

Faktor Penentu Penggunaan Dompet Digital pada Konsumen di Daerah Jabodetabek

**Denni Irawan Daulay, Gita Alfiyanna, Indah Anggraeni,
Reny Aurora Sitohang, Teddy Simatupang**

School of Business and Economics Universitas Prasetiya Mulya
JL. RA. Kartini (TB Simatupang), Cilandak Barat Jakarta Selatan, Jakarta 12430 Indonesia

Corresponding Author: denni.irawan@live.com

ABSTRAK

Mereplikasi penelitian oleh Ahuja dan Joshi (2018) yang dilakukan di India, penelitian ini dilakukan di Jabodetabek untuk mencari faktor-faktor penentu dalam penggunaan dompet digital. Penelitian oleh Ahuja dan Joshi (2018), mendapatkan bahwa faktor-faktor tersebut, dari yang pengaruhnya paling tinggi sampai yang paling rendah adalah: *ease of use, benefit, trust, dan self efficacy*. Sedikit berbeda, penelitian ini mendapatkan bahwa 4 faktor penentu penggunaan dompet digital di Jabodetabek, dengan urutan pengaruh dari yang paling tinggi ke yang paling rendah yaitu *ease of use, self efficacy, benefit, dan trust*. Walaupun penelitian ini menggunakan jumlah responden yang lebih banyak dan dengan menggunakan tambahan kuesioner baik dari beberapa sumber jurnal maupun dari hasil wawancara, didapat hasil yang mirip dengan penelitian oleh Ahuja dan Joshi (2018). *Ease of use* atau kemudahan dalam menggunakan aplikasi menjadi satu keharusan agar baik penyedia jasa layanan yang sekarang maupun yang akan datang, agar mempunyai daya saing yang tinggi. Ketiga faktor lainnya juga penting untuk diperhatikan tanpa mengganggu kemudahan dalam menggunakan aplikasi.

Replicating the research by Ahuja and Joshi (2018) conducted in India, this study was conducted in Jabodetabek to determine the driving factors in the use of digital wallets. The research by Ahuja and Joshi (2018) found that these factors, from the highest to the lowest influence, were: ease of use, benefit, trust, and self-efficacy. Slightly different, this study found that 4 determinants of digital wallet use in Jabodetabek, with the order of influence from the highest to the lowest, namely ease of use, self efficacy, benefits, and trust. Although this study uses a greater number of respondents and by using additional questionnaires both from several journal sources as well as from interviews, results are similar Ahuja and Joshi (2018). Ease of use is a must so that both current and future service providers have high competitiveness. The other three factors are also important to note without disturbing the ease of using the application.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi *mobile devices* yang cukup pesat sangat mempengaruhi berbagai aspek kehidupan bahkan telah menjadi kebutuhan utama dalam kehidupan sehari-hari masyarakat urban. Salah satu fungsi *mobile devices* yang mulai populer beberapa tahun belakangan ini adalah fasilitas *mobile payment* atau dompet digital. Fasilitas ini memudahkan penggunanya untuk melakukan transaksi pembelian barang atau jasa, pembayaran berbagai macam tagihan, transfer dana ke sesama pengguna dompet digital dan lain-lainnya. Adanya fasilitas dompet digital ini mulai menggantikan metode pembayaran yang berbentuk konvensional seperti transaksi tunai, kartu debit maupun kartu kredit, sehingga konsumen tidak direpotkan lagi dengan membawa dompet, kartu debit atau kartu kredit ketika hendak bepergian.

Menurut Dahlberg, Mallat, Ondrus & Zmijewska, 2008, *mobile payment* dapat diartikan sebagai pembayaran untuk suatu barang, jasa, dan tagihan dengan menggunakan suatu alat seperti telepon genggam, dan lainnya dengan memanfaatkan suatu jaringan tanpa kabel dan teknologi komunikasi lainnya. Goeke & Pousttchi, 2010, mendeskripsikan *mobile payment* sebagai salah satu tipe transaksi pembayaran yang proses pembayarannya menggunakan *mobile devices* untuk memulai, mengotorisasi hingga menyelesaikan suatu pembayaran,

Pada penelitian ini akan diketahui faktor-faktor apa saja yang mendorong penggunaan dompet digital pada masyarakat urban khususnya di area Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang dan Bekasi (Jabodetabek) dengan aplikasi dompet digital dibatasi pada Gopay, OVO dan Dana.

Kuesioner pada penelitian ini berasal dari sumber utama yaitu jurnal-jurnal rujukan dan sumber tambahan dari hasil wawancara beberapa informan yang kemudian hasilnya dianalisa menggunakan analisis faktor dengan KMO dan Bartlett's Test.

TINJAUAN PUSTAKA

Untuk memenuhi kebutuhan generasi dari abad terkini para pelaku bisnis berlomba-lomba menyediakan produk maupun pelayanan jasa berbasis teknologi yang berdaya saing. Adopsi teknologi ke dalam produk dan pelayanan jasa yang ditawarkan merupakan salah satu faktor yang paling berpengaruh bagi para pelanggan. Telepon seluler atau telepon genggam adalah salah satu bentuk teknologi yang dilaporkan memberi pengaruh sangat besar dalam

kehidupan manusia selama dekade terakhir (Jack & Suri 2011)

Ide tentang dompet digital muncul beberapa tahun belakangan ini, dimulai dari peralihan uang kertas menjadi kartu debit dan kredit, dan diikuti dengan metode kartu pembayaran pintar oleh penyedia layanan perbankan dalam jumlah terbatas. Dengan ditemukannya teknologi *Near Field Communiation (NFC)* maka ide transaksi menggunakan telepon seluler mulai diterapkan, di mana pengguna dapat dengan aman menyimpan semua informasi keuangan dalam dompet digital untuk kemudian selanjutnya digunakan sebagai alat transaksi produk barang dan jasa pelayanan (Rajan 2011)

Dompet digital memberi kesempatan bagi mereka dari kelompok ekonomi yang berbasis uang tunai dan tidak memiliki rekening bank untuk melakukan transaksi perbankan melalui telepon selular yang dimilikinya. Proses tersebut di dalam industri dikenal sebagai “perbankan tanpa rekening bank” (Klein & Mayer 2011). Kesempatan ini menarik bagi konsumen di seluruh dunia, dan fenomena sejenis ditunjukkan oleh konsumen di Indonesia termasuk di Jabodetabek.

