

**PENGARUH FITUR LAYANAN, PROMOSI DAN KEMUDAHAN  
BERTRANSAKSI TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN  
APLIKASI DAN DI KOTA PALEMBANG (STUDI KASUS PADA  
MAHASISWA PRODI MANAJEMEN ANGKATAN  
2022 UNIVERSITAS TRIDINANTI)**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat-Syarat  
Guna Mencapai Gelar Sarjana Manajemen**



**Di Ajukan Oleh:**

**AJI KUSUMA**

**NPM. 2201110099**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS TRIDINANTI**

**2026**

UNIVERSITAS TRIDINANTI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Aji Kusuma  
Nomor Pokok Mahasiswa : 2201110099  
Jurusan/Prog. Studi : Manajemen  
Jenjang Pendidikan : Strata I  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran  
Judul Skripsi : Pengaruh Fitur Layanan, Promosi dan Kemudahan Bertransaksi Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Dana di Kota Palembang (Studi Kasus Pada Mahasiswa Prodi Manajemen Angkatan 2022 Universitas Tridinanti)

Pembimbing Skripsi

Tanggal 2/8/2026 Pembimbing I : Baidowi Abdhie, S.E., M.P  
NIDN : 0210116101

Tanggal 5/8/2026 Pembimbing II : H. Herlan Djunaidi, S.E., M.Si  
NIDN : 0219086101

Mengetahui,

Dekan

Tanggal 5/8/2026



Dr. H. Msy. Mikdal, S.E., M.Si, Ak, CA, CSRS  
NIDN. 0205026401

Ketua Program Studi Manajemen

Tanggal 5/8/2026

Dr. Yolanda Veybitha, S.E., M  
NIDN. 0226028303

UNIVERSITAS TRIDINANTI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Aji Kusuma  
Nomor Pokok Mahasiswa : 2201110099  
Jurusan/Prog. Studi : Manajemen  
Jenjang Pendidikan : Strata I  
Konsentrasi : Manajemen Pemukiman  
Judul Skripsi : Pengaruh Fitur Layanan, Promosi dan Kemudahan Bertransaksi Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Dana di Kota Palembang (Studi Kasus Pada Mahasiswa Prodi Manajemen Angkatan 2022 Universitas Tridinanti)

Penguji Skripsi

Tanggal ..... 3/8/2026 ..... Ketua Penguji : Baldowil Abdhle, S.E., M.P  
NIDN : 0210116101

Tanggal ..... 5/8/2026 ..... Penguji I : H. Herlan Djunaldi, S.E., M.Si  
NIDN : 0219086101

Tanggal ..... 5/8/2026 ..... Penguji II : Veny Mayasari, S.E., M.M  
NIDN : 0204078902

Mengesahkan,

Dekan

Tanggal ..... 5/8/2026 .....



Dr. Hl. Misy Mikia, S.E., M.Si, Ak, CA, CSRS  
NIDN : 0205026401

Ketua Program Studi Manajemen

Tanggal ..... 5/8/2026 .....

Dr. Yolanda Veybitha, S.E., M.Si  
NIDN. 0226028303

## HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### Motto :

*"Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan."*

*(QS. Al-Insyirah: 6)*

Dengan mengucapkan puji syukur ke hadirat Allah Swt. atas segala rahmat, nikmat, dan karunia-Nya, skripsi ini Saya persembahkan kepada :

- ❖ Ayah dan Ibu , yang selalu memberi doa, dukungan, serta motivasi yang tiada henti sehingga dapat menyelesaikan pendidikan dan skripsi ini.
- ❖ Keluargaku, yang senantiasa memberikan dukungan.
- ❖ Sahabat dan teman-teman seperjuangan, khususnya orang Tersayang.E
- ❖ Almamaterku

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Aji Kusuma

Nomor Pokok/NIM : 2201110099

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Jurusan : Manajemen

Menyatakan dengan ini sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul "Pengaruh Fitur Layanan, Promosi dan Kemudahan Bertransaksi Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Dana di Kota Palembang (Studi Kasus Pada Mahasiswa Prodi Manajemen Angkatan 2022 Universitas Tridinanti)" Telah ditulis sungguh-sungguh.

