(JUSS) Jurnal Sains dan Sistem Informasi ISSN 2614-8277
Vol. 7 No. 1, Juli 2024

DETERMINAN YANG MEMPENGARUHI *CONTINUANCE INTENTION* PENGGUNAAN *E-WALLET* DANA MENGGUNAKAN MODEL *TECHNOLOGY CONTINUANCE THEORY* (TCT)

Harum Dio Dwilestari [1)], Dedy Setiawan [2)], Reni Aryani [3)]
Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Jambi Jl. Jambi-Ma. Bulian KM 15 Mendalo Darat
Jambi 36361
Email: harumdiodwilstri@gmail.com

Abstract

Dana is one of the digital wallet service providers in Indonesia which was launched in 2018. Since its launch, Dana has had 10 million users, and has even been able to penetrate the top 3 digital wallet applications with the most monthly active users. However, in September 2020, the use of Dana decreased from 42% to 40%. This study aims to determine the factors that determine the intention to continous usage of Dana, especially in Jambi City. The method used in this study uses the Technology Continuance Theory (TCT) and analysis methods using sem-pls. Data is collected based on Dana users in Jambi City who have made transactions using Dana. The result of this research is that attitude and satisfaction are factors that directly influence the intention to sustain the use of funds. And the confirmation variable is the key for service developers to keep funds in line with expectations

Keywords: *E-wallet, Dana, Technology Continuance Theory, Sem-pls.*

1. PENDAHULUAN

E-wallets merupakan teknologi yang memerlukan instalasi di *smartphone* dan memungkinkan konsumen untuk menyimpan uang dan melakukan transaksi secara *online* langsung dari dompet digital, mengingat bahwa kode QR (*quick respon*) terhubung kepada beberapa aplikasi perbankan dan beberapa aplikasi di toko yang terintegrasi secara rinci dengan kartu debit/kredit (Madan & Yadav, 2016). Salah satu *e-wallets* atau dompet digital yang kini menarik perhatian pengguna di Indonesia yakni aplikasi Dana. Dana merupakan penyedia layanan dompet digital yang menyediakan kemudahan dalam melakukan transaksi keuangan. Sejak diluncurkan pada 2018, aplikasi ini telah mampu menggaet kurang lebih 10 juta pengguna.

Meskipun pertumbuhan pengguna Dana terus meningkat, tetapi berdasarkan laman (viva.co.id) menyatakan bahwa pada September 2020 penggunaan dompet digital Dana mulai mengalami penurunan dari angka 42% menjadi 40%.

Fenomena ini perlu dilakukan pengkajian terhadap faktor yang mempengaruhi niat berkelanjutan penggunaan Dana dari persepsi penggunanya. Sebab hubungan keberlanjutan dalam jangka panjang dengan pengguna dapat membantu perusahaan mengurangi biaya dan meningkatkan profitabilitas (Chen dan Li, 2016).

Menurut Bhattacherjee (2001), niat keberlanjutan atau *continuance intention* merupakan penggunaan system informasi berkelanjutan oleh pengadopsi dimana keputusan lanjutan pengguna mengikuti keputusan penerimaan di awal.

Salah satu model yang digunakan untuk mengetahui niat keberlanjutan adalah *Technology Continuance Theory* (TCT) yang diperkenalkan oleh Liao et al., (2009).

2. Metode Penelitian

Bahan yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Studi literatur terhadap penelitian-penelitian terkait penggunaan model *Technology Continuace Theory* (TCT)
2. Studi literatur tentang *e-wallet* DANA
3. Pengumpulan data dengan penyebaran kuesioner.