Menurut BI terdapat 41 dompet digital yang telah beredar di Indonesia, dengan 31 dompet digital berbasis server dan 11 dompet digital berbasis chip (*sumber: detiknews 2019, 12 Maret*). Penggunaan dompet digital di Indonesia mencatat nilai transaksi sebesar 12,4 Triliun Rupiah sepanjang 2017 dan meningkat sebesar 281% menjadi 47,2 Triliun Rupiah di tahun 2018. Nilai tersebut berasal dari 943,3 juta transaksi di tahun 2017 dan meningkat sebanyak 210% menjadi 2,9 milyar transaksi di 2018. Dari segi jumlah tercatat 167,2 juta unit dompet digital beredar di Indonesia sepanjang 2018, 86% lebih besar dibanding 2017 yaitu sebesar 90 juta. (*sumber: katadata.co.id 2019, 11 Maret*)

Ahuja & Joshi 2018, mengemukakan bahwa di India ada 4 (empat) faktor yang mempengaruhi persepsi pengguna dompet digital, dari yang tertinggi pengaruhnya sampai yang terendah pengaruhnya adalah *Ease of use, Benefit, Trust, dan Self Efficacy*. Hasil tersebut didapat dari studi yang dilakukan dengan mengumpulkan data-data dari sumber-sumber primer dan sekunder. Sumber data primer didapatkan dari 139 responden yang menjawab kuesioner hasil rancangan sendiri sedangkan sumber data sekunder diambil dari majalah, internet, dan publikasi lain yang relevan.

Cobanoglu dkk. 2015, menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan dompet digital di restoran-restoran adalah kesesuaian dengan gaya hidup (*compatibility with lifestyle*), persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), norma-norma subjektif

(*subjective norms*), keamanan, dan pengalaman sebelumnya dengan pembayaran digital. Penelitiannya juga menunjukkan bahwa faktor pengaruh terbesar adalah kesesuaian dengan gaya hidup. Ini berarti bahwa konsumen lebih cenderung memakai dompet digital jika mereka merasa bahwa teknologinya sesuai dengan keyakinan dan pola perilaku mereka. Menariknya, tidak ditemukan hubungan yang signifikan antara persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dalam menggunakan dompet digital di restoran. Salah satu penjelasan yang mungkin adalah konsumen telah menguasai teknologi seluler saat ini. Ditambah lagi bahwa mayoritas respondennya berusia antara 18 dan 35 tahun yang umumnya memahami teknologi dan memiliki pengalaman luas dengan teknologi seluler sehingga mereka tidak menganggap kemudahan penggunaan sebagai faktor penting dalam menggunakan dompet digital.

Nguyen dkk. 2016, menguji faktor-faktor penggunaan pembayaran seluler di Vietnam terhadap 489 konsumen. Penelitian ini mengungkapkan bahwa persepsi kepercayaan adalah faktor terkuat dari niat untuk menggunakan layanan pembayaran seluler diikuti oleh persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kesenangan, persepsi kendali perilaku, persepsi manfaat dan norma-norma subyektif.

Aydin & Burnaz 2018, melakukan penelitian terhadap salah satu metode pembayaran seluler di Turki, dan memperlihatkan bahwa faktor-faktor penentu penggunaan adalah kesesuaian (*compatibility*), persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), inovasi (*personal innovativeness*), persepsi keamanan (*perceived security*), pengaruh sosial (*social influence*), persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan hadiah (*rewards*).

Punwatar & Verghese 2018, menganalisis data yang didapat dari 115 responden dari Raipur, ibukota Negara Bagian Chhattisgarh di India Tengah. Dibuktikan bahwa dompet digital merupakan cara pembayaran yang aman dan nyaman saat ini. Penelitian ini mengungkapkan bahwa faktor-faktor yang mempunyai efek positif pada adopsi dan perilaku adopsi sistem pembayaran digital adalah 5 hal yaitu nilai ekonomi, persepsi keamanan, privasi, pengetahuan teknis, dan niat untuk menggunakan. Selain itu, penelitian ini tidak mendeteksi bukti yang signifikan dari pengaruh faktor persepsi kegunaan (*perceived usefulness*).

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini mengevaluasi 4 konstruk utama yaitu *Ease of use*, *Benefit*, *Trust*, dan *Self efficacy*. Setiap konstruk dievaluasi dengan pertanyaan-pertanyaan seperti pada lampiran 4. Ini merupakan replikasi model penelitian yang dilakukan oleh Ahuja & Joshi 2018 untuk topik

sejenis dengan responden pengguna dompet digital di India..

Ahuja & Joshi 2018, mengumpulkan data-data dari sumber-sumber primer dan sekunder. Sumber data primer didapatkan dari 139 responden yang menjawab kuesioner hasil rancangan sendiri, sedangkan sumber data sekunder diambil dari majalah, internet, dan publikasi lain yang relevan. Ada 11 pertanyaan di dalam kuesioner yang dijawab oleh responden.

Penelitian ini mengumpulkan data dari 217 responden yang menjawab kuesioner yang dirancang. Rancangan ini bersumber dari beberapa jurnal rujukan dan hasil wawancara. Wawancara dilakukan untuk menggali adanya ide penting lain yang mungkin tidak dipertimbangkan pada penelitian rujukan. Dari wawancara diperoleh ide tambahan terkait promosi, *point rewards* dan diskon atau *cash back* yang diterjemahkan menjadi pertanyaan tambahan dalam survei kuantitatif. Dengan pertanyaan tambahan tersebut maka jumlah pertanyaan dalam kuesioner menjadi 30 buah, lebih banyak dibandingkan penelitian sebelumnya yaitu 11 buah.

Wawancara

Perwakilan tim peneliti melakukan wawancara secara purposif dengan menganalisa perilaku individu terhadap pemakaian dompet digital kepada 6 informan dari lingkungan kerja para peneliti. Wawancara dilakukan pada setiap responden dengan durasi masing-masing sekitar 30 menit mulai tanggal 12 sampai dengan 14 Februari 2019. Secara demografi informan terdiri dari 4 orang wanita dan 2 pria dengan rentang usia antara 26 sampai 51 tahun. Para informan berdomisili di Jabodetabek sesuai dengan area target penelitian. Para informan berprofesi sebagai karyawan.

