

SKRIPSI
PENGARUH FITUR LAYANAN, *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* (E-WOM) DAN RELIGIOSITAS TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN APLIKASI DANA
(Studi Pada Generasi Z Di Kota Banda Aceh)



Disusun Oleh:

SALFADILA ASSYIFA
NIM. 210603087

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2025 M / 1447 H

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertandatangan di bawah ini

Nama : Salfadila Assyifa

NIM : 210603087

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

1. *Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.*
2. *Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.*
3. *Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.*
4. *Tidak melakukan pemanipulasian dan pemalsuan data.*
5. *Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.*

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

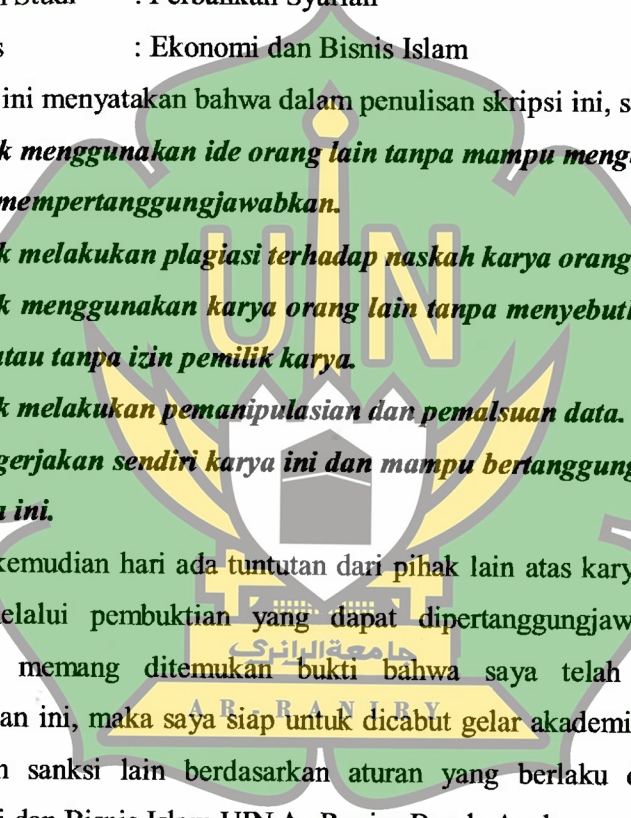
Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 27 Mei 2025

Yang Menyatakan



(Salfadila Assyifa)



10000
METERAI TEMPEL
E6AMX417027647

PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

**Pengaruh Fitur Layanan, *electronic Word of Mouth* (e-WoM)
dan Religiositas Terhadap Keputusan Menggunakan Aplikasi DANA
(Studi pada Generasi Z di Kota Banda Aceh)**

Disusun Oleh:

Salfadila Assyifa
NIM: 210603087

Disetujui untuk disidangkan dan dinyatakan bahwa isi dan formatnya
telah memenuhi syarat penyelesaian studi pada
Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Prof. Dr. Azharsyah, S.E., AK., M.S.O.M. Evriyenni S.E., M.Si., CTT., CATr.
NIP. 197811122005011003 NIP. 198304132023212025

AR - RANIRY

Mengetahui,
Ketua Program Studi Perbankan Syariah,

Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag.
NIP. 197711052006042003

PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

**Pengaruh Fitur Layanan, *electronic Word of Mouth* (e-WoM)
dan Religiositas Terhadap Keputusan Menggunakan Aplikasi DANA
(Studi pada Generasi Z di Kota Banda Aceh)**

Salfadila Assyifa

NIM: 210603087

Telah Disidangkan oleh Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh dan Dinyatakan Lulus serta
Diterima Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Studi
Strata Satu (S-1) dalam Bidang Perbankan Syariah

Pada Hari/Tanggal: Selasa, 30 Juni 2025 M
04 Muharam 1447 H

Banda Aceh
Dewan Penguji Sidang Skripsi

Ketua,

Sekretaris,

Prof. Dr. Azharsyah, S.E., AK., M.S.O.M
NIP. 197811122005011003

Evriyenni S.E., M.Si., CTT., CATr.
NIP. 198304132023212025

Penguji I,

Penguji II,

Dr. Hendra Syahputra, S.E., M.M.
NIP. 197610242009011005

Ella Annisa Suglia, M.E
NIP. 199612102025052007

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Ar-Raniry Banda Aceh,

Prof. Dr. Hafas Furqani, M.Ec.
NIP. 198006252009011009



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telp. 0651-7552921, 7551857, Fax. 0651-7552922

Web: www.library.ar-raniry.ac.id, Email: library@ar-raniry.ac.id

**FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH MAHASISWA UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Salfadilaa Assyifa
NIM : 210603087
Fakultas/Program Studi : Perbankan Syariah
E-mail : 210603087@student.ar-raniry.ac.id

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah:

☐ Tugas Akhir ☐ KKU ☒ Skripsi

Yang berjudul **“Pengaruh Fitur Layanan, *electronic Word of Mouth* (e-WoM) dan Religiositas Terhadap Keputusan Menggunakan Aplikasi DANA (Studi pada Generasi Z di Kota Banda Aceh)”**

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh berhak menyimpan, mengalih-media formatkan, mengelola, mendiseminasikan, dan mempublikasikannya di internet atau media lain.

Secara *fulltext* untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis, pencipta dan atau penerbit karya ilmiah tersebut.

UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh akan terbebas dari segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Banda Aceh

Pada tanggal : 27 Mei 2025

Mengetahui,

Penulis,

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Salfadilaa Assyifa NIM.210603087

Prof. Dr. Azharsyah, S.E., AK., M.S.O.M. NIP.197811122005011003

Evriyenni S.E. M.Si., CTT., CATr. NIP.198304132023212025

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah Rabbil ‘Alamin, Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas curahan rahmat, hidayah, serta karunia-Nya sehingga penulis mampu untuk menyelesaikan penyusunan skripsi berjudul **“Pengaruh Fitur Layanan, *electronic Word of Mouth* (e-WoM) Dan Religiositas Terhadap Keputusan Menggunakan Aplikasi DANA (Studi Pada Generasi Z di Kota Banda Aceh)”**. Shalawat serta salam senantiasa kita sampaikan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, yang telah membimbing seluruh umatnya agar menjadi generasi terbaik di dunia ini.

