerangka model TAM guna mengetahui pengaruh persepsi risiko (*perceived risk*) terhadap minat untuk menggunakan suatu teknologi oleh pengguna.

Teori Technology Acceptance Model (TAM) digunakan dalam penelitian ini karena TAM secara khusus dirancang untuk menjelaskan dan memprediksi penerimaan serta penggunaan suatu teknologi oleh pengguna. Aplikasi DANA sebagai layanan dompet digital merupakan bentuk teknologi informasi yang keberhasilannya sangat ditentukan oleh penerimaan pengguna. Dalam konteks penggunaan aplikasi keuangan digital seperti DANA, keputusan seseorang untuk menggunakan atau tidak menggunakan aplikasi tersebut tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi terutama oleh bagaimana pengguna memersepsikan teknologi tersebut, baik dari sisi manfaat, risiko, maupun kepercayaannya. TAM menjelaskan bahwa minat penggunaan (*behavioral intention*) dipengaruhi oleh persepsi pengguna terhadap teknologi, khususnya persepsi manfaat (*perceived usefulness*). Jika pengguna merasa bahwa aplikasi DANA memberikan manfaat seperti kemudahan transaksi, kecepatan pembayaran, dan efisiensi pengelolaan keuangan, maka minat mereka untuk menggunakan DANA akan meningkat. Hal ini sesuai dengan konstruk utama dalam TAM.

Namun, dalam konteks layanan keuangan digital, TAM klasik perlu dikembangkan karena penggunaan aplikasi seperti DANA juga melibatkan risiko finansial dan keamanan data. Oleh karena itu, persepsi risiko dan kepercayaan dimasukkan sebagai variabel tambahan dalam Extended TAM.

Minat menggunakan (*intention to use*) merupakan kecenderungan perilaku individu yang menunjukkan keinginan, rencana, dan kesediaan seseorang untuk menggunakan suatu produk atau layanan di masa sekarang maupun di masa mendatang (Kumala,2020). Dalam konteks teknologi informasi dan sistem pembayaran digital, minat penggunaan menjadi indikator penting untuk memahami tingkat penerimaan dan adopsi teknologi oleh masyarakat. Seseorang yang memiliki

minat penggunaan yang tinggi akan cenderung mencoba, menggunakan secara berulang, serta merekomendasikan teknologi tersebut kepada orang lain (Bardiaman, 2025).

Menurut (Putri, 2024) minat penggunaan adalah tingkat keinginan individu untuk menggunakan suatu sistem informasi secara berkelanjutan, yang terbentuk dari pengalaman, sikap, dan persepsi individu terhadap teknologi tersebut. Sejalan dengan itu, menurut (Rahayu, 2018) dalam (Alfian & Widodo, 2024) menyatakan minat penggunaan memiliki arti niat dan ketertarikan untuk menggunakan sebuah sistem layanan pembayaran online, yakni digital payment sebagai alat pembayaran yang akan digunakan. Dengan demikian, minat penggunaan mencerminkan hasil akhir dari proses kognitif dan afektif pengguna dalam menilai suatu teknologi.

Salah satu faktor yang mempengaruhi minat menggunakan layanan pembayaran non-tunai adalah persepsi manfaat. Persepsi manfaat merupakan ukuran dimana penggunaan teknologi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi penggunanya.

Dalam konteks dompet digital, minat penggunaan dipengaruhi oleh sejauh mana pengguna merasakan manfaat, kemudahan, keamanan, serta tingkat kepercayaan terhadap penyedia layanan. Sebagai contoh, saat seorang konsumen sudah mencoba melakukan transaksi via DANA, mereka akan dapat merasakan manfaat dari DANA tersebut, dan akhirnya konsumen akan cenderung berminat untuk menggunakannya lagi

Penelitian yang dilakukan oleh (Ramadhani, 2025) menyatakan bahwa minat penggunaan dompet digital meningkat ketika pengguna merasakan manfaat nyata seperti kemudahan transaksi, efisiensi waktu, dan fleksibilitas pembayaran. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi manfaat memiliki peran penting dalam membentuk minat seseorang untuk menggunakan layanan pembayaran digital.