Pemilihan informan berdasarkan kriteria sebagai pengguna aktif dompet digital yang ada di Jabodetabek seperti Gopay, OVO dan Dana. Manipulasi ini dilakukan untuk memastikan bahwa informan yang terpilih dapat memberikan masukan yang tepat berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan dompet digital. Selama wawancara informan diberikan pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan dengan atribut-atribut penting dari topik penelitian yang diambil dari studi literatur. Informan juga diminta untuk menyampaikan pernyataan terbuka terkait pengalaman menggunakan dompet digital. Tujuan dari pernyataan terbuka ini

adalah untuk mendapatkan masukan tentang atribut penting lain yang belum dipertimbangkan dalam penelitian sebelumnya.

Survey

Pada penelitian kuantitatif pengumpulan data dilakukan menggunakan metode *Simple Random Sampling*, yaitu dengan menyebarkan kuesioner secara acak kepada responden-responden di area Jabodetabek dengan *Google Forms*. Data yang diperoleh kemudian dianalisa secara kuantitatif menggunakan faktor analisis dengan KMO and Bartlett's Test.

Pemilihan penggunaan *Simple Random Sampling* dilatar belakangi dengan asumsi elemen populasi bersifat homogen, sehingga elemen manapun yang terpilih menjadi sampel dapat mewakili populasi, dan penelitian ini cukup sederhana. Keuntungan penggunaan SRS adalah mudah dipahami dan bertujuan untuk menghasilkan data yang mewakili populasi target (Malhotra 2002).

ANALISIS DATA

Analisis Hasil Wawancara

Pada lampiran 1, diperlihatkan hasil dari wawancara yang dilakukan. Dari hasil tersebut dapat di ringkas menjadi faktor-faktor seperti dibawah ini:

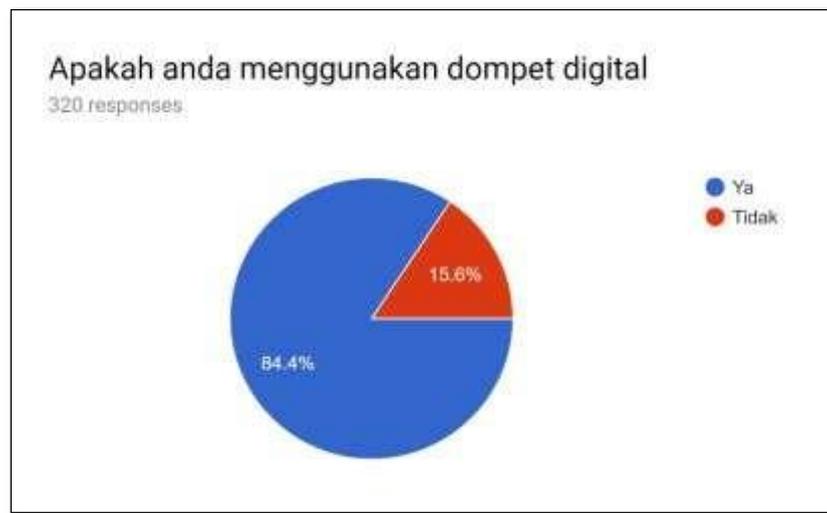
1. Praktis karena tidak perlu membawa kartu debit/ kredit, dompet atau uang tunai
2. Pada waktu-waktu tertentu menawarkan diskon yang jumlahnya relatif kecil tapi cukup menarik untuk transaksi dalam jumlah kecil juga
3. Pada waktu-waktu tertentu penyedia jasa mengadakan promosi
4. Praktis karena dapat bertransaksi secara *cashless*
5. Penggunaan dompet digital relatif aman karena menggunakan PIN
6. Penggunaan dompet digital praktis karena mudah proses *Top Up-nya*
7. Dompet digital memberikan banyak layanan seperti membayar tagihan, layan antar makanan, pembelian pulsa, transportasi online, pemesanan tiket, dll.
8. Satu aplikasi untuk banyak keperluan seperti bayar tagihan listrik, air dan telepon, untuk berbelanja, makan di restoran, untuk donasi, transfer uang, dll.
9. Dompet digital memberikan poin reward yang bisa ditukarkan dengan mudah

10. Dengan menggunakan dompet digital mendapat informasi pemutahiran produk dan/ atau layanan baru yang memperkaya pengalaman

Dengan membandingkan antara hasil diatas terhadap kuesioner-kuesioner di dalam jurnal rujukan, didapat bahwa atribut-atribut penting yang tidak secara jelas disebutkan di dalam penelitian rujukan sebelumnya adalah promosi dompet digital, *point reward*, dan diskon.

Analisis Demografi Responden

Kuesioner melauai *google form* disebarakan oleh tim secara acak selama 5 minggu, dimulai pada awal Maret 2019 hingga awal April 2019. Kuesioner menggunakan skala likert dengan 5 skala (1 = sangat tidak setuju, 5 = sangat setuju). Dari seluruh kuesioner yang disebarakan diperoleh 320 responden dengan hasil 84,4% memiliki dompet digital dan 15,6% tidak memiliki dompet digital. Diagram berikut menggambarkan populasi berdasarkan penggunaan dompet digital:



Gambar 2. Diagram Pengguna Dompet Digital

Terdapat 271 orang responden telah menggunakan dompet digital dengan sebaran pengguna Gopay sebesar 89,6%, pengguna Ovo sebesar 59,6%, pengguna Dana sebesar 17%, sisa lain-lain sebesar 9,3%.

Segmentasi usia pengguna dompet digital dari responden adalah 41,5% di usia 40-30 tahun, 33% di usia 20-30 tahun, 19,3% diusia 40-50 tahun, dan sebanyak 5,2% usia di atas 50

tahun. Uniknya terdapat 1,1% pengguna dengan rentang usia 10-20 tahun. Kemudahan teknologi dompet digital sangat memungkinkan untuk pengguna dompet digital pada segmen usia yang sangat muda. Dari segi jenis kelamin, 42,3% responden adalah pria dan 57,7% adalah wanita, dengan latar belakang pendidikan SD/SMP/SMA 3,3%, D1/ D2/ D3/ S1 76,7%, S2 17,4%, lain-lain 1,9%, dan S3 0.3%. Profesi para responden adalah karyawan swasta 63,7%, wiraswasta 9,6%, pengajar 2,2%, ASN 1,5% dan lain-lain 23%. Domisili para informan tersebar di Jakarta 43,7%, Tangerang 21,9%, Bekasi 7,8%, Depok 4,4%, Bogor 9,3%, dan lain-lain 13%.