Selama proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari masih terdapat berbagai kekurangan baik dari segi materi maupun teknis penulisan. Namun, berkat bantuan dan dukungan dari banyak pihak, penulis akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan penuh rasa syukur. Oleh karena itu dengan rasa hormat dan rendah hati penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Prof. Dr. Hafas Furqani, M.Ec selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Dr. Nevi Hasnita S.Ag., M.Ag selaku ketua Program Studi Perbankan Syariah dan Ana Fitria, S.E., M.Sc., RSA selaku

sekretaris Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

3. Hafizh Maulana, S.P., S.HI., M.E selaku Ketua Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
4. Prof. Dr. Azharsyah, S.E., AK., M.S.O.M selaku pembimbing I dan Evriyenni, S.E., M.Si., CTT., CATr selaku pembimbing II yang senantiasa telah meluangkan waktu yang berharga, terima kasih atas bimbingan, arahan, saran, dan segala ilmu yang memudahkan penulis dalam mengerjakan skripsi ini.
5. Dr. Hendra Syahputra, S.E., M.M. dan Ella Annisa Suglia, M.E selaku dosen penguji I dan dosen penguji II yang telah meluangkan waktu dalam menguji dan memberikan masukan yang berharga dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Muksal, S.E.I., M.E.I selaku penasehat akademik yang telah membimbing serta memberikan nasehat dan motivasi terbaik untuk penulis selama menempuh pendidikan di program studi strata satu (S1) Perbankan Syariah.
7. Seluruh dosen dan civitas akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, khususnya dosen-dosen program studi perbankan Syariah yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan kepada penulis selama mengikuti perkuliahan.

8. Kepada seluruh Generasi Z di Kota Banda Aceh yang telah membantu penulis dalam mengisi kuesioner penelitian sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
9. Ayahanda Alm. Anwar Harun, skripsi ini penulis persembahkan untuk beliau yang tidak sempat untuk melihat dan mendampingi penulis dalam perjalanan selama menempuh pendidikan. Ragamu memang sudah tidak bisa penulis jangkau tapi namamu akan tetap menjadi motivasi terkuat sampai detik ini.
10. Ibunda Ermianti, perempuan hebat yang menjadi tulang punggung keluarga sekaligus menjalankan dua peran orang tua untuk anak-anaknya. Terima kasih yang sebesar-besarnya atas setiap jerih payah, pengorbanan, dan kerja keras untuk memberikan yang terbaik kepada penulis. Terima kasih telah mengusahakan segala kebutuhan, mendidik, dan membimbing penulis di setiap langkah kehidupan. Kasih sayang, motivasi, serta doa yang tak pernah henti selalu menjadi penyemangat dalam meraih mimpi dan cita-cita di masa depan.
11. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada saudara tercinta yaitu abang Al-Syifa Insanul Kamil & Rijal Mustajab, juga kepada kakak tersayang Safinatun Naja Assyifa, Dinda Anzani dan Ghania Humairatun Nisa atas dukungan, motivasi, serta bantuan moril dan materil yang terus diberikan selama proses penyusunan karya ini. Serta kepada keponakan yaitu Nadhifa, Arkan dan Razka yang senantiasa memberikan keceriaan disaat penulis mengalami kelelahan.

12. Sahabat-sahabat penulis, Syiva Urrahmah, Nofa Suciana, Irna silvia Al-amna, Rizqa Nabila, Shalsabila Adinda Utami dan Ayu Marsalita. Terima kasih atas semangat, dukungan dan motivasi yang tiada henti bagi penulis. Terkhusus kepada Mayliza Daramabakti, Ayu Safira, dan Adzkia Shyafara, yang telah setia menemani penulis selama empat tahun perjalanan kuliah ini. Terima kasih atas dukungan, kesabaran, suka duka, kebersamaan, pengalaman, pelajaran dan semangat yang tak pernah padam yang kalian bagikan sepanjang perjalanan ini.
13. Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada seluruh rekan seperjuangan di program studi Perbankan Syariah Angkatan 2021 yang bersama-sama berjuang untuk meraih gelar sarjana.

Semoga Allah SWT senantiasa memberkahi kita semua dan membalas setiap kebaikan dengan pahala yang berlipat ganda. Penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan pihak yang membutuhkan.

Banda Aceh, 27 Mei 2025
Penulis

Salfadila Assyifa

TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN
Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K
Nomor: 158 Tahun 1987 – Nomor: 0543 b/u/1987

1. Konsonan

No	Arab	Latin	No	Arab	Latin
1	□	Tidak dilambangkan	16	ط	Ṭ
2	ب	B	17	ظ	Ẓ
3	ت	T	18	ع	‘
4	ث	Ṣ	19	غ	G
5	ج	J	20	ف	F
6	ح	H	21	ق	Q
7	خ	Kh	22	ك	K
8	د	D	23	ل	L
9	ذ	Ẓ	24	□	M
10	ر	R	25	ن	N
11	ز	Z	26	و	W
12	س	S	27	ه	H
13	ش	Sh	28	ء	’
14	ص	Ṣ	29	ي	Y
15	ض	Ḍ			

2. Vokal

Vokal Bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin
◌َ	<i>Fathah</i>	A
◌ِ	<i>Kasrah</i>	I
◌ُ	<i>Dammah</i>	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
يَ	<i>Fathah</i> dan ya	Ai
وَ	<i>Fathah</i> dan wau	Au

Contoh:

kaifa : كيف
جامعة الرانيري
haula : هؤل

AR - RANIRY

3. *Maddah*

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda
أ/إ	<i>Fathah</i> dan <i>alif</i> atau ya	Ā
ي	<i>Kasrah</i> dan ya	Ī
ئ	<i>Dammah</i> dan wau	Ū

Contoh:

قَالَ	:	<i>qāla</i>
رَامَى	:	<i>ramā</i>
قُلْ	:	<i>qīla</i>
يَقُولُ	:	<i>yaqūlu</i>

4. Ta *Marbutah* (ة)

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

a. Ta *marbutah* (ة) hidup

Ta *marbutah* (ة) yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah t.

b. Ta *marbutah* (ة) mati

Ta *marbutah* (ة) yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah h.

c. Kalau pada suatu kata yang akhir katanya ta *marbutah* (ة) diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta *marbutah* (ة) itu ditransliterasikan dengan h.

Contoh:

raudah al-atfāl/ raudatul atfāl : رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ

al-Madīnah al-Munawwarah/ : لِمَدِينَةِ الْمُنَوَّرَةِ

al-Madīnatul Munawwarah

Ṭalḥah : طَلْحَةَ

Catatan:

Modifikasi

1. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi, seperti M. Syuhudi Ismail, sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh: Ḥamad Ibn Sulaiman.
2. Nama negara dan kota ditulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr; Beirut, bukan Bayrut; dan sebagainya.
3. Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus Bahasa Indonesia tidak ditransliterasi. Contoh: Tasauf, bukan Tasawuf.



ABSTRAK

Nama : Salfadila Assyifa
NIM : 210603087
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Fitur Layanan, *electronic Word of Mouth* (E-Wom) dan Religiositas Terhadap Keputusan Menggunakan Aplikasi DANA (Studi pada Generasi Z di Kota Banda Aceh)
Pembimbing I : Prof. Dr. Azharsyah, S.E., AK., M.S.O.M
Pembimbing II : Evriyemi, S.E., M.Si., CTT., CATr

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh fitur layanan, *electronic Word of Mouth* (E-WoM) dan religiositas terhadap keputusan menggunakan aplikasi DANA pada Generasi Z di Kota Banda Aceh. Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif dimana data yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 394 responden. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus *Slovin*. Teknik sampling dilakukan melalui dua tahap. Tahap pertama menggunakan *purposive sampling* dan tahap kedua menggunakan *Proportionate stratified random sampling*. Berdasarkan hasil uji parsial yang dilakukan diketahui bahwa variabel fitur layanan, *electronic Word of Mouth* (E-WoM) dan religiositas berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan. Sedangkan hasil pengujian simultan menunjukkan bahwa fitur layanan, *electronic Word of Mouth* (E-WoM) dan religiositas secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan.

