

**PENGARUH *PERCEIVED USEFULNESS*, *USER EXPERIENCE* (UX),
DAN PERCEIVED RISK TERHADAP PENGGUNAAN APLIKASI
DANA
(STUDI KASUS MAHASISWA JABODETABEK)**

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen



MUHAMMAD CAHYO WICAKSONO

1191901036

PROGRAM STUDI STRATA SATU MANAGEMENT

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS BAKRIE

JAKARTA

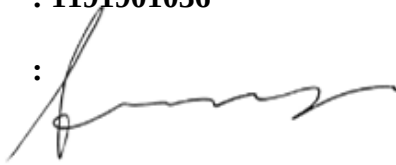
2025

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : Muhammad Cahyo Wicaksono

NIM : 1191901036

Tanda Tangan : 

Tanggal : 3 September 2025

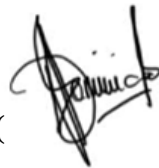
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Muhammad Cahyo Wicaksono
NIM : 1191901036
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : Pengaruh *Perceived Usefulness*, *User Experience* (UX), dan *Perceived Risk* terhadap Penggunaan Aplikasi DANA (Studi Kasus Mahasiswa JABODETABEK)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial (FEIS), Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dominica A. Widyastuti, SE.MM ()

Pembahas 1 : Arief Bimantoro Suharko, Ph.D ()

Pembahas 2 : Holila Hatta, S.Pd.,MM ()

Ditetapkan di Jakarta

Tanggal 3 September 2025

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir bertajuk **“Pengaruh *Perceived Usefulness*, *User Experience* (UX), dan *Perceived Risk* terhadap Penggunaan Aplikasi DANA (Studi Kasus Mahasiswa JABODETABEK)”**.

Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir ini, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dominica A. Widyastuti, SE.MM selaku dosen pembimbing yang telah membimbing, menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan Tugas Akhir ini;
2. Ibu Holila Hatta, S.Pd.,MM. dan Bapak Arief Bimantoro Suharko,Ph.D. selaku Dewan Penguji sidang akhir saya, yang telah banyak memberikan masukan terhadap perbaikan skripsi ini;
3. Alm. Bapak Trinowo Harsono dan Mamah Nur Cahyaningsih selaku orang tua penulis yang tiada henti memberikan kasih sayang dan do’a, dan segala dukungan baik secara materil dan moril;
4. Tisyabella yang telah menjadi alasan penulis untuk menyelesaikan pendidikan di Universitas Bakrie;
5. Mery, Mayo, dan seluruh teman-teman portal yang selalu memberikan dukungan, semangat dan selalu menemani hari-hari penulis selama perkuliahan;
6. Ida Ayu Kade dan Ajeng selaku teman yang paling berjasa selama penulis menjalankan perkuliahan di Universitas Bakrie.

Akhir kata, penulis berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan kepada semua pihak yang telah membantu. Semoga Tugas Akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu Manajemen.

Jakarta, 3 September 2025

Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Cahyo Wicaksono

NIM : 1191901036

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Pengaruh *Perceived Usefulness*, *User Experience* (UX), dan *Perceived Risk* terhadap Penggunaan Aplikasi DANA (Studi Kasus Mahasiswa JABODETABEK)

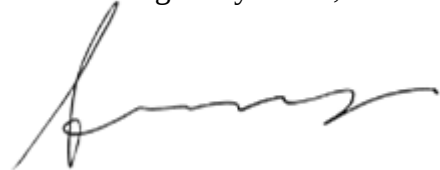
beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 3 September 2025

Yang menyatakan,



(Muhammad Cahyo Wicaksono)

Pengaruh *Perceived Usefulness*, *User Experience* (UX), dan *Perceived Risk* terhadap Penggunaan Aplikasi DANA

(Studi Kasus Mahasiswa JABODETABEK)

Muhammad Cahyo Wicaksono

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *perceived usefulness*, tampilan antarmuka (UX), dan berbagai jenis risiko terhadap penggunaan aplikasi DANA di kalangan mahasiswa di wilayah JABODETABEK. Dengan semakin meningkatnya adopsi teknologi finansial di Indonesia, khususnya dompet digital (e-wallet), penelitian ini mencoba untuk menggali faktor-faktor psikologis dan perilaku yang memengaruhi niat mahasiswa dalam menggunakan aplikasi e-wallet. Model penelitian ini mengacu pada Technology Acceptance Model (TAM) yang dimodifikasi, di mana variabel *perceived usefulness* dan kualitas tampilan antarmuka pengguna (*user experience*) diharapkan memberikan pengaruh positif terhadap niat penggunaan aplikasi, sedangkan berbagai jenis risiko—termasuk risiko keuangan, risiko privasi data, risiko keamanan informasi, dan risiko kesalahan sistem—diprediksi memberikan pengaruh negatif.

Pengumpulan data dilakukan melalui survei dengan kuesioner yang dibagikan kepada 115 mahasiswa di wilayah JABODETABEK. Analisis data menggunakan metode regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *perceived usefulness* dan kualitas UX memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan aplikasi DANA, sedangkan berbagai risiko yang dirasakan memberikan pengaruh negatif dan signifikan terhadap niat penggunaan aplikasi ini. Temuan ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembang aplikasi e-wallet dalam memahami kebutuhan pengguna generasi muda serta mengurangi persepsi risiko guna meningkatkan adopsi teknologi finansial.