Analisis Faktor

Analisis faktor merupakan proses analisa untuk mencari faktor utama yang dapat mempengaruhi variabel dependen melalui serangkaian uji terhadap variabel independen sebagai faktornya. Besar korelasi antar variabel independen haruslah kuat, dan ini tergambar dengan koefisien diatas 0,5 dan signifikansi maksimum 0,05.

Tabel 1. KMO dan Bartlett’s Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.955
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	7100.307
	df	435
	Sig.	.000

Perhitungan melalui SPSS seperti tampak pada tabel 1 di atas, memberikan hasil KMO sebesar 0,955, memenuhi persyaratan yaitu $> 0,5$, dan nilai signifikansi penelitian dari Bartlett’s Test of Sphericity sebesar 0.000 memenuhi persyaratan yaitu $< 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa faktor pendukung yang diteliti memenuhi persyaratan dengan signifikansi di bawah 0,05 (5%).

Sesuai data *Rotated Cumulative*, faktor yang berpengaruh terhadap persepsi pelanggan adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	16.466	54.887	54.887	16.466	54.887	54.887	6.769	22.564	22.564
2	1.753	5.844	60.731	1.753	5.844	60.731	6.505	21.682	44.246
3	1.195	3.982	64.713	1.195	3.982	64.713	3.906	13.022	57.268
4	1.017	3.391	68.104	1.017	3.391	68.104	3.251	10.836	68.104
5	.872	2.908	71.012						
6	.836	2.787	73.799						
7	.776	2.587	76.386						
8	.654	2.179	78.564						
9	.560	1.867	80.432						
10	.545	1.817	82.249						

11	.512	1.707	83.955						
12	.476	1.587	85.542						
13	.440	1.467	87.009						
14	.402	1.340	88.349						
15	.368	1.226	89.575						
16	.341	1.136	90.711						
17	.312	1.040	91.750						
18	.293	.976	92.726						
19	.270	.899	93.625						
20	.251	.838	94.463						
21	.243	.809	95.272						
22	.227	.756	96.028						
23	.222	.740	96.768						
24	.193	.645	97.413						
25	.173	.578	97.990						

26	.165	.551	98.541						
27	.149	.498	99.039						
28	.139	.465	99.504						
29	.083	.275	99.779						
30	.066	.221	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Perhitungan di atas menunjukkan bahwa faktor utama yang menjelaskan penentu penggunaan dompet digital adalah *ease of use* dengan *variance* 22,564%, *self efficacy* dengan *variance* 21,682%, *benefit* dengan *variance* 13,022%, dan selanjutnya *trust* dengan *variance* 10,836 yang disederhanakan menjadi tabel 3 dibawah.

Tabel 3. Total Variance Summary

No	Nama	% of Variance	Penjelasan
1	Ease of use	22.564	Kemudahan untuk digunakan
2	Self Efficacy	21.682	Kemampuan melakukan sendiri atau kemandirian
3	Benefit	13.022	Keuntungan dari sistim diskon dan hadiah
4	Trust	10.836	Kepercayaan berkaitan dengan keamanan dan kejelasan transaksi

Berdasarkan perhitungan *communalities* (lampiran 2) diperoleh hasil terbesar pada variabel membayar dengan dompet digital menyenangkan dengan jumlah 0,789%, disusul dengan variabel saya tertarik menggunakan dompet digital sebesar 0,786%, lalu Interaksi saya dengan sistem dompet digital jelas dan dapat dimengerti sebesar 0,781%, dan yang terakhir adalah dompet digital sesuai dengan gaya hidup saya sebesar 0,764%. Berdasarkan pertanyaan pada survei terlihat ketertarikan masyarakat terhadap dompet digital sangatlah besar, karena masyarakat merasa senang ketika melakukan transaksi menggunakan dompet digital dan tertarik pada diskon dan reward yang ditawarkan oleh penyedia layanan. Fakta yang menarik dari 30 variabel ditemukan 1 variabel yaitu dompet digital sebagai pengganti alat bayar konvensional menunjukkan Eigenvalues < 0.5 . Hal ini menandakan bahwa dompet digital belum sepenuhnya menggantikan cara pembayaran konvensional seperti pembayaran secara tunai atau menggunakan kartu debit dan kredit .

Pada perhitungan Rotated Component Matrix (lampiran 3) setelah percobaan Varimax Rotation dengan normalisasi Kaiser, faktor pertama terdiri dari 11 item dengan range 0,530 sampai 0,793. Faktor kedua terdiri dari 12 item dengan range 0,510 sampai 0,698. Faktor ketiga terdiri dari 4 item dengan range 0,547 sampai 0,723. Dan faktor keempat terdiri dari 3 item dengan range 0,658 hingga 0,778.

KETERBATASAN

Penelitian ini dilakukan pada kondisi perkembangan dompet digital yang sangat pesat di mana banyak pemain-pemain yang baru saja meluncurkan produknya, baik dari pihak pemerintah maupun swasta. Penelitian lanjutan sangat memungkinkan untuk dilakukan kembali dengan kehadiran penyedia jasa selain Gopay, Ovo, dan Dana.

KESIMPULAN

Berawal dari penelitian oleh Ahuja dan Joshi (2018) yang dilakukan di India, penelitian ini dilakukan di Jabodetabek untuk mencari faktor-faktor penentu dalam penggunaan dompet digital.

Walaupun dengan menggunakan jumlah responden yang lebih banyak dan dengan menggunakan tambahan kuesioner baik dari sumber-sumber jurnal maupun dari wawancara, hasil menunjukkan bahwa terdapat 4 faktor penentu penggunaan dompet digital di Jabodetabek adalah mirip dengan penelitian Ahuja dan Joshi (2018), yaitu *ease of use*, *self efficacy*, *benefit*, dan *trust*.

Penelitian oleh Ahuja dan Joshi (2018), mendapatkan bahwa faktor-faktor tersebut, dari yang pengaruhnya paling tinggi sampai yang paling rendah adalah *ease of use*, *benefit*, *trust*, dan *self efficacy*. Sedikit berbeda, penelitian ini mendapatkan bahwa 4 faktor penentu penggunaan dompet digital di Jabodetabek, dengan urutan pengaruh dari yang paling tinggi ke yang paling rendah yaitu *ease of use*, *self efficacy*, *benefit*, dan *trust*.

Ini menunjukkan bahwa faktor kemudahan aplikasi memiliki kontribusi terbesar, disusul oleh faktor dorongan atau keinginan mencoba menggunakan aplikasi. Faktor berikutnya adalah keuntungan yang didapat dari sistem seperti misalnya diskon dan hadiah. Faktor terendah adalah kepercayaan yang lebih condong mengenai keamanan sistem menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan yang sudah baik terhadap jasa layanan. Diluar ke 4 faktor tersebut, pengaruhnya tidak signifikan.