Apabila dikemudian hari dibuktikan pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan skripsi dengan segala konsekuensinya.

Palembang, Juli 2026



Aji Kusuma

## **PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Aji Kusuma

Nomor Pokok/NIM : 2201110099

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Jurusan : Manajemen

Menyatakan dengan ini sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul "Pengaruh Fitur Layanan, Promosi dan Kemudahan Bertransaksi Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Dana di Kota Palembang (Studi Kasus Pada Mahasiswa Prodi Manajemen Angkatan 2022 Universitas Tridinanti)" Telah ditulis sungguh-sungguh.

Apabila dikemudian hari dibuktikan pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan skripsi dengan segala konsekuensinya.

Palembang, Juli 2026

Aji Kusuma

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur atas kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul : **"Pengaruh Fitur Layanan, Promosi dan Kemudahan Bertransaksi Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Dana di Kota Palembang (Studi Kasus Pada Mahasiswa Prodi Manajemen Angkatan 2022 Universitas Tridinanti)"** Skripsi ini merupakan salah satu syarat utama untuk mencapai gelar sarjana Manajemen Universitas Tridinanti.

Dengan penyusunan skripsi ini, penulis telah mendapatkan banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan banyak terimakasih yang ditunjukan kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Edizal AE, M.S selaku Rektor Universitas Tridinanti.
2. Ibu Dr. Msy. Mikial, SE, M.Si, Ak.CA, CSRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridinanti.
3. Ibu Dr. Yolanda Veybitha, SE. M.Si selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridinanti.
4. Bapak Baidowi Abdhie, SE., MP. selaku Dosen Pembimbing I Skripsi yang telah meluangkan waktu membimbing dan mengarahkan dalam penulisan skripsi ini agar dapat selesai dengan baik dan tepat waktu.
5. Bapak H. Herlan djunaidi, SE, M.Si. selaku Dosen Pembimbing II skripsi yang telah meluangkan waktu membimbing dan mengarahkan dalam penulisan skripsi ini agar dapat selesai dengan baik dan tepat waktu.
6. Ibu Dian Septianti, SE., MM. selaku Dosen Pembimbing akademik.
7. Bapak dan ibu dosen berserta staf karyawan fakultas ekonomi dan bisnis Universitas Tridinanti yang telah banyak memberi pengajaran dan ilmu pengetahuan.

8. Pimpinan dan Staf karyawan staf karyawan fakultas ekonomi dan bisnis Universitas Tridinantyang telah memberikan ijin kepada penulis untuk dan membantu dalam memberikan data yang diperlukan.
9. Kepada teman-teman seangkatan saya yang sudah memberi semangat.

Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih banyak terdapat kelemahan dan kekurangan sehingga mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak yang sangat diharapkan demi penyempurnaan skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang baik dan setimpal kepada semua pihak yang dengan susah payah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Akhir kata penulis berharap sehingga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi yang memerlukannya.

Palembang,

Aji Kusuma

## DAFTAR ISI

|                                                                       |      |
|-----------------------------------------------------------------------|------|
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....                              | ii   |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....                               | iii  |
| <b>HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....                            | iv   |
| <b>PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT</b> .....                                 | v    |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                                           | vi   |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                                               | viii |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                                             | xii  |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                                            | xiii |
| <b>ABSTRAK</b> .....                                                  | xiv  |
| <b>RIWAYAT HIDUP</b> .....                                            | xvi  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....                                        | 1    |
| 1.1 Latar Belakang.....                                               | 1    |
| 1.2 Perumusan Masalah.....                                            | 4    |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....                                           | 4    |
| 1.4 Manfaat Penelitian.....                                           | 5    |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....                                  | 7    |
| 2.1 Kajian Teori .....                                                | 7    |
| 2.1.1 Pemasaran .....                                                 | 7    |
| 2.1.1.1. Pengertian Pemasaran .....                                   | 7    |
| 2.1.1.2 Konsep Pemasaran .....                                        | 7    |
| 2.1.1.3 Tujuan Pemasaran .....                                        | 8    |
| 2.1.1.4 Bauran Pemasaran (Marketing Mix).....                         | 9    |
| 2.1.1.5 Pemasaran Digital .....                                       | 10   |
| 2.1.2 Fitur Layanan.....                                              | 11   |
| 2.1.2.1. Pengertian Fitur Layanan.....                                | 11   |
| 2.1.2.2 Peran Fitur Layanan dalam Aplikasi Digital .....              | 13   |
| 2.1.2.3 Jenis-jenis Fitur Layanan pada Aplikasi Keuangan Digital..... | 14   |
| 2.1.2.4 Indikator Fitur Layanan .....                                 | 15   |