Kata Kunci: Fitur Layanan, *Electronic Word of Mouth* (E-Wom), Religiositas, Keputusan Menggunakan, Generasi Z

DAFTAR ISI

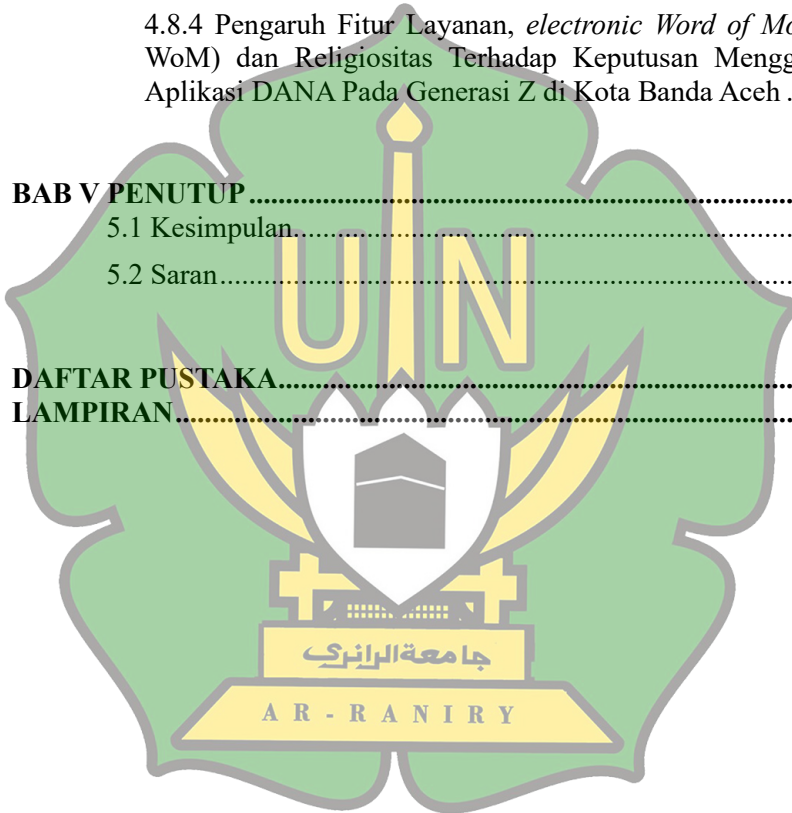
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	i
PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI	ii
PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI	iii
FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN	ix
ABSTRAK	xiii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
DAFTAR TABEL	xxi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	16
1.3 Tujuan Penelitian.....	17
1.4 Manfaat Penelitian.....	17
1.5 Sistematika Penulisan.....	19
BAB II LANDASAN TEORI	21
2.1 <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM)	21
2.2 Keputusan Penggunaan	24
2.2.1 Pengertian Keputusan Penggunaan	24
2.2.2 Faktor-Faktor Keputusan Penggunaan	25
2.2.3 Indikator Keputusan Penggunaan.....	28
2.3 Fitur Layanan	30
2.3.1 Pengertian Fitur Layanan	30
2.3.2 Indikator Fitur Layanan.....	31
2.4 <i>Electronic Word of Mouth</i> (E-WoM)	32
2.4.1 Pengertian <i>Electronic Word of Mouth</i> (E-WoM).....	32
2.4.2 Indikator <i>Electronic Word of Mouth</i> (E-WoM)	36

2.5 Religiositas	37
2.5.1 Pengertian Religiositas	37
2.5.2 Indikator Religiositas	39
2.6 Dompot Digital (<i>E-Wallet</i>).....	41
2.6.1 Pengertian Dompot Digital (<i>E-Wallet</i>)	41
2.6.2 Kelebihan dan Kekurangan Dompot Digital	43
2.7 DANA	45
2.7.1 Pengertian DANA	45
2.7.2 Layanan Pada Aplikasi DANA	47
2.7.3 Cara Mendaftar Akun DANA	50
2.7.4 Cara <i>Top Up</i> /Isi Saldo DANA.....	52
2.7.5 Kelebihan dan Kekurangan DANA.....	53
2.8 Generasi Z	54
2.9 Penelitian Terdahulu.....	57
2.10 Kerangka Pemikiran	67
2.10.1 Pengaruh Fitur Layanan Terhadap Keputusan Menggunakan DANA	67
2.10.2 Pengaruh <i>Electronic Word of Mouth</i> (e-WoM) Terhadap Keputusan Menggunakan DANA	68
2.10.3 Pengaruh Religiositas Terhadap Keputusan Menggunakan DANA	69
2.10.4 Pengaruh Fitur Layanan, <i>Electronic Word of Mouth</i> (E-WoM) Dan Religiositas Terhadap Keputusan Menggunakan DANA	70
2.11 Hipotesis Penelitian	72
BAB III METODE PENELITIAN	74
3.1 Desain Penelitian.....	74
3.1.1 Jenis Penelitian dan Pendekatan Penelitian.....	74
3.1.2 Lokasi dan Objek Penelitian	75
3.2 Sumber Data	75

3.3 Populasi dan sampel	76
3.3.1 Populasi	76
3.3.2 Sampel	76
3.4 Teknik Pengumpulan Data	79
3.5 Variabel Penelitian	82
3.6 Metode Pengolahan Data	85
3.6.1 Uji Instrumen	86
3.6.1.1 Uji Validitas	86
3.6.1.2 Uji Reliabilitas	87
3.6.2 Uji Asumsi Klasik	87
3.6.2.1 Uji Normalitas	87
3.6.2.2 Uji Multikolinearitas	88
3.6.2.3 Uji Heteroskedastisitas	88
3.6.3 Uji Regresi Linier Berganda	89
3.6.4 Uji Hipotesis	90
3.6.4.1 Uji T (Secara Parsial)	90
3.6.4.2 Uji F (Secara Simultan)	92
3.6.5 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	93
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	94
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	94
4.1.1 Gambaran Umum Kota Banda Aceh	94
4.1.2 Gambaran Umum E-Wallet DANA	96
4.1.3 Gambaran Umum Generasi Z di Kota Banda Aceh	98
4.2 Karakteristik Responden Penelitian	99
4.2.1 Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin	100
4.2.2 Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Usia	100