Ease of use atau kemudahan dalam menggunakan aplikasi menjadi satu keharusan agar penyedia jasa layanan yang sekarang dapat tetap mempunyai daya saing yang tinggi. Demikian juga untuk pemain baru yang akan masuk ke dalam pasar, baik dari pemerintah maupun dari sektor swasta. Kemudahan yang dimaksud tentunya tidak terbatas untuk jasa pembayaran tetapi untuk beberapa jasa lainnya seperti transfer, simpan pinjam, pencairan, dan lain lain.

Benefit atau keuntungan yang didapat dari sistem seperti misalnya diskon dan hadiah bukanlah faktor yang utama. Merujuk ke sebuah ulasan di CNBC Indonesia, penyedia jasa layanan dompet digital memberikan diskon dan *cash back* adalah untuk mengedukasi masyarakat agar semakin banyak yang beralih ke *cashless* atau tanpa uang tunai. Untuk membiasakan masyarakat menggunakan non tunai, perusahaan membangun pengalaman menggunakan layanannya. Namun masyarakat membutuhkan alasan untuk menggunakan dan memilih layanan tersebut. (sumber: cnbcindonesia.com 2019, 4 Februari)

Mencari terobosan baru dari sisi kemudahan penggunaan dan meningkatkan jumlah pengguna adalah menjadi tantangan bagi praktisi pemasaran di ranah dompet digital. Persaingan usaha yang semakin ketat membuat pemain baru harus melompat lebih jauh untuk

dapat bersaing dengan pemain lama. Namun demikian jumlah transaksi terus meningkat dan pasar masih menjanjikan. Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi masukan yang berguna bagi para pelaku bisnis maupun calon pelaku bisnis dompet digital dalam menyusun strategi operasinya.

DAFTAR PUSTAKA

1. Ahuja A. dan Joshi R. (2018), "Customer Perception towards Mobile Wallet", *IJRDO- Journal of Business Management*, Volume 4, Issue 1 (January): 52-60
2. Aydin G. dan Burnaz S. (2016), "Adoption of Mobile Payment Systems: A Study On Mobile Wallets", *Journal of Business Economics and Finance - JBEF*, Volume 5, Issue 1 (March): 73-92
3. Cobanoglu C. *et al.* (2015), "Are Consumers Ready for Mobile Payment? An Examination of Consumer Acceptance of Mobile Payment Technology in Restaurant Industry", *Hospitality Review*, Volume 31, Issue 4, Article 6 (February)
4. Dahlberg, Mallat, Ondrus dan Zmijewska (2008), "Mobile Payment Market and Research - Past, Present and Future", *AIS Electronic Library*, (November): 1-3
5. Hidayat, Anwar, <https://www.statistikian.com/2014/03/asumsi-analisis-faktor-dengan-spss.html> (Maret 2014)
6. Goeke L. dan Pousttchi K. (2010), "A Scenario-Based Analysis of Mobile Payment Acceptance", *Global Mobility Roundtable*, 9th, (June): 371-378
7. Istijanto (2009), *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran: Cara Praktis Meneliti Konsumen dan Pesaing*, PT Gramedia Pustaka Umum, Jakarta
8. Jack W. dan Suri T. (2011), "Mobile money: The economics of M-PESA", *NBER Working Paper*, 16721
9. Klein M. dan Mayer C. (2011), "Mobile Banking ad Financial Inclusion: The regulatory Lessons", *Policy Research Working paper*, 5664, (May): 1-6
10. Malhotra NK. (2002), *Basic Marketing Research: Applications to Contemporary Issues*, Prentice Hall.
11. Nguyen TN. *et al.* (2016), "Predicting Consumer Intention to Use Mobile Payment Services: Empirical Evidence from Vietnam", *International Journal of Marketing Studies*; Volume 8, No. 1 (January): 117-124

12. Punwatkar S. dan Verghese M. (2018), “Adaptation of e-Wallet Payment: An Empirical Study on Consumers’ Adoption Behaviour in Central India”, *International Journal of Advanced in Management, Technology and Engineering Sciences*, Volume 8, Issue III (March): 1147-1156
13. Rajan MA. (2011), “The future of wallets: a look at the privacy implications of mobile payments”, *CommLaw Conspectus*, 20
14. katadata.co.id, <https://katadata.co.id/infografik/2019/03/11/linkaja-koalisi-7-bumn-saingi-go-pay-dan-ovo> (11 Maret 2019)
15. CNBC Indonesia, <https://www.cnbcindonesia.com/fintech/20190204113135-37-53737/ovo-go-pay-bakar-duit-mampukah-bumn-linkaja-bersaing> (4 Februari 2019)

LAMPIRAN 1

A. Rangkuman Hasil Wawancara

Informan	“Dompet digital apa yang anda gunakan?”
1	Saya menggunakan Gopay dan OVO, tergantung mana yang memberikan penawaran diskon atau promosi yang lebih menarik.
2	Saya menggunakan Gopay dan rencananya akan pakai OVO juga.
3	Saya menggunakan Gopay karena paling banyak layanannya.
4	Saya menggunakan Gopay dan OVO digunakan bergantian.
5	Saya menggunakan Gopay dan OVO bersama pasangan saya. Kedua dompet digital tersebut digunakan bersama.
6	Saya memiliki dua dompet digital yang saya gunakan bersama anak saya yaitu Gopay dan OVO. Anak saya menyarankan untuk memiliki dua dompet digital tersebut karena diskon yang ditawarkan terbatas jumlahnya dalam satu hari, jadi untuk mendapat mafaat diskon maksimal dalam satu hari perlu punya lebih dari 1 dompet digital.
Informan	“Berapa rata-rata nilai transaksi anda sebulan menggunakan dompet digital?”
1	Tidak lebih dari satu juta Rupiah. Kebanyakan digunakan untuk membeli makanan dan transportasi online.
2	Hampir setiap hari saya menggunakan dompet digital untuk layanan transportasi online, dan sering juga untuk membeli makanan, namun jumlahnya rata-rata tidak lebih dari lima ratus ribu rupiah perbulan. Pada saat <i>payday</i> biasanya banyak program promosi dan diskon yang ditawarkan. Saya bisanya akan belanja makanan atau barang pada saat itu.
3	Saya menggunakan dompet digital paling sering untuk belanja mingguan atau bulanan tapi rata-rata tidak lebih dari satu juta Rupiah.
4	Saya menggunakan dopet digital biasanya untuk transportasi online, membeli makanan dan barang-barang lain jika ada promosi atau diskon . Jumlah transaksi setiap bulan rata-rata kurang dari lima ratus ribu rupiah.