Penelitian lain yang dilakukan oleh (Aulia, 2022) menemukan bahwa persepsi manfaat dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan e-money. Pengguna yang merasa bahwa dompet digital dapat membantu aktivitas transaksi mereka dengan lebih efektif cenderung memiliki niat yang lebih tinggi untuk menggunakan layanan tersebut. Temuan ini sejalan dengan konsep Technology Acceptance Model (TAM) yang menyatakan bahwa persepsi manfaat merupakan determinan utama dalam pembentukan minat penggunaan teknologi

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh (Robaniyah & Kurnianingsih 2021) mengungkapkan bahwa persepsi manfaat berdampak baik serta berarti penting terhadap ketertarikan atau minat menerapkan pembayaran digital.

Faktor lain yang mempengaruhi minat penggunaan adalah persepsi risiko. Persepsi risiko adalah suatu persepsi tentang ketidakpastian dan konsekuensi-konsekuensi tidak diinginkan dari menggunakan suatu produk atau suatu layanan. Jika produk atau layanan tersebut memiliki risiko yang besar maka konsumen cenderung tidak memiliki minat untuk memanfaatkan produk tersebut, sebaliknya jika konsumen menilai produk atau layanan tersebut memiliki risiko yang kecil besar kemungkinannya konsumen untuk memilih menggunakan produk tersebut.

Persepsi risiko menjadi faktor penting lainnya yang memengaruhi minat masyarakat dalam menggunakan dompet digital. Ketika pengguna merasa bahwa suatu platform pembayaran digital memiliki tingkat risiko yang tinggi, seperti potensi pencurian data pribadi, kebocoran informasi keuangan, atau penipuan dalam transaksi, maka keinginan mereka untuk mengadopsi layanan tersebut akan menurun. Hal ini disebabkan oleh kekhawatiran bahwa penggunaan dompet digital dapat menimbulkan kerugian finansial maupun hilangnya privasi.

Sebaliknya, apabila risiko tersebut dapat diminimalisir melalui sistem keamanan yang kuat, enkripsi data, autentikasi ganda, serta jaminan perlindungan konsumen, maka persepsi pengguna terhadap risiko akan berkurang. Penurunan persepsi risiko ini secara langsung dapat meningkatkan kepercayaan dan rasa aman, sehingga berdampak positif terhadap minat menggunakan (*intention to use*) dompet digital. Dengan demikian, semakin rendah persepsi risiko yang dirasakan konsumen, maka semakin besar kemungkinan mereka untuk menerima dan memanfaatkan teknologi pembayaran non-tunai dalam aktivitas transaksi sehari-hari.

Selain persepsi manfaat dan persepsi resiko, kepercayaan menjadi faktor penting yang memengaruhi minat pengguna dalam menggunakan DANA sebagai dompet digital. Dalam transaksi keuangan digital, pengguna sangat memperhatikan aspek keamanan, perlindungan data pribadi, dan keandalan sistem. Ketika pengguna merasa bahwa DANA memiliki tingkat keamanan yang baik, seperti autentikasi yang kuat, sistem enkripsi, serta perlindungan terhadap potensi penipuan dan kebocoran informasi, maka rasa percaya tersebut akan meningkat. Semakin tinggi tingkat kepercayaan pengguna terhadap kredibilitas dan keamanan DANA, semakin besar pula minat mereka untuk mengadopsinya secara konsisten dalam kehidupan sehari-hari.

Dengan demikian, kepercayaan tidak hanya memengaruhi persepsi pengguna terhadap kualitas layanan DANA, tetapi juga menjadi pendorong utama yang meningkatkan niat menggunakan dompet digital tersebut. Tanpa adanya kepercayaan, manfaat atau fitur yang ditawarkan sekalipun belum tentu mampu menarik minat pengguna secara optimal.

Dalam konteks adopsi dompet digital kepercayaan berperan sebagai variabel mediasi yang menjembatani hubungan antara persepsi manfaat dan persepsi resiko

terhadap minat penggunaan. Apabila manfaat yang dirasakan mampu meningkatkan tingkat kepercayaan dan resiko menggunakan dompet digital bisa diminimalisir, maka kepercayaan tersebut berperan mengubah persepsi manfaat dan resiko menjadi dorongan nyata untuk menggunakan layanan digital. (Alfian & Widodo, 2024) mengungkapkan bahwa trust dapat memediasi secara penuh terhadap minat penggunaan digital payment.