4.2.3 Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Domisili (Kecamatan)	101
4.2.4 Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Lama Menggunakan Aplikasi DANA	102
4.2.5 Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Berapa Kali Menggunakan Aplikasi DANA Dalam Seminggu.....	103
4.3 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Penelitian	104
4.3.1 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Fitur Layanan	104
4.3.2 Tanggapan Responden Terhadap Variabel electronic Word of Mouth (e-WoM).....	107
4.3.3 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Religiositas (X3)	109
4.3.4 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keputusan Menggunakan (Y)	111
4.4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	114
4.4.1 Uji Validitas.....	114
4.4.2 Uji Reliabilitas	116
4.5 Hasil Uji Asumsi klasik.....	117
4.5.1 Uji Normalitas.....	117
4.5.2 Uji Multikolinearitas	119
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas	121
4.6 Analisis Regresi Linear Berganda	123
4.7 Hasil Uji Hipotesis	126
4.7.1 Uji T (Uji Parsial).....	126
4.7.2 Uji F (Uji Simultan)	127
4.7.3 Koefisien Determinasi (R ²)	129
4.8 Pembahasan.....	131
4.8.1 Pengaruh Fitur Layanan Terhadap Keputusan Menggunakan Aplikasi DANA pada Generasi Z di Kota Banda Aceh	131

4.8.2 Pengaruh <i>electronic Word of Mouth</i> (e-WoM) Terhadap Keputusan Menggunakan Aplikasi DANA pada Generasi Z di Kota Banda Aceh.....	134
4.8.3 Pengaruh Religiositas Terhadap Keputusan Menggunakan Aplikasi DANA pada Generasi Z di Kota Banda Aceh	138
4.8.4 Pengaruh Fitur Layanan, <i>electronic Word of Mouth</i> (e-WoM) dan Religiositas Terhadap Keputusan Menggunakan Aplikasi DANA Pada Generasi Z di Kota Banda Aceh	143
BAB V PENUTUP.....	146
5.1 Kesimpulan.....	146
5.2 Saran.....	147
DAFTAR PUSTAKA.....	149
LAMPIRAN.....	158



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Platform Dompot Digital Populer 2024.....	6
Gambar 1. 2 Keluhan Pengguna aplikasi DANA.....	13
Gambar 2. 1 Kerangka TAM.....	22
Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran.....	72
Gambar 4. 1 Distribusi Penduduk Kota Banda Aceh.....	95
Gambar 4. 2 Grafik Scatterplot.....	122



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	158
Lampiran 2 Tabulasi Data Hasil Pengisian Kuesioner.....	163
Lampiran 3 Uji Validitas	186
Lampiran 4 Uji Reliabilitas.....	192
Lampiran 5 Uji Normalitas	193
Lampiran 6 Uji Heteroskedastisitas	194
Lampiran 7 Uji Multikolinieritas, Uji Linier berganda, dan Uji Hipotesis (t).....	194
Lampiran 8 Uji F (Simultan).....	195
Lampiran 9 Uji Determinasi (R^2).....	197



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Nilai Transaksi Uang Elektronik (Dalam Rp Miliar)	5
Tabel 2. 1 Kelompok Generasi	56
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu	64
Tabel 3. 1 Populasi dan Sampel Penelitian.....	79
Tabel 3. 2 Skala Pengukuran Data.....	82
Tabel 3. 3 Operasional Variabel	83
Tabel 4. 1 Jumlah Generasi Z di Kota Banda Aceh.....	99
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	100
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Usia	100
Tabel 4. 4 Responden Berdasarkan Domisili	101
Tabel 4. 5 Responden Berdasarkan Lama Menggunakan DANA	102
Tabel 4. 6 Responden Berdasarkan Berapa kali Menggunakan DANA dalam Seminggu.....	103
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Fitur Layanan.....	104
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden Terhadap Variabel e-WoM.....	107
Tabel 4. 9 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Religiositas	109
Tabel 4. 10 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keputusan Menggunakan	111
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas.....	115
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas Alpha Cronbach	117
Tabel 4. 13 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	118
Tabel 4. 14 Hasil Uji Multikolinearitas	120
Tabel 4. 15 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	124
Tabel 4. 16 Hasil Uji Parsial	126
Tabel 4. 17 Hasil Uji F (Simultan)	128
Tabel 4. 18 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	129

A R - R A N I R Y

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Revolusi industri 4.0 telah membawa perubahan signifikan terhadap cara hidup manusia seperti dalam kegiatan perdagangan. Teknologi informasi mengalami perkembangan dengan cepat sehingga menyebabkan terjadinya perubahan diberbagai bidang dengan tujuan utama untuk mempermudah kegiatan manusia terutama dibidang keuangan. Sebagaimana dijelaskan oleh Danuri (2019) bahwa perkembangan teknologi dan informasi juga menjadi salah satu hal yang dibutuhkan dalam berbagai kegiatan, seperti kegiatan bertransaksi yang dilakukan masyarakat sehari-hari.

Masyarakat menjadi lebih tertarik dengan menggunakan metode pembayaran yang lebih cepat, aman, serta mudah digunakan, sementara kegiatan transaksi tunai perlahan sudah mulai ditinggalkan oleh sebagian masyarakat dan beralih ke transaksi non-tunai (*cashless*), meskipun masih ada masyarakat yang menggunakan transaksi tunai sebagai metode pembayaran utamanya. Saat ini, sebagian besar penyedia layanan keuangan menggunakan media elektronik dalam proses transaksinya. Berdasarkan kondisi tersebut munculah sebuah pengembangan baru dari pemanfaatan teknologi yaitu teknologi keuangan atau yang lebih dikenal dengan *financial technology* (Fintech).

Dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/PBI/2017 yang tertuang pada Pasal 1 Ayat 1 menjelaskan bahwa *Financial*

Technology (Teknologi Finansial) adalah pengguna teknologi dalam sistem pada bidang keuangan yang menghasilkan produk-produk layanan, teknologi, dan atau model bisnis baru serta dapat berdampak pada kondisi stabilitas moneter, stabilitas pada sistem keuangan, dan atau efisiensi, kelancaran, keamanan serta kehandalan sistem pembayaran.

Kolaborasi antara sektor jasa keuangan dan teknologi telah menghasilkan sistem pembayaran yang lebih praktis, mudah, dan cepat, serta memungkinkan transaksi dilakukan di mana saja. Sebelumnya masyarakat umumnya melakukan transaksi menggunakan uang tunai. Namun saat ini banyak orang beralih ke sistem pembayaran non tunai yang lebih efisien dan praktis, dengan memanfaatkan aplikasi di *smartphone*. Saat ini pengguna dapat melakukan transaksi digital dengan lebih cepat, mudah, dan aman hanya dengan memanfaatkan perangkat ponsel, tanpa perlu membawa uang tunai atau dompet fisik (Sihotang & Nasution, 2025).