Kata Kunci: *perceived usefulness*, UX, *perceived risk*, penggunaan, aplikasi DANA, e-wallet.

***The Influence of Perceived Usefulness, User
Experience, and Perceived Risk on the Usage of the DANA Application
(Case Study on Students in JABODETABEK)***

Muhammad Cahyo Wicaksono

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of perceived usefulness, user interface (user experience), and various types of risk on the usage of the DANA application among university students in the JABODETABEK area. With the growing adoption of financial technology in Indonesia, particularly digital wallets (e-wallets), this research seeks to explore the psychological and behavioral factors that affect students' intention to use e-wallet applications. The research model refers to a modified Technology Acceptance Model (TAM), in which perceived usefulness and the quality of the user experience are expected to have a positive effect on application usage, while various types of risk—including financial risk, data privacy risk, information security risk, and system error risk—are predicted to have a negative effect.

Data were collected through a survey using a questionnaire distributed to 115 students in the JABODETABEK area. The data were analyzed using multiple linear regression. The results indicate that perceived usefulness and user experience quality have a positive and significant influence on the usage of the DANA application, while perceived risks have a negative and significant influence. These findings are expected to provide insights for e-wallet application developers in understanding the needs of young users and in reducing perceived risks to enhance the adoption of financial technology.

Keywords: *perceived usefulness, UX, perceived risk, use, DANA application, e-wallet.*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	i
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.4.1 Manfaat Teoretis.....	10
1.4.2 Manfaat Praktis.....	10
1.4.2.1 Wawasan untuk Pengembangan Aplikasi.....	10
1.4.2.2 Peningkatan Fitur Kemudahan Penggunaan.....	11
1.4.2.3 Penguatan Keamanan dan Privasi	11
1.4.2.4 Panduan untuk Strategi Pemasaran	11
1.4.2.5 Referensi bagi Lembaga Pendidikan.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Landasan Teori.....	12
2.1.1 Technology Acceptance Model (TAM).....	12
2.1.2 Perceived Usefulness.....	13
2.1.3 User Experience (UX).....	15
2.1.4 Perceived Risk.....	16
2.1.5 Pengguna Aplikasi Dana	18
2.1.6 Penggunaan Aplikasi Dana	19
2.2 Penelitian Terdahulu	21
2.3 Kerangka Konseptual.....	22
2.4 Hipotesis	23

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	24
3.1 Jenis Penelitian.....	24
3.2 Objek Penelitian.....	24
3.3 Populasi dan Sampel	24
3.4 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	25
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	25
3.6 Analisis Deskriptif	26
3.7 Variabel Penelitian dan Operasional Variabel	26
3.7.1 Variabel Penelitian	26
3.7.2 Operasional Penelitian	27
3.8 Teknik Analisis Data	29
3.8.1 Analisis Outer Model (Model Pengukuran).....	30
3.8.2 Analisis Inner Model (Model Struktural).....	30
3.8.3 Pengujian Hipotesis.....	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	32
4.1 Hasil Pengumpulan Data.....	32
4.1.1 Responden	32
4.1.2 Karakteristik demografi	32
4.2 Deskriptif Analisis Masing-Masing Variabel	33
4.2.1 Perceived Usefulness	33
4.2.2 Perceived Risk.....	33
4.2.3 User Experience	34
4.2.4 Pengguna	34
4.3 Analisis Data	35
4.3.1 Evaluasi Model Pengukuran	36
4.3.1.1 Indicator Reliability	36
4.3.1.2 Internal Konsistensi Reliability	37
4.3.1.3 Convergent Validity.....	38
4.3.1.4 HTMT	39
4.3.2 Evaluasi Model Struktural.....	40
4.3.2.1 Koefisien Determinasi (R^2).....	40
4.3.3 Tes Hipotesis.....	41
4.4 Pembahasan.....	42
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	45
5.1 Kesimpulan	45

5.2	Saran	45
DAFTAR PUSTAKA.....		47
KUESIONER PENELITIAN		50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Persentase Pengguna E-Wallet di Indonesia	1
Gambar 1.2	Perceived Risk (Media Konsumen, 2025)	5
Gambar 1.3	Alif Rachman Syah Putra (2023).....	6
Gambar 1.4	detikINET (2024).....	8
Gambar 2.1	Kerangka Konseptual.....	23
Gambar 4.1	Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	33
Gambar 4.2	Hasil PLS Algoritma	36

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 4.1 Data Jenis Kelamin Demografi	32
Tabel 4.2 Std Deviasi Perceived Usefulness	33
Tabel 4.3 Std Deviasi Perceived Risk	33
Tabel 4.4 Std Deviasi User Experience.....	34
Tabel 4.5 Std Deviasi Penggunaan.....	34
Tabel 4.6 Hasil Konsistensi Reliabiliti.....	37
Tabel 4.7 Hasil AVE	38
Tabel 4.8 Hasil HTMT	39
Tabel 4.9 Hasil Koefisien Determinasi	40
Tabel 4.10 Hasil Tes Hipotesis	42