|                                                                  |           |
|------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.1.3 Promosi .....                                              | 16        |
| 2.1.3.1 Pengertian Promosi .....                                 | 16        |
| 2.1.3.2 Tujuan Promosi .....                                     | 17        |
| 2.1.3.3 Bauran Promosi (Promotion Mix).....                      | 18        |
| 2.1.3.4 Dimensi Dan Indikator Promosi.....                       | 19        |
| 2.1.4 Kemudahan Bertransaksi .....                               | 21        |
| 2.1.4.1 Pengertian Kemudahan Bertransaksi .....                  | 21        |
| 2.1.4.2 Teori Technology Acceptance Model (TAM).....             | 22        |
| 2.1.4.3 Peran Kemudahan Bertransaksi dalam Aplikasi Digital..... | 23        |
| 2.1.4.4 Indikator Kemudahan Bertransaksi .....                   | 24        |
| 2.1.5 Keputusan Penggunaan .....                                 | 25        |
| 2.1.5.1 Pengertian Keputusan Penggunaan .....                    | 25        |
| 2.1.5.2 Proses Pengambilan Keputusan Konsumen.....               | 26        |
| 2.1.5.3 Dimensi Keputusan Penggunaan.....                        | 27        |
| 2.1.5.4 Indikator Keputusan Penggunaan.....                      | 28        |
| 2.2 Penelitian Terdahulu.....                                    | 30        |
| 2.3 Kerangka Berpikir .....                                      | 32        |
| 2.4 Hipotesis.....                                               | 34        |
| <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>                       | <b>36</b> |
| 3.1 Tempat Dan Waktu Penelitian.....                             | 36        |
| 3.1.1 Tempat Penelitian .....                                    | 36        |
| 3.1.2 Waktu Penelitian.....                                      | 36        |
| 3.2 Sumber Dan Teknik Pengumpulan Data .....                     | 37        |
| 3.2.1 Sumber Data .....                                          | 37        |
| 3.3 Populasi Dan Sampel .....                                    | 38        |
| 3.3.1 Populasi.....                                              | 38        |
| 3.3.2 Sampel.....                                                | 38        |
| 3.3.3 Sampling .....                                             | 40        |
| 3.4 Rancangan Penelitian .....                                   | 41        |
| 3.5 Variabel dan Definisi Operasional.....                       | 42        |

|                                                          |           |
|----------------------------------------------------------|-----------|
| 3.5.1 Variabel.....                                      | 42        |
| 3.5.2 Definisi Operasional Variabel .....                | 43        |
| 3.6 Instrumen Penelitian.....                            | 47        |
| 3.6.1 Uji Validitas.....                                 | 48        |
| 3.6.2 Uji Reliabilitas .....                             | 49        |
| 3.6.3 Uji Asumsi Klasik .....                            | 49        |
| 3.6.3.1 Uji Normalitas .....                             | 50        |
| 3.6.3.2 Uji Multikolinearitas .....                      | 51        |
| 3.6.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....                     | 52        |
| 3.7 Teknik Analisis Data.....                            | 52        |
| 3.7.1 Analisis Regresi Linier Berganda.....              | 53        |
| 3.7.2 Analisis Korelasi.....                             | 55        |
| 3.7.3 Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....     | 56        |
| 3.8 Uji Hipotesis Penelitian.....                        | 57        |
| 3.8.1 Uji Secara Simultan (Uji F) .....                  | 57        |
| 3.8.2 Uji Secara Parsial (Uji T).....                    | 58        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>      | <b>61</b> |
| 4.1 HASIL PENELITIAN .....                               | 61        |
| 4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan DANA .....                | 61        |
| 4.1.1.1 Sejarah Singkat DANA.....                        | 62        |
| 4.1.1.2 Visi dan Misi DANA.....                          | 63        |
| 4.1.1.3 Struktur DANA Dan Uraian Tugas Dan Wewenang..... | 64        |
| 4.1.2 Analisis Deskriptif.....                           | 65        |
| 4.1.2.1 Karakteristik Responden .....                    | 65        |
| 4.1.2.2 Hasil Uji Validitas.....                         | 66        |
| 4.1.2.3 Hasil Uji Reliabilitas .....                     | 69        |
| 4.1.3 Uji Asumsi Klasik .....                            | 70        |
| 4.1.3.1. Hasil Uji Normalitas .....                      | 70        |
| 4.1.3.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....              | 72        |
| 4.1.3.3 Hasil Uji Multikolinieritas .....                | 73        |