Uang elektronik menjadi salah satu bentuk pembayaran dimana bentuk fisik uang ditransformasi dan disimpan pada suatu media yang bersifat elektronik serta dapat dipindahkan dan digunakan dalam kegiatan transaksi pembayaran atau transfer pemindahan dana. Industri fintech menawarkan teknologi dalam berbagai bentuk sistem pembayaran uang elektronik, seperti berbentuk *smartcard* dengan *chip* atau dalam bentuk *application based* seperti dompet digital (Afolo & Dewi, 2022). Salah satu produk keuangan digital

yang paling populer dan banyak digunakan dikalangan masyarakat Indonesia adalah dompet digital atau yang lebih dikenal dengan *Electronic Wallet* (e-wallet).

Dompet digital atau yang lebih dikenal dengan e-wallet adalah aplikasi elektronik yang dirancang untuk menyimpan data serta berfungsi sebagai alat pembayaran yang dibuat untuk memudahkan penggunaanya (Bank Indonesia, 2023). Secara prinsip, e-wallet memiliki kesamaan dengan layanan *mobile banking* atau *internet banking*, namun penyimpanan dana tidak dilakukan melalui bank, melainkan melalui dompet digital itu sendiri (Nugroho dkk., 2023). *E-wallet* adalah jenis uang elektronik berbasis aplikasi dan dapat diakses melalui *smartphone* yang memiliki kemampuan untuk menggunakan sistem pembayaran melalui fitur seperti *Quick Response Code* (QR Code) (Afolo & Dewi, 2022).

Suatu kelebihan e-wallet adalah memudahkan pengguna untuk melakukan transaksi dan pengguna tidak perlu membawa uang tunai dan sangat menghemat waktu pengguna serta meminimalkan kehilangan uang ataupun dompet pengguna. Penggunaan dompet digital dapat mengurangi peredaran uang palsu dan terjamin keamanannya karena setiap pengguna wajib melakukan verifikasi data identitas serta pengguna juga diminta untuk mengaktifkan fitur keamanan seperti verifikasi PIN, sidik jari dan pemindai wajah (*Face ID*) (Bank Indonesia, 2023). Uang elektronik di Indonesia telah diatur melalui Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 Tahun 2018 tentang uang elektronik. Berdasarkan regulasi tersebut

peraturan ini mengakui uang digital sebagai alat pembayaran yang sah dan diakui oleh negara.

Uang Elektronik mulai banyak digunakan masyarakat Indonesia selaras dengan program Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) yang dilakukan Bank Indonesia pada 14 Agustus 2014. GNNT bertujuan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai pembayaran non tunai dan mewujudkan kemajuan perekonomian nasional melalui meminimalkan penggunaan uang tunai sehingga menjaga nilai mata uang tetap stabil. GNNT juga diharapkan mampu meminimalisasi kendala dalam pembayaran tunai, seperti uang tidak diterima karena lusuh/sobek/tidak layak edar dan meningkatkan efisiensi saat transaksi di mana masyarakat tidak perlu membawa uang dalam jumlah besar. Dengan demikian dapat meningkatkan efektivitas transaksi yaitu menghindari adanya kesalahan hitung atau human error. Pada gilirannya GNNT akan dapat mewujudkan ekosistem *cashless society* (Bank Indonesia, 2025).

Seiring berkembangnya uang elektronik di tengah-tengah masyarakat terdapat dua bentuk uang elektronik yang semakin digemari oleh masyarakat di Indonesia. *Pertama*, uang elektronik dengan media penyimpanan berbasis kartu atau *chip* yang dikenal sebagai *e-money*. Contoh dari *e-money* antara lain Brizzi dari Bank BRI, *Tap Cash* dari Bank BNI, Mandiri *e-money* dari Bank Mandiri, dan Flazz dari Bank BCA. *E-money* biasanya digunakan untuk transaksi harian seperti pembayaran alat transportasi, tarif tol, parkir, dan belanja di berbagai merchant yang telah bekerja sama. *Kedua*

ialah uang elektronik berbasis *server* yang dikenal sebagai e-wallet. Jenis uang elektronik ini menyimpan data dan saldo pengguna di *server* yang terhubung dengan aplikasi mobile yang memungkinkan pengguna untuk melakukan transaksi melalui *smartphone*. Berikut adalah nilai transaksi uang elektronik yang disajikan dalam tabel 1.1.

Tabel 1.1 Nilai Transaksi Uang Elektronik (Dalam Rp Miliar)

Tahun	Nilai Transaksi (Rp)
2021	786.454
2022	1.177.797
2023	1.859.951
2024	2.503.959

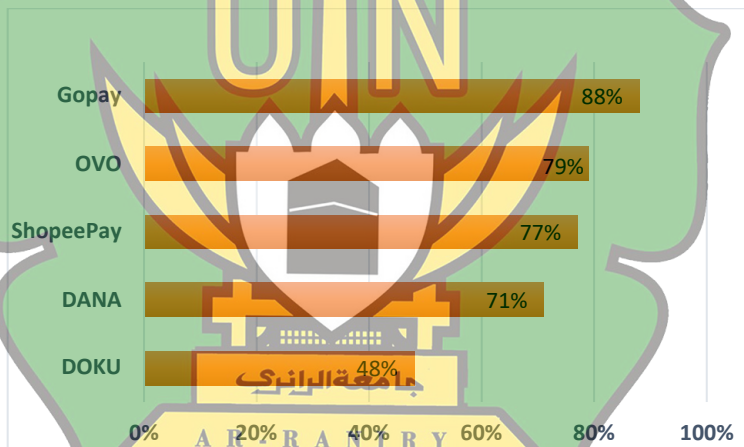
Sumber: Bank Indonesia, diolah (2025)

Bank Indonesia (2024) melaporkan bahwa nilai transaksi uang elektronik di Indonesia mengalami pertumbuhan yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Pada tahun 2021, nilai transaksi uang elektronik tercatat sebesar Rp. 786,454 miliar yang meningkat menjadi Rp. 1.177,797 triliun pada tahun 2022. Pada tahun 2023 nilai transaksi mencapai Rp. 1.859,951 triliun dan pada tahun 2024 nilai transaksi uang elektronik mencapai Rp. 2.503,959 triliun. Angka ini menunjukkan peningkatan dibandingkan tahun sebelumnya (*year-to-year*) yang hanya sebesar Rp.1,859,951 triliun.

Selain itu Bank Indonesia (BI) juga melaporkan jumlah kartu elektronik di Indonesia yang beredar mencapai 922,07 juta unit dengan rincian 114,61 juta unit berupa uang elektronik yang berbasis *chip* dan 807,46 juta unit berbasis *server*. Dengan adanya

peningkatan ini mengindikasikan bahwa masyarakat sudah menerima atau sudah menunjukkan perubahan transaksi dari yang sebelumnya menyukai transaksi tradisional sekarang lebih condong ke transaksi modern dengan e-wallet. Hal ini sejalan dengan GNNT yang dicanangkan oleh Bank Indonesia. Keberhasilan gerakan ini terlihat dari peningkatan jumlah transaksi yang terus meningkat setiap tahunnya. Adapun platform dompet digital paling populer di Indonesia tahun 2024 adalah pada gambar 1.1 berikut.