5	<p>Nilai transaksinya tidak terlalu besar, rata-rata sebulan tidak lebih dari satu juta rupiah. Saya menggunakan dompet digital bersama pasangan untuk banyak keperluan seperti membayar tagihan listrik, membeli pulsa, membeli tiket bioskop, membayar televisi berlangganan, membeli makanan, dan lain-lain.</p>
6	<p>Saya mengisi dompet digital tidak langsung dalam jumlah besar, tapi mingguan. Setiap minggu sekitar dua ratus lima puluh ribu, jadi total sebulan sekitar satu juta rupiah. Sebagian besar saya gunakan untuk makan di restoran bersama keluarga di akhir pekan, atau membeli kebutuhan anak saya.</p>
Informan	<p>“Alasan apa yang mendorong anda menggunakan dompet digital?”</p>
1	<p>Pakai dompet digital itu praktis, saya tidak perlu membawa-bawa kartu debit atau kartu apapun, cukup membawa <i>hand phone</i>. Orang bisa lupa membawa dompet berisi kartu debit atau kartu kredit, tapi sudah hampir pasti tidak lupa membawa <i>hand phone</i> ke manapun pergi. Dompet digital juga aman karena untuk setiap transaksi memerlukan PIN, jika <i>hand phone</i> hilang, uang yang ada di deposit tidak ikut hilang. Banyak pelayanan yang ditawarkan mulai dari transportasi online, membeli makanan online, membeli tiket online, membeli pulsa, dan masih banyak lagi. Kita juga sering kali mendapat informasi tentang produk-produk baru yang ada di pasar dari GoPay dan OVO sehingga selalu <i>terupdate</i> dan bisa segera merasakan pengalaman menggunakan produk atau layanan baru yang diluncurkan ke pasar.</p>
2	<p>Dengan dompet digital kita bisa melakukan transaksi tanpa uang tunai, cukup mempunyai sejumlah deposit di GoPay atau OVO dan kita bisa bertransaksi kapan saja kita mau. Praktis dan aman karena menggunakan PIN. Mudah proses <i>top up</i> nya dan banyak diskon atau promosi yang ditawarkan, terutama saat hari gajian atau disebut program <i>payday</i>. Yang menarik dari GoPay dan OVO juga ada poin reward yang bisa kita tukarkan dengan produk atau layanan jasa dengan mudah. Walaupun jumlahnya tidak terlalu besar tapi jika diakumulasi jumlahnya lumayan menarik. Semakin banyak kita bertransaksi semakin banyak poin reward yang bisa dikumpulkan.</p>

3	<p>GoPay dan OVO menawarkan banyak pelayanan. Dengan 1 aplikasi banyak keperluan yang bisa dipenuhi. Tidak hanya berbelanja barang tapi juga bisa untuk membayar tagihan listrik, air dan telepon, bahkan untuk donasi. Banyak juga promosi dan diskon yang ditawarkan terutama untuk keperluan rumah tangga. Saya kira saya akan semakin sering menggunakan GoPay atau OVO untuk membeli kebutuhan bayi setelah lahir nanti, terutama untuk popok. Dompet digital juga menurut saya selain praktis karena kita tidak perlu membawa uang tunai atau kartu debit atau kredit, juga aman. Setiap transaksi memerlukan PIN dan jika <i>hand phone</i> hilang, uangnya tidak ikut hilang. Proses top up nya juga mudah dan bisa dilakukan di banyak tempat.</p>
4	<p>Menggunakan GoPay sangat menyenangkan karena tidak perlu membawa-bawa dompet atau kartu debit. Bisa digunakan untuk banyak keperluan mulai dari transportasi online, membeli makanan, membeli tiket, belanja online, dan banyak lagi. Banyak penawaran diskon dan promosi terutama di hari gajian. Aman karena menggunakan PIN. Tidak perlu takut uang hilang karena <i>hand phone</i> hilang. Ada poin reward yang diberikan untuk setiap transaksi, semakin banyak transaksi semakin banyak poin reward yang terkumpul. Penukaran poin reward juga mudah. GoPay juga menampilkan banyak iklan produk baru, jadi kita bisa segera tahu produk baru apa yang ada di pasar dan bisa juga segera membelinya jika menarik.</p>
5	<p>Yang paling menarik dari penggunaan GoPay dan OVO adalah dengan satu aplikasi banyak keperluan yang bisa dipenuhi, mulai dari belanja online, membeli pulsa telepon dan listrik, membayar tagihan air, bayar parkir, dan lain-lain. Semakin banyak <i>merchant</i> yang bekerja sama semakin menarik buat saya sebagai konsumen. Ada diskon dan promosi yang ditawarkan, namun jumlahnya sebenarnya tidak terlalu besar. Jadi buat saya hal yang paling menarik adalah kemudahan bertransaksi dan kemudahan penggunaan aplikasi yang ditawarkan. Segi keamanan juga menjadi salah satu faktor yang saya pertimbangkan.</p>
6	<p>Saya menggunakan GoPay dan OVO sesuai saran dari anak remaja saya. Sebagai anak milenial penggunaan aplikasi digital sudah menjadi bagian hidupnya sehari-hari. Penggunaan dompet digital mudah dan praktis. Saya bisa melakukan top up dengan mudah setiap minggu sesuai jumlah yang sudah dijatahkan buat anak saya untuk berbagai keperluan, mulai dari makan di restoran sampai berbagai keperluan anak remaja.</p>