|                                                                                                                                          |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 4.1.4 Uji Statistik .....                                                                                                                | 74        |
| 4.1.4.1 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....                                                                                     | 74        |
| 4.1.4.2 Hasil Koefisien Korelasi .....                                                                                                   | 76        |
| 4.1.4.3 Hasil Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....                                                                             | 77        |
| 4.1.5 Uji Hipotesis Statistik .....                                                                                                      | 78        |
| 4.1.5.1 Hasil Secara Simultan (Uji F) .....                                                                                              | 78        |
| 4.1.5.2 Hasil Secara Parsial (Uji t) .....                                                                                               | 79        |
| 4.1.6 Pembahasan .....                                                                                                                   | 81        |
| 4.1.6.1 Pengaruh Fitur Layanan, Promosi, dan Kemudahan Bertransaksi<br>terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi DANA Secara Simultan ..... | 81        |
| 4.1.6.2 Pengaruh Fitur Layanan terhadap Keputusan Penggunaan .....                                                                       | 82        |
| 4.1.6.3 Pengaruh Promosi terhadap Keputusan Penggunaan .....                                                                             | 83        |
| 4.1.6.4 Pengaruh Kemudahan Bertransaksi terhadap Keputusan Penggunaan .....                                                              | 84        |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>                                                                                                  | <b>87</b> |
| 5.1 Kesimpulan .....                                                                                                                     | 87        |
| 5.2 Saran .....                                                                                                                          | 88        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                                                                                                              | <b>89</b> |
| LAMPIRAN I                                                                                                                               |           |
| LAMPIRAN II                                                                                                                              |           |
| LAMPIRAN III                                                                                                                             |           |

## DAFTAR TABEL

|                                                                              |    |
|------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 2.1 Penelitian Lain Yang Relevan.....                                  | 30 |
| Tabel 3.1 Jadwal Waktu Penelitian .....                                      | 36 |
| Tabel 3.2 Variabel Penelitian dan Indikator .....                            | 43 |
| Tabel 3.3 Skala Likert .....                                                 | 48 |
| Tabel 3.4 Interpretasi.....                                                  | 56 |
| Tabel 4.1 Deskriptif Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..... | 65 |
| Tabel 4.2 Deskriptif Karakteristik Responden Berdasarkan usia .....          | 66 |
| Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Fitur Layanan (X1) .....                       | 67 |
| Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Promosi (X2).....                              | 68 |
| Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kemudahan Bertransaksi (X3).....               | 68 |
| Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Keputusan Penggunaan (Y).....                  | 69 |
| Tabel 4.7 Hasil Uji Realibilitas.....                                        | 70 |
| Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas .....                                         | 71 |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinieritas .....                                  | 74 |
| Tabel 4.10 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....                      | 75 |
| Tabel 4.11 Hasil Koefisien Korelasi.....                                     | 77 |
| Tabel 4.12 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....      | 78 |
| Tabel 4.13 Hasil Secara Simultan (Uji F).....                                | 79 |
| Tabel 4.14 Hasil Secara Parsial (Uji t).....                                 | 80 |

## **DAFTAR GAMBAR**

|                                            |    |
|--------------------------------------------|----|
| Gambar 2. 3 Kerangka Berpikir.....         | 33 |
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi DANA .....  | 64 |
| Gambar 4.2 Hasil Normalitas P-Plot.....    | 72 |
| Gambar 4.3 Hasil Heteroskedastisitas ..... | 73 |