Gambar 1. 1 Platform Dompet Digital Populer 2024



Sumber: IDN Research Institute, diolah (2025)

Di Indonesia terdapat 48 provider e-wallet yang terdaftar resmi di Indonesia dimana lima besar yang mendominasi pasar meliputi Gopay, OVO, ShopeePay, DANA, dan DOKU. Berdasarkan data yang diperoleh dari survei yang dilakukan oleh IDN Research Institute terhadap Generasi Z, seperti yang ditunjukkan pada Gambar 1.1 di atas, e-wallet GoPay berhasil meraih posisi teratas dipasar dengan persentase penggunaannya mencapai 88%, GoPay

menunjukkan dominasi yang signifikan dalam pasar e-wallet. Posisi kedua ditempati oleh aplikasi OVO yang juga menunjukkan angka yang mengesankan dengan persentase penggunaan sebesar 79%. Selanjutnya, Shopeepay berada di urutan ketiga dengan persentase penggunaan mencapai 77%. DANA juga memiliki pangsa pasar yang cukup besar dengan tingkat penggunaan sebesar 71%, sementara DOKU menempati posisi kelima dengan persentase penggunaan sebesar 48%.

DANA hadir pertama kali pada tahun 2018 dan merupakan pendatang baru dibanding e-wallet lainnya yang saat ini menjadi tiga besar pengguna terbanyak. DANA memperkenalkan pembayaran melalui dompet digital serta transaksi non-tunai dan non-kartu. Aplikasi DANA dibuat di Indonesia, oleh orang Indonesia dan untuk orang Indonesia. DANA juga sudah mendapat lisensi dari Bank Indonesia (BI), yaitu izin penerbit uang elektronik, penyelenggara uang elektronik, dan transfer uang *online*. Selain itu DANA juga mendapatkan lisensi sebagai Penyedia Jasa Pembayaran (PJP) dan penyedia Layanan Keuangan Digital (LKD) yang artinya DANA secara sah telah mendapatkan izin dari Bank Indonesia (BI) untuk menyediakan jasa sistem pembayaran seperti layanan pengiriman uang, pembayaran tagihan, dan layanan keuangan digital lain seperti layanan asuransi, emas digital dan sebagainya.

DANA dapat digunakan di berbagai platform baik *offline* maupun *online* namun tetap terintegrasi. Konsep *open platform* yang diusung DANA memungkinkan e-wallet ini terhubung dengan

berbagai bentuk alat pembayaran, seperti layanan sosial, pendidikan, maupun pedagang kaki lima, serta digunakan untuk aplikasi *e-commerce* (DANA, 2025). Di tengah persaingan pasar yang semakin ketat e-wallet DANA mampu menunjukkan pertumbuhan signifikan sebagai salah satu platform pembayaran elektronik yang digunakan oleh masyarakat. Meskipun DANA tidak memiliki mitra atau afiliasi utama seperti Gopay dengan Gojek dan ShopeePay dengan Shopee yang disematkan dalam aplikasi e-wallet DANA tetap populer dikalangan masyarakat khususnya pada generasi Z (Sembiring & Raja, 2024).

Para pakar Amerika mengelompokkan generasi Z adalah yang lahir pada 1997- 2012 yang diidentifikasi memiliki karakter menghargai keragaman, menghendaki perubahan sosial, suka berbagi dan berorientasi pada target (Gazali, 2021). Generasi ini, tidak pernah mengalami masa tanpa kehadiran teknologi digital dan internet. Ciri khas utama dari Generasi Z adalah kecenderungan mereka untuk menyukai segala sesuatu yang bersifat instan dan ketergantungan yang tinggi pada internet serta teknologi. Mereka sudah terbiasa menggunakan perangkat digital untuk berbagai keperluan seperti hiburan, edukasi, dan komunikasi.

Generasi Z juga memiliki karakteristik yang berbeda dengan generasi sebelumnya, seperti lebih kritis, kreatif, adaptif, kolaboratif, dan inklusif. Selain itu, Generasi Z juga menunjukkan ketergantungan yang kuat pada teknologi dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam hal transaksi keuangan. Mereka lebih

memilih menggunakan metode pembayaran digital seperti e-wallet dibandingkan dengan metode tradisional. Penggunaan e-wallet ini sejalan dengan karakteristik mereka yang menginginkan kemudahan dan kecepatan dalam melakukan transaksi. Teknologi tidak hanya mempengaruhi cara mereka berinteraksi dan mengonsumsi informasi, tetapi juga cara mereka mengelola keuangan sehari-hari.

Penggunaan e-wallet di Indonesia menunjukkan tren peningkatan yang signifikan terutama di kalangan generasi muda. Berdasarkan survey yang dilakukan oleh Indonesia Fintech Trends 2024 melalui jajak pendapat (JakPat) yang melibatkan 2.133 responden dari berbagai kelompok usia, termasuk Generasi X, Generasi Y, dan Generasi Z yang berdomisili di berbagai wilayah seperti Jakarta, Jawa, Sumatera, Kalimantan, Bali, Nusa Tenggara, Sulawesi, Maluku, dan Papua. Hasil survey menunjukkan sebanyak 94% responden menyatakan telah memiliki atau menggunakan keuangan digital, dimana sekitar 80% individu memanfaatkan e-wallet untuk transaksi digital, disusul oleh platform *mobile banking* 47%, dan *paylater* 28%. E-wallet menjadi *fintech* yang mendominasi sebagai alat pembayaran. Hal ini mencerminkan perubahan perilaku konsumen menuju penggunaan teknologi pembayaran digital di Indonesia.

Dalam perkembangan e-wallet di Indonesia, Kota Banda Aceh salah satu daerah yang ikut serta dalam mengembangkannya. Meskipun penggunaan uang tunai masih sering dijumpai dalam aktivitas ekonomi di Aceh namun penggunaan e-wallet di Kota ini

sudah meningkat. Kota Banda Aceh merupakan Ibu Kota dari Provinsi Aceh. Sebagai Ibu Kota Provinsi, Kota Banda Aceh tidak hanya menjadi pusat pemerintahan dan pendidikan tetapi juga pusat perkembangan teknologi dan inovasi yang diakses oleh generasi muda dalam berbagai aspek kehidupan termasuk finansial khususnya Generasi Z.

Komposisi penduduk Kota Banda Aceh didominasi oleh generasi Z yang dibuktikan dari data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) tahun 2024, dimana generasi Z berjumlah 66,783 jiwa dari total seluruh penduduk Kota Banda Aceh yaitu 265,019 jiwa yang terdiri dari 131,940 penduduk laki-laki dan 133,079 penduduk perempuan (Disdukcapil, 2024). Hal tersebut membuat peneliti tertarik pada generasi Z sebagai subjek dalam penelitian karena jumlahnya yang cukup banyak dan juga karena karakteristiknya yang dikenal sebagai generasi yang sangat melek teknologi.

