

***COMPARATIVE STUDY OF THE FACTORS THAT
INFLUENCE BEHAVIORAL INTENTION IN DANA
AND OVO USERS***

KARYA AKHIR

**Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana**



**FAHRI
NIM. B1021211035**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2025**

***COMPARATIVE STUDY OF THE FACTORS THAT
INFLUENCE BEHAVIORAL INTENTION IN DANA
AND OVO USERS***

KARYA AKHIR

**Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana**



**FAHRI
NIM. B1021211035**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK**

2025

PERNYATAAN BEBAS DARI PLAGIAT

Nama : Fahri
NIM : B1021211035
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Reguler A
Konsentrasi : Pemasaran
Judul Karya Akhir : *Comparative Study of The Factors that Influence Behavioral Intention in DANA and OVO Users*

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya akhir dengan judul tersebut diatas, secara keseluruhan adalah murni karya penulis sendiri dan bukan plagiat dari karya orang lain, kecuali bagian-bagian yang dirujuk sebagai sumber pustaka sesuai dengan panduan penulisan yang berlaku (lembar hasil pemeriksaan plagiat terlampir).

Apabila di dalamnya terbukti penulis melakukan plagiat, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis yang dapat berakibat pada pembatalan Karya Akhir dengan judul tersebut diatas.

Demikian pernyataan ini penulis buat dengan sebenar-benarnya.

Pontianak, 10 Januari 2025



Fahri
NIM.B1021211035

PERTANGGUNGJAWABAN KARYA AKHIR

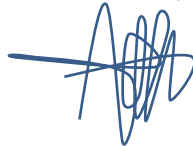
Saya, yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Fahri
NIM : B1021211035
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Pemasaran
Tanggal Ujian : 10 Januari 2025

Judul Karya Akhir :
*Comparative Study of The Factors that Influence Behavioral Intention in DANA
and OVO Users*

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

Pontianak, 10 januari 2025



Fahri
NIM.B1021211035

LEMBAR YURIDIS

COMPARATIVE STUDY OF THE FACTORS THAT INFLUENCE
BEHAVIORAL INTENTION IN DANA AND OVO USERS

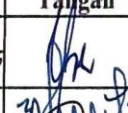
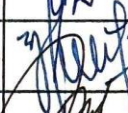


Penanggung jawab Yuridis



Fahri
B1021211035

Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Pemasaran
Tanggal Ujian : 10 Januari 2025

MAJELIS PENGUJI

Majelis Penguji	Nama NIP	Tgl/bln/thn	Tanda Tangan
Pembimbing 1	Prof. Dr. Nur Afifah, S.E., M.Si. NIP. 197305012003122001	11/01/2025	
Pembimbing 2	Dr. Juniwati, S.E., M.P. NIP. 196206031989032001	15/01/2025	
Penguji 1	Bintoro Bagus Purmono, S.E., M.M. NIP. 199205082019031006	15/01/2025	
Penguji 2	Ahmadi S.E., M.Sc. NIP. 199111022024061001	11/01/2025	

Dinyatakan telah memenuhi persyaratan dan lulus
oleh Majelis Penguji dalam Ujian Karya Akhir
Program MBKM Riset dan Komprehensif untuk
memperoleh gelar Sarjana.

Pontianak, 10 JAN 2025
Koordinator Program Studi Manajemen



Bintoro Bagus Purmono, S.E., M.M.
NIP. 199205082019031006

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya akhir yang berjudul *“Comparative Study of The Factors that Influence Behavioral Intention in DANA and OVO Users”*, ini dengan baik. Karya Akhir ini diajukan untuk memenuhi syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak.