Alat yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari perangkat keras dan perangkat lunak sebagai berikut:

1. Perangkat keras (*Hardware*) : Laptop dengan RAM 4GB

2. Perangkat lunak (*Software*) : Sistem Operasi Windows 7 32 bit; Microsoft Office 2010; SmartPLS 3.2.9

Kerangka kerja penelitian

a. Perumusan Masalah

Perumusan masalah merupakan suatu tahapan dalam mengidentifikasi masalah yang diangkat dalam penelitian agar tercapainya tujuan penelitian.

b. Studi Literatur dan Pembentukan Hipotesis

Tahapan studi literatur merupakan kegiatan yang dilakukan dengan mengumpulkan sumber-sumber jurnal atau buku yang kemudian dibaca, dicatat, dan diolah sehingga menjadi bahan rujukan penelitian dan rujukan sesuai model penelitian.

c. Desain instrumen penelitian

Desain instrumen penelitian diperoleh dari adopsi beberapa jurnal penelitian yang mengangkat tema dengan *continuance intention* dan menggunakan variabel yang berkaitan menggunakan model TCT dari Liao et al (2009).

d. Pilot test, Persiapan Data dan Pengumpulan Data

Instrumen penelitian yang telah disusun kemudian dilakukan uji keterbacaan dengan metode *pilot test* terhadap 30 responden dengan melakukan uji validitas dan reliabilitas. Setelah valid dan reliabel, maka dilakukan persiapan data pertanyaan penelitian dan dilakukan pengumpulan data dengan menyebarkan via *google forms* dan media sosial.

e. Analisis Data

Analisis data dilakukan setelah data dikumpulkan sesuai jumlah target penelitian. Analisis data diuji dengan metode statistika yakni *Structural Equational Modeling* (SEM). Berdasarkan SEM analisis data dilakukan dengan dua tahapan yaitu Model Pengukuran dan Model Struktural.

f. Interpretasi Hasil

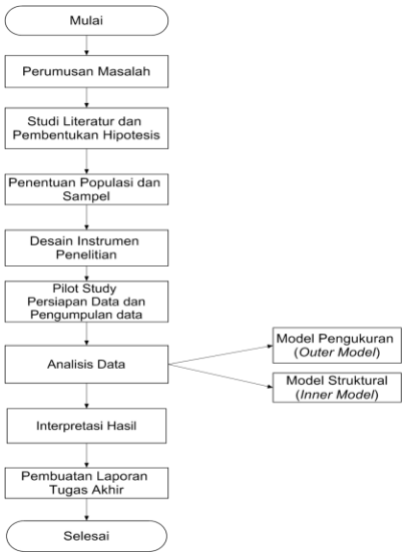
Interpretasi hasil data penelitian dilakukan setelah diperoleh angka-angka melalui tahapan statistik analisis data yang kemudian hasil analisis tersebut disesuaikan dengan hasil penelitian terdahulu.

g. Pembuatan Laporan Tugas Akhir

Tahapan terakhir setelah analisis data yaitu penarikan kesimpulan dan kemudian dilakukan pembuatan laporan sesuai dengan

 ISSN 2614-8277

dengan hasil analisis dan pengolahan data penelitian yang telah dilakukan.



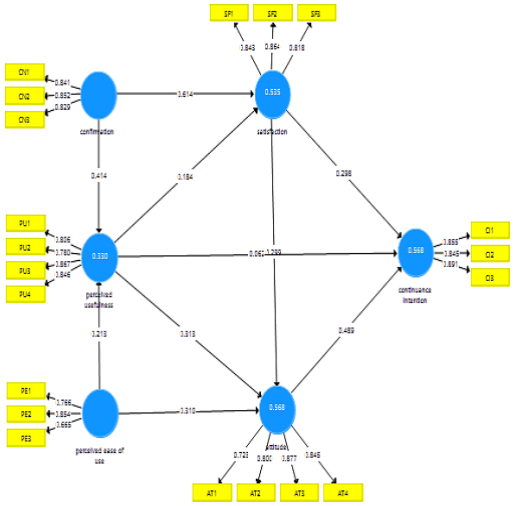
Gambar.1 Kerangka Kerja Penelitian

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Proses pengambilan data dengan menyebarkan kuesioner yang telah siap, penyebaran kuesioner dilakukan dengan membagikan *link* kuesioner yang dapat diakses melalui *link* berikut: bit.ly/kuesioner-DANAJambi. Data responden yang terkumpul sebanyak 120 kemudian diolah sesuai dengan kriteria. Terpilih sebanyak 105 responden yang digunakan dalam pengolahan data. Data yang masuk kemudian dilakukan dengan teknik Structural Equation Modeling (SEM-PLS), diikuti dengan prosedur dua langkah dengan memeriksa model pengukuran dan model struktural di smart PLS .