Penggunaan e-wallet di Kota Banda Aceh juga menunjukkan tren yang positif. Berdasarkan hasil survei yang dilakukan oleh kurnia dkk., (2023) terhadap masyarakat di Kota Banda Aceh, mayoritas responden menggunakan aplikasi e-wallet DANA. Dalam survei tersebut, 54,5% responden menggunakan DANA, sementara 45,5% tidak menggunakan. Bagi responden yang tidak menggunakan DANA, mayoritas dari mereka memilih untuk menggunakan aplikasi e-wallet ShopeePay (57,7%), diikuti oleh Ovo (30,8%), Gopay (19,2%), dan LinkAja (11,5%) hal tersebut

membuat penulis tertarik untuk memilih meneliti aplikasi DANA. Dalam perjalanannya e-wallet DANA mendapat banyak keluhan dari penggunaanya di media sosial yang tidak puas dengan layanan DANA dan berakibat pada menurunnya keputusan penggunaan aplikasi DANA (Mayo dkk., 2023). Ada beberapa faktor yang menjadi pengaruh keputusan penggunaan aplikasi DANA yaitu fitur layanan, *electronic Word of Mouth* (E-WoM) dan religiositas.

Keputusan untuk menggunakan layanan jasa merupakan bagian dari perilaku konsumen yang dipengaruhi oleh sikap dan norma subyektif seseorang. Peter & Olson (dalam Susanti & Putra 2023) menyatakan bahwa keputusan penggunaan adalah proses evaluasi berbagai opsi yang ada dan memilih salah satunya. Dengan demikian, keputusan penggunaan dapat diartikan sebagai sikap konsumen dalam memilih satu dari beberapa pilihan yang tersedia. Menurut penelitian Pribadi & Gunawan (2020), indikator keputusan penggunaan dalam transaksi *online* kemantapan menggunakan setelah mengetahui informasi produk, memutuskan menggunakan karena produk paling disukai, menggunakan karena sesuai dengan keinginan dan kebutuhan serta menggunakann karena mendapat rekomendasi dari orang lain.

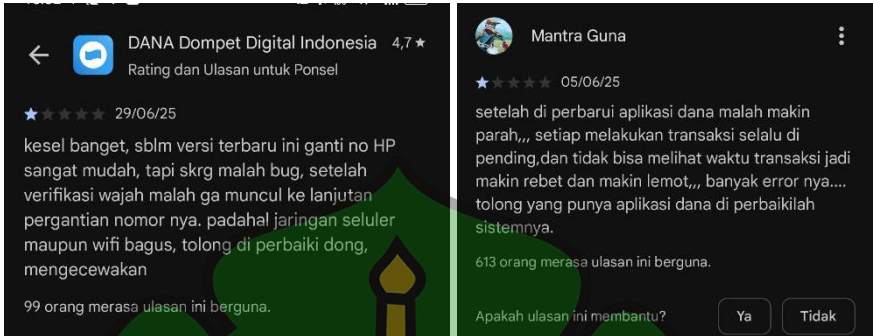
Pemanfaatan uang elektronik dipengaruhi oleh berbagai faktor yang mendorong seseorang untuk memilih menggunakan e-wallet, salah satunya adalah fitur layanan. Menurut Umaningsih dan Wardani (2020) fitur adalah komponen yang dapat menambah fungsi suatu produk. Fitur merupakan ciri atau fungsi dasar produk, yang

dimana fitur ini berhubungan dengan karakteristik suatu produk yang dirancang untuk menyempurnakan fungsi produk yang dapat menambah ketertarikan konsumen terhadap suatu produk. Fitur dapat menjadi alasan konsumen dalam memilih suatu produk, sehingga bagi pemasar, fitur merupakan dasar untuk membedakan produk mereka dengan produk lain.

Schmitt dalam Aprilia (2022) menyatakan bahwa fitur adalah fungsi dari suatu produk yang memiliki karakteristik berbeda. Dalam sebuah penelitian yang dilakukan oleh Arianto dan Hayani (2023) pada pengguna aplikasi DANA di Kota Pekanbaru ditemukan bahwa fitur layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan e-wallet DANA. Disisi lain hasil penelitian yang dilakukan oleh Umaningsih & Wardani (2020) menyatakan bahwa fitur layanan tidak berpengaruh terhadap keputusan menggunakan e-wallet.

Aplikasi DANA sebagai salah satu dompet digital terpopuler di Indonesia sering menghadapi berbagai keluhan dari penggunanya yang tercermin dalam ulasan di *Play Store/App Store*, serta media sosial. Aplikasi DANA seringkali menghadapi berbagai keluhan dari penggunanya, seperti kegagalan dan *error* saat melakukan transaksi, kehilangan saldo, kesulitan dalam proses verifikasi, kesulitan saat mencoba *top-up* saldo, dan lambatnya respons dari layanan pelanggan. Berikut ini adalah keluhan pengguna aplikasi DANA seperti yang terlihat pada gambar 1.2.

Gambar 1. 2 Keluhan Pengguna Aplikasi DANA



Sumber: *Play Store*, diolah (2025)

Keluhan tersebut menyebabkan penurunan *rating* di *platform* aplikasi dan media sosial. Pada era digital sekarang, masyarakat semakin bergantung pada ulasan dan rekomendasi dari orang lain sebelum mereka membuat keputusan penggunaan suatu produk atau layanan termasuk saat konsumen akan memutuskan menggunakan aplikasi e-wallet DANA. Salah satu cara mencari informasi yaitu melalui *electronic Word of Mouth* (e-WoM) yang merujuk pada penyebaran informasi dan pengalaman konsumen melalui platform digital seperti media sosial, forum, dan aplikasi toko daring.

Menurut Kotler dan Keller dalam Kusuma dkk., (2024) *electronic Word of Mouth* (e-WoM) adalah pemasaran yang menggunakan internet untuk menciptakan efek berita dari mulut ke mulut dalam mendukung usaha dan tujuan dari pemasaran itu sendiri. Melalui e-WoM, konsumen mendapat banyak informasi dari pengguna aplikasi DANA mengenai layanan dan transaksi apa saja yang bisa dilakukan di aplikasi DANA.

Penelitian yang dilakukan oleh Kusuma (2024) mengindikasikan bahwa variabel e-WoM memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan e-Wallet DANA di Kabupaten Jombang. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Puspitasari dan Susanti (2023) juga menunjukkan bahwa variabel e-WoM memberikan dampak signifikan terhadap keputusan pengguna. Disisi lain, penelitian Suryani & Nugraha (2018) menunjukkan bahwa e-WoM tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan. Hal ini dapat disebabkan oleh kurangnya kepercayaan pengguna terhadap informasi yang diperoleh melalui e-WoM.