Penulis juga banyak mendapatkan bimbingan, arahan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. H. Garuda Wiko, S.H., M.Si., FCBArb. selaku Rektor Universitas Tanjungpura.
2. Dr. Barkah, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura.
3. Heriyadi, S.E., M.E., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Manajemen, dan Dr. Wenny Pebrianti, S.M., M.Sc. selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura.
4. Bapak Bintoro Bagus Purmono, S.E., M.M. selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura dan Dosen Penguji di MBKM Riset.
5. Prof. Dr. Nur Afifah, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik di MBKM Riset yang telah memberikan bimbingan dan nasehat selama proses pembelajaran serta telah sabar memberikan waktu, tenaga dan motivasi selama proses penyusunan karya akhir ini.
6. Dr. Juniwati, S.E., M.P., selaku dosen penguji di MBKM Riset yang telah memberikan masukan kritis yang sangat berharga dalam menyempurnakan karya akhir ini.
7. Bapak Ahmadi, S.E., M.Sc., selaku dosen penguji di MBKM Riset yang telah memberikan masukan dan pertanyaan yang membangun selama sidang karya akhir ini.
8. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Khususnya Jurusan Manajemen yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan berlangsung.
9. Staf Akademik, Tata Usaha dan Tenaga Kependidikan lainnya di Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan kelancaran proses administrasi selama kuliah dan penulisan karya ini.
10. Kepada keluarga tercinta yang telah memberikan dukungan, Doa, dan Semangat kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas karya akhir ini.
11. Terima kasih kepada kedua pahlawan penulis Bapak Husen dan Ibu Hotimah yang selalu yakin dengan segala keputusan yang penulis ambil sejauh ini. Tanpa dukungan kalian penulis tidak akan sampai pada titik ini. Meskipun mereka tidak sempat merasakan pendidikan sampai kebangku

perkuliahan namun selalu bekerja keras agar anak bungsu ini dapat menyelesaikan pendidikannya dan menjadi seorang Sarjana. Sekali lagi penulis atau anak bungsu mu ini ucapkan terima kasih sebesar besarnya untuk semua dukungan dan kerja keras kalian selama ini. *Thank you for being my parents in this life.*

12. Kepada saudara dan saudari penulis, Roy, Mahfud, dan Hofianti. Terima kasih atas dukungan kalian kepada adik kecil kalian ini. Terimakasih atas semua pelajaran hidup yang kalian berikan selama ini sehingga penulis mampu bertahan dan tidak menyerah hingga akhirnya sampai pada titik ini.
13. Sahabat penulis sejak bangku SMA. Muhammad Rezki Ardianto dan Romi terima kasih karena telah menjadi supporter dan pendengar yang baik selama proses yang berat ini.
14. Kepada Desy Septiani dan Anggraini. Terima kasih telah menjadi sahabat penulis dari awal perkuliahan hingga hari ini. Terima kasih atas semua motivasi dan dukungan kalian berdua kepada penulis sehingga bisa menyelesaikan studi bersama-sama. *Lets meet again, with the better version of us.*
15. Kepada rekan-rekan penulis yakni, M. Ifaldhi, Syarifah Siti Wartini, Tesalonika, dan Waldi serta rekan lainnya yang telah menemani dan memotivasi penulis untuk menyelesaikan karya akhir ini.
16. Kepada teman teman angkatan 2021 Manajemen kelas A terima kasih atas suka duka selama 3,5 tahun ini, semoga kita semua menjadi orang sukses dan sampai jumpa di titik terbaik dalam hidup.
17. Serta semua pihak yang telah banyak membantu dalam penyelesaian skripsi ini, yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.
18. Fahri! Ya, diri saya sendiri. Terimakasih karena telah bertahan sejauh ini, karena telah belajar untuk menerima segala kekurangan diri sendiri dan menghargai diri sendiri sampai sejauh ini. Terimakasih karena tidak memutuskan untuk menyerah walau sesulit apapun prosesnya. Walaupun perjalanan terasa sangat berat dan penuh keraguan layaknya “*kidult*” tapi semua akan berujung indah pada akhirnya, rayakan semua proses yang sudah dilalui hingga sampai ke titik ini “*cheers to youth*”. *Be gentle with yourself and live for today! You’re doing the best you can & enjoy every moment cause you never know what will happen tomorrow.*

Peneliti sudah berusaha sebaik mungkin dalam menyelesaikan karya akhir ini. Apabila masih terdapat kekurangan, peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran demi kesempurnaan karya akhir ini. Peneliti berharap karya akhir ini dapat diterima dan bermanfaat bagi pihak dimasa yang akan datang.