## **ABSTRAK**

**Aji Kusuma, Pengaruh Fitur Layanan, Promosi dan Kemudahan Bertransaksi Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Dana di Kota Palembang (Studi Kasus Pada Mahasiswa Prodi Manajemen Angkatan 2022 Universitas Tridianti)(Dibawah bimbingan Bapak Baidowi Abdhie, S.E., M.P dan Bapak Herlan Djunaidi, S.E., M.Si)**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh fitur layanan, promosi, dan kemudahan bertransaksi terhadap keputusan penggunaan aplikasi DANA pada mahasiswa Program Studi Manajemen Angkatan 2022 Universitas Tridianti Palembang. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Program Studi Manajemen Angkatan 2022 Universitas Tridianti Palembang yang berjumlah 205 mahasiswa. Dalam penelitian ini, jumlah sampel yang digunakan sebanyak 67 responden. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui metode survei, di mana data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner. Analisis data dilakukan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji koefisien determinasi ( $R^2$ ), uji t (parsial), dan uji F (simultan) dengan bantuan program IBM SPSS Statistics 2023.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan fitur layanan, promosi, dan kemudahan bertransaksi berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan aplikasi DANA dengan nilai F hitung sebesar 41,757 dan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Secara parsial, variabel fitur layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan aplikasi DANA dengan nilai t hitung sebesar 2,542 dan nilai signifikansi sebesar  $0,014 < 0,05$ . Variabel promosi berpengaruh positif, tetapi tidak signifikan terhadap keputusan penggunaan aplikasi DANA dengan nilai t hitung sebesar 0,571 dan nilai signifikansi sebesar  $0,570 > 0,05$ . Sementara itu, variabel kemudahan bertransaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan aplikasi DANA dengan nilai t hitung sebesar 5,666 dan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ .

**Kata Kunci: Fitur Layanan, Promosi, Kemudahan Bertransaksi, Keputusan Penggunaan, DANA**

## ABSTRACT

***Aji Kusuma, The Influence of Service Features, Promotion, and Ease of Transaction on the Decision to Use DANA Application in Palembang City ( Case Study on Managementm Program Students, Class of 2022 at Tridinanti University). (Under the guidance of Mr. Baidowi Abdhie, S.E., M.P. and Mr. Herlan Djunaidi, S.E., M.Si.)***

*This study aims to understand and analyze the influence of service features, promotion, and ease of transaction on the decision to use DANA application among Management Study Program students of the 2022 Class at Tridinanti University Palembang. The research method used is quantitative. The population in this study is 205 students from the Management Study Program, Class of 2022 at Tridinanti University Palembang. In this study, the sample consisted of 67 respondents. Data collected was carried out through a survey method, where primary data was gathered by distributing questionnaires. Data analysis involved validity tests, reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis, coefficient of determination test ( $R^2$ ), t-test (partial), and F-test (simultaneous) with the help of IBM SPSS version 23.*

*The research results show that, simultaneously, service features, promotion, and ease of transaction significantly affect the decision to use DANA application, with an F-value of 41.757 and a significance value of  $0.000 < 0.05$ . Partially, the service features variable significantly affects the decision to use DANA application with a t-value of 2.542 and a significance of 0.014. The promotion variable does not significantly affect the decision to use the DANA application with a t-value of 0.571 and a significance of 0.570. The ease of transaction variable also significantly affects the decision to use DANA application with a t-value of 5.666 and a significance of 0.000.*

**Keywords:** *Service Features, Promotion, Ease of Transaction, Decision to Use, DANA Application.*

## **RIWAYAT HIDUP**

Aji Kusuma dilahirkan di Banyuasin 11 April 2004 dari Ayah Sabtu dan ibu Jumira. Anak ke 1 dari 3 bersaudara. Sekolah Dasar diselesaikan pada tahun 2016 di SD Negeri 20 Banyuasin. Madrasah Tsanawiyah diselesaikan pada tahun 2019 di MTs Sabilul Muhtadin. Madrasa Aliyah Negri diselesaikan pada tahun 2022 di MA Negeri 1 Banyuasin. Selanjutnya saya menjadi Mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Progam Studi Manajemen Universitas Tridinanti Palembang.