Evaluasi Model Pengukuran

Model ini menspesifikasi hubungan antar variabel laten dengan indikator-indikatornya atau dapat dikatakan bahwa model pengukuran (*outer model)* mendefinisikan bagaimana setiap indikator berhubungan dengan variabel latennya.



Gambar 2. Outer Model

A. Uji Validitas

Pengujian validitas konvergen dilakukan untuk mengetahui bahwa setiap indikator sudah mewakili variabel atau sudah mendasari variabel tersebut. Uji validitas konvergen di smartPLS dilakukan dengan melihat nilai outer loading, nilai validitas konvergen antara 0.5 sampai 0.6 untuk jumlah variabel laten antara 3-7 dianggap cukup.

Tabel 1. Uji Validitas Konvergen

Variabel	Kode	Nilai *Outer Loading*	Keterangan
Persepsi Manfaat (*Perceived Usefulness*)	PU1	0.806	Valid
	PU2	0.780	Valid
	PU3	0.867	Valid
	PU4	0.846	Valid
Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease Of Use*)	PE1	0.766	Valid
	PE2	0.854	Valid
	PE3	0.665	Valid
Konfirmasi (*Confirmatio*)	CN1	0.841	Valid
	CN2	0.852	Valid
	CN3	0.829	Valid
Kepuasan (*Satisfaction*)	SF1	0.843	Valid
	SF2	0.864	Valid
	SF3	0.818	Valid

ISSN 2614-8277

 ISSN 2614-8277

Sikap (*Attitude*)	AT1	0.723	Valid
	AT2	0.800	Valid
	AT3	0.877	Valid
	AT4	0.845	Valid
Niat Keberlanjutan Penggunaan (*Continuance Intention*)	CI1	0.855	Valid
	CI2	0.845	Valid
	CI3	0.891	Valid

B. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk menjelaskan sejauh mana kehandalan model pengukuran tersebut dalam mengukur variabel laten yang diinginkan.

Uji reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai *composite reliability* menganggap nilai reliabel jika > 0.7.

Tabel 2. Uji Reliabilitas

Variabel	Composite Reliability	Keterangan
Attitude	0.886	Reliabel
Confirmation	0.879	Reliabel
Continuance Intention	0.898	Reliabel
Perceived Ease of Use	0.808	Reliabel
Perceived Usefulness	0.895	Reliabel
Satisfaction	0.879	Reliabel

Hasil Uji Model Struktural (*Inner Model*)

Uji model struktural dilakukan untuk menggambarkan hubungan antara variabel laten yang dievaluasi menggunakan koefisien determinan (R^2), kemudian dilanjutkan dengan nilai *effect size* (^{F2}), dan yang terakhir *predictive relevance* (Q^2).

a. R-*Square*

Nilai R-*square* dilihat untuk mengevaluasi porsi varians dari variabel endogen, yang dijelaskan oleh model struktural. Hal ini menunjukan kualitas dari model. Hair et., al (2017) mengemukakan bahwa nilai R2 diklasifikasikan menjadi 3 kategori, dengan ukuran nilai 0.25 memiliki pengaruh yang lemah, nilai 0.50 dianggap memiliki efek moderat/sedang, dan nilai 0.75 memiliki efek besar.