Informan	“Selain alasan-alasan yang tadi dikemukakan, apakah ada alasan lain atau ada komentar lain mengenai penggunaan dompet digital yang anda miliki saat ini?”
1	Untuk berbelanja bahan makanan ataupun pakaian, saya lebih memilih datang ke toko karena dapat melihat produk secara langsung dan dapat membandingkan beberapa produk dan/ atau merek dalam satu waktu sekaligus sehingga lebih yakin sebelum mengambil keputusan untuk membeli produk. Selain itu saya dapat menjadikan aktifitas belanja sebagai sarana <i>refreshing</i> .
2	Dari pengamatan, saya melihat Go-Pay bekerja sama dengan banyak gerai kecil dan tersebar di banyak tempat, sedangkan OVO hanya bekerja sama dengan gerai besar dan jumlahnya terbatas sehingga kurang menarik.
3	Saya menggunakan dompet digital terutama untuk transportasi online dan membeli makanan saat ada program diskon atau reward.
4	Jumlah diskon yang diberikan relatif kecil namun masih cukup menarik untuk transaksi dalam jumlah kecil. Sebaliknya untuk transaksi dalam jumlah besar tidak terlalu menarik.
5	Menurut saya Go-Pay memiliki lebih banyak mitra kerja sama dibandingkan OVO dan diskon Go-Pay relatif lebih besar dibandingkan OVO. Semakin banyak mitra kerja samanya semakin menarik buat saya. Sebaiknya mitra kerja sama tidak hanya dengan mitra usaha besar tapi juga dengan gerai-gerai kecil agar semakin besar kesempatan bertransaksi menggunakan dompet digital.
6	Yang paling menarik buat anak remaja saya dari penggunaan GoPay dan OVO adalah diskon, promosi dan poin reward yang ditawarkan. Karena jumlah diskon perhari dari GoPay dan OVO terbatas dan dengan jumlah berbeda, maka saat melakukan transaksi, anak saya akan memilih dengan cermat aplikasi mana yang akan memberikan diskon atau promosi paling menguntungkan.

B. Ringkasan Hasil Wawancara

- a. Praktis karena tidak perlu membawa kartu debit/ kredit, dompet atau uang tunai
- b. Pada waktu-waktu tertentu menawarkan diskon yang jumlahnya relatif kecil tapi cukup menarik untuk transaksi dalam jumlah kecil juga
- c. Pada waktu-waktu tertentu penyedia jasa mengadakan promosi
- d. Praktis karena dapat bertransaksi secara *cashless*
- e. Penggunaan dompet digital relatif aman karena menggunakan PIN
- f. Penggunaan dompet digital praktis karena mudah proses *Top Up*-nya
- g. Dompet digital memberikan banyak layanan seperti membayar tagihan, layanan antar makanan, pembelian pulsa, transportasi online, pemesanan tiket, dll.
- h. 1 aplikasi untuk banyak keperluan seperti bayar tagihan listrik, air dan telepon, untuk berbelanja, makan di restoran, untuk donasi, transfer uang, dll.
- i. Dompet digital memberikan poin reward yang bisa ditukarkan dengan mudah
- j. Dengan menggunakan dompet digital mendapat informasi pemutahiran produk dan/ atau layanan baru yang memperkaya pengalaman

LAMPIRAN 2

Tabel Communalities		
	Initial	Extraction
Saya lebih suka menggunakan Dompot digital	1.000	.633
Dompot digital merupakan cara pembayaran yang menarik	1.000	.614
Dompot digital dapat berfungsi sebagai pengganti alat bayar konvensional	1.000	.494
Dompot digital dapat mendukung berbagai cara pembayaran lainnya	1.000	.537
Dompot digital penting untuk dimiliki	1.000	.725
Dompot digital dapat menghemat waktu saya dalam bertransaksi	1.000	.631
Saya tahu fungsi-fungsi dari dompot digital	1.000	.634
Dompot digital sangat berguna untuk pembayaran	1.000	.764
Dompot digital memberikan keamanan di dalam bertransaksi secara online	1.000	.716
Dompot digital menjaga kerahasiaan data penggunanya	1.000	.737
Saya merekomendasikan dompot digital ke teman saya	1.000	.715
Dompot digital meningkatkan pengalaman saya sebagai konsumen.	1.000	.719

Saya mempelajari cara menggunakan dompet digital dengan mudah	1.000	.747
Interaksi saya dengan sistem dompet digital jelas dan dapat dimengerti	1.000	.781
Dompet digital menekan risiko penyalahgunaan informasi penagihan	1.000	.615
Saya menghargai penggunaan dompet digital di restoran / kafe / bar dibandingkan dengan cara pembayaran lainnya	1.000	.563
Dompet digital sesuai dengan gaya hidup saya	1.000	.764
Pembayaran menggunakan dompet digital di restoran / kafe / bar sangat cocok dengan cara pembelian yang saya inginkan	1.000	.719
Membayar dengan dompet digital menyenangkan	1.000	.789
Membayar dengan dompet digital membuat saya terhibur	1.000	.659
Membayar dengan dompet digital membuat saya bersemangat	1.000	.679
Dompet digital membantu saya dalam memilih produk/ layanan yang akan dibeli melalui promosi yang diberikan	1.000	.664
Dompet digital membantu saya menghemat pengeluaran melalui diskon yang diberikan	1.000	.623
Fasilitas top-up dompet digital mudah untuk dilakukan oleh saya	1.000	.676
Dompet digital memberikan saya pengalaman baru dalam berbelanja	1.000	.618

Dompot digital memberikan saya fasilitas point reward yang bermanfaat	1.000	.690
Penggunaan dompet digital membantu saya bertransaksi di toko / warung yang sudah bekerja sama	1.000	.633
Saya berencana menggunakan dompet digital	1.000	.758
Saya tertarik untuk menggunakan dompet digital	1.000	.786
Saya akan menggunakan dompet digital yang saya miliki	1.000	.746
Extraction Method: Principal Component Analysis.		

LAMPIRAN 3

Tabel Rotated Component Matrix^a

	Component			
	1	2	3	4
Saya lebih suka menggunakan Dompet digital		.585		
Dompet digital merupakan cara pembayaran yang menarik	.530	.510		
Dompet digital dapat berfungsi sebagai pengganti alat bayar konvensional	.579			
Dompet digital dapat mendukung berbagai cara pembayaran lainnya	.670			
Dompet digital penting untuk dimiliki		.649		
Dompet digital dapat menghemat waktu saya dalam bertransaksi	.542			
Saya tahu fungsi-fungsi dari dompet digital	.670			
Dompet digital sangat berguna untuk pembayaran	.671			
Dompet digital memberikan keamanan di dalam bertransaksi secara online				.719
Dompet digital menjaga kerahasiaan data penggunanya				.778