Palembang, Juli 2026

Aji Kusuma

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Teknologi digital pada era saat ini telah membawa perubahan besar dalam sistem pembayaran masyarakat. Salah satu bentuk inovasi tersebut adalah *financial technology (fintech)* yang menghadirkan layanan dompet digital (*e-wallet*) seperti DANA, OVO, GoPay, dan ShopeePay. Kehadiran *e-wallet* memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan transaksi non-tunai secara cepat, efisien, dan praktis hanya melalui perangkat smartphone.

Menurut Abrilia (2020), kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan fitur layanan merupakan faktor penting yang memengaruhi minat seseorang dalam menggunakan layanan *e-wallet*. Semakin mudah suatu aplikasi digunakan dan semakin lengkap fitur yang disediakan, maka semakin tinggi pula minat pengguna untuk mengadopsi teknologi tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa aspek kemudahan dan fitur layanan menjadi faktor utama dalam penerimaan teknologi digital.

Perkembangan penggunaan *e-wallet* juga terlihat di Kota Palembang, khususnya di kalangan mahasiswa. Mahasiswa Prodi Manajemen Universitas Tridinanti angkatan 2022 merupakan kelompok yang aktif dalam penggunaan teknologi digital dan *e-wallet*. Mereka menggunakan aplikasi DANA untuk berbagai kebutuhan transaksi seperti pembayaran makanan, transportasi, pembelian online, hingga transfer antar pengguna. Karakteristik mahasiswa yang cenderung

praktis, adaptif terhadap teknologi, serta sensitif terhadap promosi menjadikan mereka objek yang relevan dalam penelitian ini.

Penelitian Aprillia dan Susanti (2022) juga membuktikan bahwa kemudahan, fitur layanan, dan promosi berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan penggunaan *e-wallet* DANA. Hal ini menunjukkan bahwa keputusan penggunaan tidak hanya dipengaruhi oleh satu faktor, tetapi merupakan hasil dari kombinasi beberapa faktor yang saling berkaitan.

Menurut Arisma dan Hijrah (2023), fitur layanan, kemudahan penggunaan, serta keamanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan aplikasi DANA. Hal ini memperkuat bahwa dalam konteks layanan digital, pengguna akan cenderung memilih aplikasi yang mudah digunakan, memiliki fitur lengkap, serta memberikan kenyamanan dan keamanan dalam bertransaksi.

Dalam perspektif *Technology Acceptance Model* (TAM), Davis (1989) menjelaskan bahwa persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) merupakan faktor utama yang memengaruhi penerimaan teknologi. Jika suatu sistem dianggap mudah digunakan, maka pengguna akan lebih cenderung menerima dan menggunakannya secara berkelanjutan. Konsep ini relevan dengan penggunaan aplikasi DANA yang mengutamakan kemudahan dalam proses transaksi digital.

Selain kemudahan dan fitur layanan, promosi juga menjadi faktor penting dalam memengaruhi keputusan penggunaan. Promosi merupakan bentuk komunikasi pemasaran yang bertujuan untuk memberikan informasi, membujuk, dan mengingatkan konsumen mengenai suatu produk atau layanan. Menurut Kotler

dan Keller (2016), promosi dapat meningkatkan kesadaran konsumen serta memengaruhi keputusan pembelian atau penggunaan suatu layanan digital.

Fenomena di lapangan menunjukkan bahwa aplikasi DANA menjadi salah satu dompet digital yang banyak digunakan karena menawarkan fleksibilitas transaksi yang lebih luas dibandingkan beberapa kompetitornya. Berbeda dengan OVO, GoPay, dan ShopeePay yang cenderung terintegrasi dengan ekosistem layanan tertentu. OVO lebih identik dengan layanan Grab, GoPay dengan Gojek, dan ShopeePay dengan platform Shopee. DANA dapat digunakan untuk berbagai kebutuhan transaksi digital secara lebih universal. Selain itu, kemudahan transfer saldo ke rekening bank, penggunaan QRIS yang luas, tampilan aplikasi yang sederhana, serta berbagai program promosi yang ditawarkan menjadi daya tarik tersendiri bagi pengguna.

Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa fitur layanan, promosi, dan kemudahan bertransaksi merupakan faktor penting yang memengaruhi keputusan penggunaan aplikasi DANA. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh ketiga variabel tersebut terhadap keputusan penggunaan aplikasi DANA di Kota Palembang, khususnya pada mahasiswa Prodi Manajemen Universitas Tridinanti angkatan 2022.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam bidang manajemen pemasaran, khususnya perilaku konsumen digital, serta memberikan manfaat praktis bagi perusahaan DANA dalam meningkatkan strategi pemasaran dan kualitas layanan agar lebih kompetitif di tengah persaingan industri *e-wallet* yang semakin ketat.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah Fitur Layanan, Promosi, dan Kemudahan Bertransaksi berpengaruh secara simultan terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi DANA di Kota Palembang (Studi Kasus pada Mahasiswa Prodi Manajemen Angkatan 2022 Universitas Tridinanti)?
2. Apakah Fitur Layanan berpengaruh secara parsial terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi DANA di Kota Palembang (Studi Kasus pada Mahasiswa Prodi Manajemen Angkatan 2022 Universitas Tridinanti)?
3. Apakah Promosi berpengaruh secara parsial terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi DANA di Kota Palembang (Studi Kasus pada Mahasiswa Prodi Manajemen Angkatan 2022 Universitas Tridinanti)?
4. Apakah Kemudahan Bertransaksi berpengaruh secara parsial terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi DANA di Kota Palembang (Studi Kasus pada Mahasiswa Prodi Manajemen Angkatan 2022 Universitas Tridinanti)?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Pengaruh Fitur Layanan, Promosi, dan Kemudahan Bertransaksi secara simultan terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi DANA di Kota Palembang (Studi Kasus pada Mahasiswa Prodi Manajemen Angkatan 2022 Universitas Tridinanti).

2. Pengaruh Fitur Layanan secara parsial terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi DANA di Kota Palembang (Studi Kasus pada Mahasiswa Prodi Manajemen Angkatan 2022 Universitas Tridinanti).
3. Pengaruh Promosi secara parsial terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi DANA di Kota Palembang (Studi Kasus pada Mahasiswa Prodi Manajemen Angkatan 2022 Universitas Tridinanti).
4. Pengaruh Kemudahan Bertransaksi secara parsial terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi DANA di Kota Palembang (Studi Kasus pada Mahasiswa Prodi Manajemen Angkatan 2022 Universitas Tridinanti).

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### **1. Bagi Peneliti**

Penelitian ini memberikan kesempatan bagi peneliti untuk memperluas pengetahuan, menambah pengalaman dalam penulisan karya ilmiah, serta meningkatkan kemampuan dalam menerapkan teori dan metode yang telah dipelajari. Selain itu, peneliti juga dapat mengasah kemampuan dalam menganalisis permasalahan nyata serta mencari solusi yang tepat.

##### **2. Bagi Perusahaan/Instansi**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak pengelola aplikasi DANA dalam menentukan strategi terkait fitur layanan, promosi, dan kemudahan bertransaksi. Dengan strategi yang tepat, diharapkan dapat meningkatkan minat dan keputusan masyarakat dalam

menggunakan aplikasi DANA sehingga berdampak pada peningkatan jumlah pengguna.