Dalam penelitian sebelumnya yang dilakukan (Hikmah, 2023) menyatakan bahwa persepsi manfaat berpengaruh positif terhadap niat menggunakan. Namun, penelitian yang dilakukan Tahar et al., (2020) mengatakan bahwa persepsi manfaat tidak memiliki pengaruh positif terhadap niat menggunakan. Selain itu berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Ramadhani et al., (2022) menunjukkan bahwa persepsi manfaat, persepsi keamanan berpengaruh positif terhadap niat menggunakan dengan kepercayaan sebagai variabel mediasi.

Di Kota Padang, penggunaan dompet digital juga mengalami pertumbuhan yang signifikan, terutama di kalangan mahasiswa, pekerja, dan pelaku usaha mikro. Aplikasi DANA menjadi salah satu dompet digital yang cukup populer dan banyak digunakan untuk berbagai kebutuhan transaksi, seperti pembayaran belanja online, pembelian pulsa dan paket data, pembayaran tagihan, hingga transaksi di merchant offline. Tingginya jumlah pengguna tersebut menunjukkan adanya fenomena meningkatnya minat masyarakat dalam menggunakan aplikasi DANA sebagai alat pembayaran digital.

Namun demikian, tingginya jumlah pengguna tidak selalu mencerminkan tingkat minat penggunaan yang stabil dan berkelanjutan. Dalam praktiknya, masih ditemukan fenomena dimana sebagian pengguna menggunakan aplikasi DANA hanya pada kondisi tertentu, seperti saat adanya promo, cashback, atau diskon transaksi.

Ketika keuntungan tersebut berkurang, minat penggunaan aplikasi DANA juga cenderung menurun. Hal ini menunjukkan bahwa minat penggunaan aplikasi DANA belum sepenuhnya terbentuk secara kuat dan konsisten di kalangan pengguna.

Selain itu, persepsi masyarakat terhadap manfaat aplikasi DANA juga beragam. Sebagian pengguna merasakan manfaat berupa kemudahan, kecepatan, dan efisiensi dalam bertransaksi, sehingga mendorong mereka untuk terus menggunakan aplikasi tersebut. Namun, di sisi lain, masih terdapat pengguna yang menganggap manfaat yang diperoleh belum sepenuhnya optimal, terutama terkait dengan keterbatasan fitur, gangguan sistem, atau kesulitan saat melakukan transaksi tertentu. Perbedaan persepsi manfaat ini menjadi fenomena penting yang dapat memengaruhi minat penggunaan aplikasi DANA.

Fenomena lain yang turut memengaruhi minat penggunaan adalah persepsi risiko. Meskipun DANA telah menerapkan sistem keamanan berlapis, sebagian pengguna masih memiliki kekhawatiran terkait risiko keamanan data pribadi, risiko kehilangan saldo, serta potensi penyalahgunaan akun. Adanya berita atau pengalaman negatif terkait transaksi digital juga dapat meningkatkan persepsi risiko pengguna. Kondisi ini menyebabkan sebagian masyarakat menjadi ragu untuk menggunakan aplikasi DANA secara intensif dan berkelanjutan, sehingga berdampak pada menurunnya minat penggunaan.

Dalam konteks tersebut, kepercayaan menjadi faktor kunci yang menjembatani hubungan antara persepsi manfaat dan persepsi risiko terhadap minat penggunaan. Pengguna yang memiliki tingkat kepercayaan tinggi terhadap keamanan, keandalan sistem, dan tanggung jawab penyedia layanan cenderung tetap berminat menggunakan aplikasi DANA meskipun terdapat risiko tertentu. Sebaliknya, rendahnya tingkat

kepercayaan dapat memperkuat persepsi risiko dan melemahkan minat penggunaan aplikasi.