Pontianak, 10 Januari 2025



Fahri

NIM. B1021211035

***COMPARATIVE STUDY OF THE FACTORS THAT INFLUENCE
BEHAVIORAL INTENTION IN DANA AND OVO USERS***

Fahri

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Tanjungpura

ABSTRAK

Penelitian ini membandingkan pengguna DANA dan OVO di Kalimantan Barat untuk menyelidiki faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi layanan dompet elektronik. Untuk memastikan dampak compatibility, ubiquity, dan social influence terhadap behavioral intention dengan trust dan satisfaction sebagai variabel intervening. Data dikumpulkan dari 300 responden dengan menggunakan pendekatan perbandingan kuantitatif dan dianalisis menggunakan PLS-SEM. Temuan menunjukkan bahwa compatibility secara signifikan mempengaruhi trust dan satisfaction, terutama bagi pengguna DANA, yang pada gilirannya meningkatkan behavioral intention mereka. Di sisi lain, tidak ada variasi yang terlihat dalam dampak ubiquity terhadap satisfaction. Selain itu, pengaruh social influence memiliki dampak yang berbeda terhadap trust pada kedua kelompok pengguna, dengan pengguna DANA lebih terpengaruh. Temuan ini menekankan betapa pentingnya compatibility dan trust dalam mempromosikan penggunaan dompet elektronik, meskipun ubiquity dan social influence masih membutuhkan lebih banyak penelitian.

Kata kunci: Compatibility, Ubiquity, Social Influence, E-wallet

**COMPARATIVE STUDY OF THE FACTORS THAT INFLUENCE
BEHAVIORAL INTENTION IN DANA AND OVO USERS**

Fahri

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Tanjungpura

ABSTRACT

This study compares DANA and OVO users in West Kalimantan to investigate the factors affecting e-wallet adoption. To ascertain the impact of compatibility, ubiquity, and social influence on behavioral intention with trust and satisfaction as intervening variables. Data was gathered from 300 respondents using a quantitative comparison approach and analyzed using PLS-SEM. The findings demonstrated that compatibility significantly affects trust and satisfaction, particularly for DANA users, raising their behavioral intention. On the other hand, there was no discernible variation in the impact of ubiquity on satisfaction. Furthermore, social influence had a different effect on trust in the two user groups, with DANA users being more affected. These findings emphasize compatibility and trust in promoting e-wallets, although ubiquity and social influence still need more research.

Keywords: Compatibility, Ubiquity, Social Influence, E-wallet.

COMPARATIVE STUDY OF THE FACTORS THAT INFLUENCE BEHAVIORAL INTENTION IN DANA AND OVO USERS

RINGKASAN KARYA AKHIR

1. Latar Belakang

Revolusi digital saat ini, yang didorong oleh konektivitas internet yang luas dan meningkatnya adopsi ponsel, telah menciptakan peluang besar untuk pertumbuhan sistem pembayaran. Salah satu contohnya adalah munculnya program pembayaran canggih seperti e-wallet, yang dapat diakses melalui ponsel. Perkembangan ini didukung oleh penyedia layanan pembayaran yang fleksibel, yang memberikan insentif lebih kepada bisnis dan konsumen dibandingkan bank tradisional (Awawdeh & Muhamad, 2021). Kemajuan teknologi saat ini memengaruhi hampir semua aspek kehidupan masyarakat, terutama sistem pembayaran. Data menunjukkan bahwa 28,8% populasi Indonesia, atau sekitar 79,8 juta orang, menggunakan perbankan digital atau m-banking untuk transaksi harian, di mana 21,8% atau sekitar 60,2 juta orang menggunakan ponsel untuk pembayaran.

Fenomena baru ini menggambarkan masyarakat yang tidak lagi membutuhkan uang tunai untuk melakukan transaksi pembelian atau pembayaran. Hal ini dikenal sebagai era masyarakat tanpa uang tunai, bagian dari revolusi teknologi finansial (fintech) di mana proses pembayaran bertransformasi menjadi pembayaran harian menggunakan dompet elektronik atau kartu digital (Balakrishnan & Shuib, 2021). Indonesia memiliki berbagai penyedia uang elektronik berbasis server, seperti Go-Pay, OVO, LinkAja, DANA, dan lainnya. Berdasarkan laporan *Insight Asia's E-Wallet Industry Outlook 2023*, DANA dan OVO memiliki tingkat kesadaran pengguna di atas 90%. Data survei pengguna e-wallet di Indonesia pada tahun 2023 menunjukkan bahwa DANA memiliki tingkat penggunaan sebesar 83% dan OVO sebesar 79%, sedangkan pada tahun 2024, OVO unggul dengan tingkat 70% dan DANA 61%. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh kompatibilitas, fleksibilitas, dan pengaruh sosial terhadap niat perilaku pengguna DANA dan OVO, dengan kepercayaan dan kepuasan sebagai variabel intervening.

2. Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji perbedaan pengaruh *Compatibility* terhadap *Trust* pada pengguna DANA dan OVO
2. Untuk menguji perbedaan pengaruh *Ubiquity* terhadap *Trust* pada pengguna DANA dan OVO
3. Untuk menguji perbedaan pengaruh *Social Influence* terhadap *Trust* pada pengguna DANA dan OVO
4. Untuk menguji perbedaan pengaruh *Compatibility* terhadap *Satisfaction* pada pengguna DANA dan OVO
5. Untuk menguji perbedaan pengaruh *Ubiquity* terhadap *Satisfaction* pada pengguna DANA dan OVO

6. Untuk menguji perbedaan pengaruh *Social Influence* terhadap *Satisfaction* pada pengguna DANA dan OVO
7. Untuk menguji perbedaan pengaruh *Trust* terhadap *Behavioral Intention* pada pengguna DANA dan OVO
8. Untuk menguji perbedaan pengaruh *Satisfaction* terhadap *Behavioral Intention* pada pengguna DANA dan OVO

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif komparatif untuk menilai pengaruh variabel seperti kompatibilitas, kehadiran, dan pengaruh sosial terhadap niat perilaku, serta peran kepercayaan dan kepuasan sebagai variabel intervening pada pengguna DANA dan OVO. Survei melibatkan 300 responden, masing-masing 150 pengguna DANA dan OVO. Teknik sampling purposive digunakan dengan kriteria yang telah ditentukan. Uji validitas, reliabilitas, dan Multi-Group Analysis (MGA) dilakukan untuk memastikan validitas data dan membandingkan pengaruh antar kelompok pengguna. Analisis dilakukan menggunakan perangkat lunak SmartPLS 4.0 karena kemampuannya mengolah data PLS-SEM untuk model struktural kompleks dan membandingkan hasil antar kelompok.

4. Hasil Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua item dinyatakan reliabel dan konsisten untuk dapat mengukur konstruksi seluruh model penelitian yang dibangun. Adapaun hasil uji hipotesis yang menunjukkan bahwa terdapat perbedaan signifikan pada hampir semua hipotesis. Terdapat dua pengaruh yang tidak menunjukkan perbedaan signifikan pada pengguna DANA dan OVO yaitu

5. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan : Penelitian ini menunjukkan bahwa kompatibilitas layanan lebih berpengaruh terhadap kepuasan dan kepercayaan pengguna DANA dibandingkan OVO. Pengaruh sosial memiliki dampak signifikan terhadap kepercayaan, meskipun pengaruhnya terhadap kepuasan bervariasi. Ubiquity tidak menunjukkan perbedaan signifikan terhadap kepuasan, tetapi aksesibilitas yang tinggi dapat meningkatkan kepercayaan pengguna. Kepuasan dan kepercayaan terbukti sebagai faktor utama dalam menentukan niat perilaku pengguna DANA dan OVO.

Saran : Penyedia layanan DANA dan OVO disarankan untuk memprioritaskan peningkatan kompatibilitas layanan dengan kebutuhan pengguna, memperluas aksesibilitas, serta memperkuat pengaruh sosial untuk mendorong kepercayaan dan kepuasan pengguna. Strategi yang dapat diterapkan mencakup inovasi fitur yang relevan, promosi yang menekankan kesesuaian layanan, peningkatan keamanan, konsistensi layanan, dan program loyalitas. Perluasan jaringan distribusi dan promosi yang menarik juga akan membantu meningkatkan penggunaan. Untuk penelitian lanjutan, disarankan untuk memperbesar ukuran sampel, mengeksplorasi variabel baru, dan menggunakan metode kualitatif untuk menggali faktor psikologis yang lebih mendalam guna mendapatkan temuan yang lebih komprehensif dan relevan.

DAFTAR ISI

	Halaman
JUDUL.....	i
PERNYATAAN BEBAS DARI PLAGIAT	ii
PERTANGGUNGJAWABAN KARYA AKHIR	iii
LEMBAR YURIDIS	iv
UCAPAN TERIMA KASIH.....	v
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
RINGKASAN KARYA AKHIR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
1. INTRODUCTION	2
2. LITERATUR REVIEW	4
Compatibility and Trust	4
Compatibility and Satisfaction	4
Ubiquity and Trust	5
Ubiquity and Satisfaction	5
Social Influence and Trust.....	5
Social Influence and Satisfaction	6
Satisfaction and Behavioral Intention.....	6
Trust and Behavioral Intention.....	7
3. RESEARCH METHOD.....	7
4. RESULT AND DISCUSSION.....	8
CONCLUSION.....	13
ACKNOWLEDGMENT.....	14
REFERENCES	15