### 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan bahan acuan bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan variabel fitur layanan, promosi, kemudahan bertransaksi, serta keputusan penggunaan, khususnya dalam konteks aplikasi keuangan digital.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abrilia, N. D. (2020). Pengaruh persepsi kemudahan dan fitur layanan terhadap minat menggunakan e-wallet pada aplikasi DANA di Surabaya. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 8(3), 1006-1012.
- Apple Inc. (2024). *DANA - Dompet Digital Indonesia*. App Store.
- Aprilia, R. W., & Susanti, D. N. (2022). Pengaruh kemudahan, fitur layanan, dan promosi terhadap keputusan penggunaan e-wallet DANA di Kabupaten Kebumen. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis dan Akuntansi (JIMMBA)*, 4(3), 399–409.
- Arianto, F., & Hayani, N. (2023). Pengaruh fitur layanan, ease of use, dan sales promotion terhadap keputusan penggunaan e-wallet Dana di Kota Pekanbaru. *Indonesian Journal of Business Economics and Management*, 3(1), 9–16.
- Arisma, A., & Hijrah, L. (2024). Pengaruh fitur layanan kemudahan dan keamanan terhadap keputusan penggunaan aplikasi e-wallet DANA (studi pada mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman). *COSTING: Journal of Economic, Business and Accounting*, 7(5).
- Baidowi Abdhie. (2023). *Buku Ajar Praktikum Statistik*. Universitas Tridinanti Palembang
- Cahyaningrum, A. O., & Harsono, M. (2023). *Historical Study of Promotion Philosophy in Marketing (Kajian Historis Filosofi Promosi dalam Pemasaran)*. ProBank: Jurnal Ekonomi dan Perbankan, 8(1).
- Chaffey, D., & Ellis-Chadwick, F. (2019). *Digital marketing: Strategy, implementation and practice* (7th ed.). Pearson Education
- DANA. (2025). *PT Espay Debit Indonesia Koe*. <https://www.dana.id/corporate/biz-group>

- DANA. (2025). *Tentang DANA*. <https://www.dana.id/corporate>
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
- Dewi, C. A. M., & Sanica, I. G. (2023). Peran Kepuasan dalam Memediasi Fitur Layanan dan Penerimaan Teknologi Mobile Banking BNI Terhadap Loyalitas Nasabah. *JPEK (Jurnal Pendidikan Ekonomi dan Kewirausahaan)*, 7(2), 484-496.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 26* (Edisi 10). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardani, H., Andriani, H., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Istiqomah, R. R., Fardani, R. A., Sukmana, D. J., & Auliya, N. H. (2020). *Metode penelitian kualitatif & kuantitatif*. Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu Group.
- Khusna, K. M., & Khoiriawati, N. (2023). Pengaruh fitur layanan, kemudahan dan efisiensi terhadap kepuasan pengguna aplikasi Muamalat DIN. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 5(6), 2749-2766.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2016). *Principles of marketing* (16th ed.). Pearson Education.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2021). *Principles of Marketing* (18th Global ed.). Pearson.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Latief, F., & Dirwan, D. (2020). Pengaruh kemudahan, promosi, dan kemanfaatan terhadap keputusan penggunaan uang digital. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Manajemen*, 3(1), 16-30.
- Meileny, F., & Wijaksana, T. I. (2020). *Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan, dan Kepercayaan terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan LinkAja di Indonesia*. Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Bisnis, 4(2), 200–210.
- Meiliana, R., & Sari, I. A. (2024). Pengaruh Fitur Layanan, Keamanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet Dana Pada Mahasiswa Universitas PGRI Semarang. *Jurnal Spirit Edukasia*, 4(01), 25-29.

- Nurdiana, T., & Kusuma, M. (2025). Pengaruh Promosi, Fitur Layanan, Dan Kemudahan Transaksi Terhadap Keputusan Menggunakan E-Wallet Linkaja Syariah. *Jurnal Ilmiah Edunomika*, 9(1).
- Ramadhani, D. R., & Nasir, M. (2023). Analisis pengaruh kemudahan, fitur layanan, dan pola konsumsi terhadap adopsi aplikasi DANA. *Journal of Economic, Business and Accounting (COSTING)*, 7(6).
- Ramadhanti, S. P., Buchdadi, A. D., & Fawaiq, M. (2023). Determinan adopsi dompet digital: Perceived ease of use, trust, dan perceived usefulness. *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Keuangan*, 4(1), 75-85.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Edisi 2, Cetakan ke-29). Bandung: Alfabeta.
- Susanti, N. L. P. R., & Putra, M. P. D. (2023). Pengaruh persepsi kemudahan, kualitas layanan, dan risiko keamanan terhadap keputusan penggunaan e-wallet dalam transaksi keuangan. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 12(03), 407-420.
- Swastha, B., & Irawan. (2019). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Tjiptono, F. (2018). *Strategi pemasaran* (4th ed.). Andi Offset.