Berdasarkan survey awal Desember 2025 pada 30 orang pengguna layanan e-wallet DANA di kota Padang di dapatkan penelitian pengguna mengenai persepsi manfaat, persepsi risiko, minat penggunaan dan kepercayaan sebagai berikut.

Tabel 1. 1 Penilaian Pengguna Terhadap Persepsi Manfaat, Persepsi Risiko, Minat Penggunaan Dan Kepercayaan Dalam Menggunakan Layanan E-Wallet DANA di Kota Padang

No	Pertanyaan	Setuju	Tidak Setuju	Presentase (%)Tidak Setuju
Persepsi Manfaat				
1	Banyak manfaat yang didapatkan ketika menggunakan aplikasi DANA.	22	8	26,6%
2	Transaksi menggunakan aplikasi DANA sangat cepat dan mudah.	26	4	13,3%
3	Transaksi menggunakan aplikasi DANA sangat bermanfaat.	21	9	30%
Persepsi Risiko				
1	Adanya risiko yang tinggi ketika menggunakan aplikasi DANA	14	16	53,3%
2	Tingkat ketidakpastian dalam penggunaan aplikasi DANA tinggi	27	3	10%
3	Manfaat yang diperoleh lebih sedikit	26	4	13,3%
Kepercayaan				
1	Informasi yang ada di sistem pembayaran aplikasi DANA dapat dipercaya	29	1	3,3%
2	Penyedia layanan aplikasi DANA akan selalu menepati janjinya terhadap si pengguna	29	1	3,3%
3	Saya percaya penyedia layanan aplikasi DANA memiliki tujuan yang baik terhadap para penggunanya yaitu mempermudah transaksi yang akan dilakukan	21	9	30%
Minat Penggunaan				
1	Saya akan secara positif memilih aplikasi DANA dalam transaksi yang saya lakukan	27	3	10%
2	Saya lebih memilih aplikasi DANA dalam melakukan pembayaran transaksi	28	2	6,6%

3	Saya berniat untuk terus menggunakan aplikasi DANA	28	2	6,6%
4	Saya menggunakan aplikasi DANA dalam melakukan pembayaran.	30	0	0%

Sumber : Data Diolah Peneliti ,2026

Berdasarkan hasil survei awal yang dilakukan terhadap pengguna aplikasi DANA di Kota Padang, diperoleh gambaran umum mengenai persepsi manfaat, persepsi risiko, kepercayaan, serta minat penggunaan aplikasi DANA.

Pada persepsi manfaat, mayoritas responden menunjukkan penilaian positif. Sebanyak 22 responden (73,3%) menyatakan setuju bahwa aplikasi DANA memberikan banyak manfaat, sementara 26 responden (86,7%) menyetujui bahwa transaksi menggunakan DANA dapat dilakukan dengan cepat dan mudah. Namun, pada indikator kemudahan transaksi, masih terdapat 30% responden yang menyatakan tidak setuju, menunjukkan bahwa sebagian pengguna belum sepenuhnya merasakan kemudahan secara optimal.

Pada persepsi risiko, hasil survei menunjukkan adanya kekhawatiran pengguna. Sebanyak 53,3% responden menyatakan tidak setuju terhadap pernyataan adanya risiko yang kecil saat menggunakan DANA, yang mengindikasikan bahwa lebih dari setengah responden masih merasakan adanya risiko dalam penggunaan aplikasi. Meskipun demikian, sebagian besar responden menilai risiko kehilangan data dan manfaat yang diperoleh relatif kecil, dengan tingkat ketidaksetujuan masing-masing sebesar 10% dan 13,3%.

Pada aspek kepercayaan, tingkat kepercayaan responden terhadap aplikasi DANA tergolong tinggi. Sebanyak 96,7% responden menyatakan percaya terhadap keamanan informasi dan sistem pembayaran DANA. Selain itu, 96,7% responden juga percaya bahwa penyedia layanan DANA akan selalu menepati janji terhadap

penggunanya. Namun demikian, terdapat 30% responden yang masih ragu terhadap tujuan baik penyedia layanan dalam mempermudah transaksi.