Saya merekomendasikan dompet digital ke teman saya		.566		
Dompet digital meningkatkan pengalaman saya sebagai konsumen.	.609			
Saya mempelajari cara menggunakan dompet digital dengan mudah	.772			
Interaksi saya dengan sistem dompet digital jelas dan dapat dimengerti	.793			
Dompet digital menekan risiko penyalahgunaan informasi penagihan				.658
Saya menghargai penggunaan dompet digital di restoran / kafe / bar dibandingkan dengan cara pembayaran lainnya		.551		
Dompet digital sesuai dengan gaya hidup saya		.688		
Pembayaran menggunakan dompet digital di restoran / kafe / bar sangat cocok dengan cara pembelian yang saya inginkan		.643		
Membayar dengan dompet digital menyenangkan		.698		
Membayar dengan dompet digital membuat saya terhibur			.547	
Membayar dengan dompet digital membuat saya bersemangat		.524		
Dompet digital membantu saya dalam memilih produk/ layanan yang akan dibeli melalui promosi yang diberikan			.651	
Dompet digital membantu saya menghemat pengeluaran melalui diskon yang diberikan			.723	

Fasilitas top-up dompet digital mudah untuk dilakukan oleh saya	.642			
Dompet digital memberikan saya pengalaman baru dalam berbelanja	.605			
Dompet digital memberikan saya fasilitas point reward yang bermanfaat			.682	
Penggunaan dompet digital membantu saya bertransaksi di toko / warung yang sudah bekerja sama				
Saya berencana menggunakan dompet digital		.664		
Saya tertarik untuk menggunakan dompet digital		.673		
Saya akan menggunakan dompet digital yang saya miliki		.635		

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 13 iterations.

LAMPIRAN 4

SURVEI FAKTOR-FAKTOR PENENTU PENGGUNAAN DOMPET DIGITAL DI JABODETABEK

Bapak/ Ibu yang terhormat,

Kami mahasiswa S2 jurusan Manajemen Strategik Universitas Prasetiya Mulya angkatan 53 bermaksud melaksanakan penelitian untuk mencari faktor faktor penentu penggunaan **Dompot Digital** sebagai alat transaksi. Adapun yang dimaksud dengan Dompot Digital di sini antara lain Gopay, Ovo dan Dana.

Sebagai bentuk apresiasi bagi bapak/ ibu atas kesediaannya meluangkan waktu mengisi kuesioner, kami menyediakan voucher gopay senilai Rp. 25,000,- bagi 20 orang yang beruntung. Pemilihan dilakukan melalui undian kepada mereka yang bersedia membagikan nomor telepon atau alamat e-mail.

Perlindungan data pribadi:

“Kami dari tim survei akan menghapus data email dan nomor ponsel responden setelah finalisasi karya tulis survei ini. Kami dari tim survei juga tidak akan membagikan data email dan nomor ponsel ke siapapun baik itu untuk tujuan laba atau nirlaba.”

Kami akan membagikan hasil survei sebelum akhir bulan Juni 2019 bagi yang meninggalkan alamat e-mail.

Terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu dalam mengisi kuesioner berikut.

Identitas Responden:

Nama : _____

Usia : _____

Jenis Kelamin : Perempuan/ Laki-Laki*

Pendidikan : SD / SMP / SMA / S1 / S2 / S3 / Lain-lain (sebutkan)_____*

Pekerjaan : Wiraswasta / Karyawan Swasta / ASN / Aparat Negara / Pengajar / Lain-lain (sebutkan)_____*

Domisili : Jakarta / Bogor / Depok / Tangerang / Bekasi / Lain-lain (sebutkan)_____*

Apakah anda memiliki dompet digital (misalkan OVO/ GOPAY/ DANA/ Lain-lain (sebutkan) _____) : YA/ TIDAK*

SILAHKAN MELANJUTKAN MENGISI KUESIONER INI JIKA JAWABAN ANDA YA

Catatan: * pilih salah satu dengan melingkari

Jawab pertanyaan dengan memberi tanda silang (X) pada kolom yang tersedia sesuai dengan pernyataan anda:

- 1 Sangat Tidak Setuju
- 2 Tidak Setuju
- 3 Netral
- 4 Setuju
- 5 Sangat Setuju

No.	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1	Saya lebih suka menggunakan Dompot digital					
2	Dompot digital merupakan cara pembayaran yang menarik					
3	Dompot digital dapat berfungsi sebagai pengganti alat bayar konvensional					
4	Dompot digital dapat mendukung berbagai cara pembayaran lainnya (mis; pulsa, tagihan listrik, dll)					
5	Dompot digital penting untuk dimiliki					
6	Dompot digital dapat menghemat waktu saya dalam bertransaksi					
7	Saya tahu fungsi-fungsi dari dompet digital					
8	Dompot digital sangat berguna untuk pembayaran					
9	Dompot digital memberikan keamanan di dalam bertransaksi secara online					
10	Dompot digital menjaga kerahasiaan data penggunaanya					
11	Saya merekomendasikan dompet digital ke teman saya					
12	Dompot digital meningkatkan pengalaman saya sebagai konsumen (fleksibilitas, kecepatan, kenyamanan, keamanan).					
13	Saya mempelajari cara menggunakan dompet digital dengan mudah					
14	Interaksi saya dengan sistem dompet digital jelas dan dapat dimengerti					

15	Dompot digital menekan risiko penyalahgunaan informasi penagihan (misalkan, nomor kartu kredit, data rekening bank, dll.)					
16	Saya menghargai penggunaan dompet digital di restoran / kafe / bar dibandingkan dengan cara pembayaran lainnya (mis., Kartu kredit, uang tunai)					
17	Dompot digital sesuai dengan gaya hidup saya					
18	Pembayaran menggunakan dompet digital di restoran / kafe / bar sangat cocok dengan cara pembelian yang saya inginkan					
19	Membayar dengan dompet digital menyenangkan					
20	Membayar dengan dompet digital menghibur					
21	Membayar dengan dompet digital membuat saya bersemangat					
22	Dompot digital membantu saya dalam memilih produk/ layanan yang akan dibeli melalui promosi yang diberikan					
23	Dompot digital membantu saya menghemat pengeluaran melalui diskon yang diberikan					
24	Fasilitas top-up dompet digital mudah untuk dilakukan oleh saya					
25	Dompot digital memberikan saya pengalaman baru dalam berbelanja					
26	Dompot digital memberikan saya fasilitas point reward buat saya					
27	Penggunaan dompet digital membantu saya bertransaksi di toko / warung yang sudah bekerja sama					
28	Saya berencana menggunakan dompet digital					
29	Saya tertarik untuk menggunakan dompet digital					
30	Saya akan menggunakan dompet digital yang saya miliki					