Selain fitur layanan dan *electronic Word of Mouth* (e-WoM), religiositas juga berperan dalam proses pengambilan keputusan untuk menggunakan aplikasi e-wallet DANA. Religiositas merupakan hubungan secara pribadi yang terjalin antara Yang Maha Kuasa dengan manusia untuk melaksanakan kewajiban dan menjauhi larangannya, oleh sebab itu religiositas tidak hanya terjadi ketika seseorang melakukan perilaku ritual (beribadah) saja tetapi juga ketika melakukan aktivitas sehari-hari (Kurniaputri dkk., 2020).

Religiositas mencakup nilai-nilai, kepercayaan, serta prinsip-prinsip moral yang dipegang individu yang dapat mempengaruhi mereka dalam menggunakan dompet digital. Bagi seseorang yang religius, keputusan untuk menggunakan e-wallet bukan hanya soal kemudahan dan efisiensi, tetapi juga kesesuaian dengan ajaran yang dianut. Individu yang memiliki religiositas yang tinggi cenderung

mempertimbangkan apakah fitur dan layanan yang ditawarkan oleh e-wallet seperti transaksi keuangan, donasi, pembayaran digital sudah sesuai dengan prinsip dan etika syariah.

Aplikasi DANA sering disalahgunakan untuk tujuan yang bertentangan dengan prinsip-prinsip Islam, seperti transaksi yang melibatkan perjudian, atau praktik yang melanggar syariat lainnya (Dwilestari, 2024). Tindakan tersebut bertentangan dengan ajaran Islam yang menekankan keadilan dan transparansi dalam transaksi keuangan. Dalam konteks ini religiositas berperan penting karena individu yang memiliki keyakinan agama yang kuat cenderung menghindari penggunaan aplikasi untuk tujuan yang tidak sesuai dengan nilai-nilai mereka. Mereka cenderung memastikan bahwa aktivitas keuangan yang mereka lakukan sesuai dengan ajaran Islam.

Penelitian yang dilakukan oleh Rachmasari dkk., (2023) menemukan bahwa religiositas berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan aplikasi LinkAja, namun penelitian ini tidak melibatkan e-wallet lain seperti aplikasi DANA dan juga secara spesifik tidak berfokus pada Generasi Z di Kota Banda Aceh yang mungkin memiliki preferensi dan pertimbangan yang berbeda dalam memilih layanan keuangan digital dibandingkan dengan kelompok usia lainnya.

Penelitian-penelitian sebelumnya telah mengidentifikasi beberapa faktor yang mempengaruhi keputusan penggunaan. Namun, lokasi penelitiannya berbeda dan hasil penelitian tersebut menunjukkan adanya perbedaan temuan, sehingga peneliti memiliki

ketertarikan untuk meneliti di lokasi yang berbeda dengan menggabungkan beberapa variabel yang dapat menjadi faktor yang mempengaruhi keputusan penggunaan. Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Fitur Layanan, *Electronic Word of Mouth* (e-WoM) dan Religiositas terhadap Keputusan Menggunakan Aplikasi DANA (Studi pada Generasi Z di Kota Banda Aceh)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah fitur layanan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan menggunakan aplikasi DANA pada generasi Z di Kota Banda Aceh.
2. Apakah *electronic Word of Mouth* (e-WoM) berpengaruh secara parsial terhadap keputusan menggunakan aplikasi DANA pada generasi Z di Kota Banda Aceh.
3. Apakah religiositas berpengaruh secara parsial terhadap keputusan menggunakan aplikasi DANA pada generasi Z di Kota Banda Aceh.
4. Apakah fitur layanan, *electronic Word of Mouth* (e-WoM) dan religiositas berpengaruh secara simultan terhadap keputusan menggunakan aplikasi DANA pada generasi Z di Kota Banda Aceh.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh fitur layanan terhadap keputusan menggunakan aplikasi DANA pada generasi Z di Kota Banda Aceh.
2. Untuk mengetahui pengaruh *electronic Word of Mouth* (e-WoM) terhadap keputusan menggunakan aplikasi DANA pada generasi Z di Kota Banda Aceh.
3. Untuk mengetahui pengaruh Religiositas terhadap keputusan menggunakan aplikasi DANA pada generasi Z di Kota Banda Aceh.
4. Untuk mengetahui pengaruh fitur layanan, *electronic Word of Mouth* (e-WoM) dan religiositas terhadap keputusan menggunakan aplikasi DANA pada generasi Z di Kota Banda Aceh.

1.4 Manfaat Penelitian - R A N I R Y

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu serta memberikan pemahaman dan wawasan yang lebih mendalam mengenai keputusan menggunakan e-wallet DANA pada generasi Z di Kota Banda Aceh sebagai alat transaksi dan sebagai referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya serta menjadi rujukan dalam memperbaiki kekurangan yang ada pada penelitian ini.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak terkait dalam penelitian ini, diantaranya:

- a) Bagi *e-wallet provider* diharapkan dapat meningkatkan layanan, strategi pemasaran dan inovasi produk.
- b) Bagi Akademisi dapat menambah literatur pada perpustakaan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
- c) Bagi pengambil kebijakan sebagai penyedia informasi yang berguna untuk merumuskan regulasi yang mendukung penggunaan *e-wallet* secara aman dan efektif.
- d) Bagi pengguna dapat meningkatkan kesadaran tentang manfaat, dan faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan penggunaan *e-wallet*.

3. Manfaat Kebijakan

Temuan penelitian ini dapat memberikan wawasan penting bagi pemerintah dan Bank Indonesia dalam merumuskan kebijakan untuk mendorong penggunaan *e-wallet* di kalangan generasi Z. Penelitian ini juga dapat menjadi dasar bagi program peningkatan literasi keuangan digital dan kepercayaan masyarakat terhadap dompet digital, serta membantu regulator dalam mengembangkan peraturan yang

mendukung adopsi e-wallet dan mendorong inklusi keuangan digital di Indonesia.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan merupakan susunan atau tata urutan penyampaian materi dalam setiap bab secara ringkas dan mudah dipahami. Penelitian ini disusun dengan sistematika penulisan yang terdiri dari lima sub bab utama, yang masing-masing memuat bagian-bagian penting dari kajian:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan terkait dengan permasalahan penelitian dimulai dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat dari penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menguraikan tentang landasan teori yang meliputi kajian teori, tinjauan terhadap penelitian terkait yaitu penelitian terdahulu dan kerangka pemikiran yaitu gambaran yang menjelaskan mengenai hubungan antar variabel pada judul yang diteliti serta hipotesis terkait variabel yang diteliti.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan metodologi penelitian yang terdiri dari jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, subjek dan objek penelitian, sumber data, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel, dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis memaparkan mengenai gambaran umum penelitian, pengujian dan hasil analisis data, pembahasan hasil analisis serta jawaban atas pertanyaan yang diajukan dalam rumusan masalah.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini penulis memaparkan kesimpulan dan saran yang diperoleh dari pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya yang dapat menjadi penutup dan masukan bagi pihak-pihak terkait.