Sementara itu, pada minat penggunaan, hasil survei menunjukkan kecenderungan yang sangat positif. Sebagian besar responden menyatakan berminat untuk terus menggunakan aplikasi DANA dalam melakukan pembayaran transaksi. Bahkan, seluruh responden (100%) menyatakan setuju untuk menggunakan aplikasi DANA dalam melakukan pembayaran, yang menunjukkan tingkat penerimaan dan minat penggunaan yang sangat tinggi. Berdasarkan fenomena tersebut, perlu dilakukan penelitian yang lebih mendalam mengenai pengaruh persepsi manfaat dan persepsi risiko terhadap minat penggunaan aplikasi DANA dengan kepercayaan sebagai variabel intervening pada masyarakat di Kota Padang. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi dalam memahami perilaku konsumen dalam penggunaan layanan keuangan digital, khususnya dompet digital, serta menjadi acuan bagi penyedia layanan fintech dalam meningkatkan manfaat yang dirasakan pengguna, meminimalkan risiko penggunaan, dan membangun kepercayaan guna mendorong peningkatan minat penggunaan aplikasi DANA secara berkelanjutan.

Penelitian ini mengacu pada penelitian (Alfian & Widodo, 2024). Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian tersebut dimana perbedaan penelitian ini dari penelitian sebelumnya adalah dari objek berupa pengguna aplikasi DANA di Kota Padang. Variabel yang dipergunakan yaitu persepsi manfaat dan persepsi risiko sebagai variabel independen, kemudian kepercayaan sebagai variabel intervening dan minat menggunakan aplikasi DANA sebagai variabel dependen.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah pada penelitian ini Adalah:

1. Bagaimana pengaruh persepsi manfaat terhadap minat penggunaan aplikasi DANA di Kota Padang?
2. Bagaimana pengaruh persepsi risiko terhadap minat penggunaan aplikasi DANA di Kota Padang?
3. Bagaimana pengaruh persepsi manfaat terhadap kepercayaan pengguna aplikasi DANA di Kota Padang?
4. Bagaimana pengaruh persepsi risiko terhadap kepercayaan pengguna aplikasi DANA di Kota Padang?
5. Bagaimana pengaruh kepercayaan terhadap minat penggunaan aplikasi DANA di Kota Padang?
6. Apakah kepercayaan memediasi pengaruh persepsi manfaat terhadap minat penggunaan aplikasi DANA di Kota Padang?
7. Apakah kepercayaan memediasi pengaruh persepsi risiko terhadap minat penggunaan aplikasi DANA di Kota Padang?

1.3 TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk mengetahui pengaruh persepsi manfaat terhadap minat penggunaan aplikasi DANA di Kota Padang.
2. Untuk mengetahui pengaruh persepsi risiko terhadap minat penggunaan aplikasi DANA di Kota Padang.
3. Untuk mengetahui pengaruh persepsi manfaat terhadap kepercayaan pengguna aplikasi DANA di Kota Padang.
4. Untuk mengetahui pengaruh persepsi risiko terhadap kepercayaan pengguna aplikasi DANA di Kota Padang.

5. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap minat penggunaan aplikasi DANA di Kota Padang.
6. Untuk mengetahui peran kepercayaan dalam memediasi pengaruh persepsi manfaat terhadap minat penggunaan aplikasi DANA di Kota Padang.
7. Untuk mengetahui peran kepercayaan dalam memediasi pengaruh persepsi risiko terhadap minat penggunaan aplikasi DANA di Kota Padang.

1.4 MANFAAT PENELITIAN

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan Pengaruh Persepsi Manfaat dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Penggunaan dengan Kepercayaan sebagai Variabel Intervening Aplikasi DANA di Kota Padang.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian dapat dijadikan sumber informasi untuk menambah pengetahuan dan sebagai bahan referensi tambahan untuk penelitian ilmiah yang akan dilakukan dimasa selanjutnya.

1.5 BATASAN PENELITIAN

Berdasarkan Latar belakang yang di buat Peneliti membatasi Penelitian hanya Membahas Pengaruh Persepsi Manfaat dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Penggunaan dengan Kepercayaan sebagai Variabel Intervening Aplikasi DANA di Kota Padang apakah memiliki Pengaruh Positif dan Signifikan.