Tabel 3. Nilai R-*Square*

Variabel	R-Square	Keterangan
Persepsi Manfaat (*Perceived Usefulness*)	0.330	Lemah
Kepuasan (*Satisfaction*)	0.535	Moderat
Sikap (Attitude)	0.568	Moderat
Niat Keberlanjutan Penggunaan (*Continuance Intention*)	0.569	Moderat

b. F-*Square* (*Effect Size*)

Pengujian F-*square* dilakukan untuk sebagai tahapan evaluasi mengetahui seberapa berguna setiap variabel untuk penyesuaian model.

Kriteria nilai F-square untuk masing-masing variabel terdiri atas 3, yakni 0.02 dianggap kecil, 0,15 sedang dan nilai 0.35 dianggap besar (Hair et al., 2014). Hasil pengujian f-square dapat dilihat pada tabel 4:

 ISSN 2614-8277

Tabel 4. Nilai F-*Square*

	AT	CN	CI	PE	PU	SF
AT			0.275			
CN					0.152	0.566
CI						
PE	0.151				0.040	
PU	0.151		0.005			0.051
SF	0.133		0.120			

c. Q-*Square* (*Predictive Relevance*)

Pengujian Q-*square* dilakukan pada smartpls dengan mdetode blindfolding, pengujian Q-*square* untuk mengevaluasi seberapa besar model mendekati apa yang diharapkan atau untuk melihat kualitas serta keakuratan prediksi model yang disesuaikan. Sebagai kriteria evaluasi, kriteria nilai yang baik harus diperoleh lebih besar dari 0 (hair et., al 2014).

Model yang termasuk kriteria yakni model yang memiliki Q-*square* = 1 hal ini menunjukan bahwa model mencerminkan realitas tanpa kesalahan. Hasil nilai Q-*square* dapat dilihat pada tabel 5 dibawah ini:

Tabel 5. Nilai Q-*Square*

Variabel	Q-Square	Predictive Relevance
Persepsi Manfaat (*Perceived Usefulness*)	0.212	Ya
Kepuasan (*Satisfaction*)	0.366	Ya
Sikap (Attitude)	0.359	Ya
Niat Keberlanjutan Penggunaan (*Continuance Intention*)	0.401	Ya

Hasil Importance Perfomance Map Analysis (IPMA)

Teknik IPMA berguna untuk menampilkan informasi tentang faktor-faktor yang mempengaruhi variabel laten endogen dan faktor-faktor yang menurut pengguna suatu sistem perlu untuk diperbaiki karena belum memuaskan. Hasil nilai importance dan performance dari masing-masing variabel dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

	Importance	Perfomance
Attitude	0.489	72.809
confirmation	0.396	64.799
Perceived ease of use	0.215	72.994
Perceived usefulness	0.296	71.774
Satisfaction	0.444	71.607
Nilai rata-rata	0.368	70.796

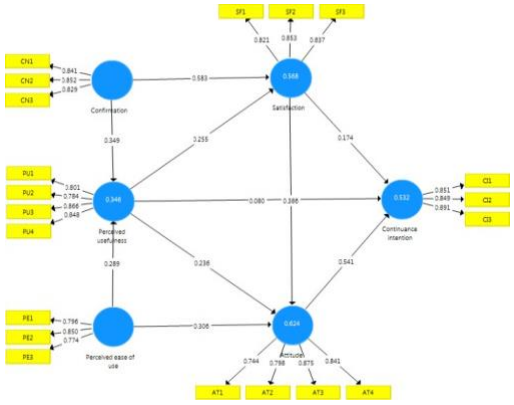
Hasil Pengujian Hipotesis

Hasil pengujian hipotesis berikut ditampilkan dengan alogoritma PLS-SEM metode bootstrapping dengan subsample sebesar 5000.

Hasil uji *path coefficients* dilihat pada PLS-SEM dengan melihat nilai origin sampel yang akan melihat tingkat signifikansi hipotesis dan pada penelitian ini hipotesis menggunakan dua arah (*two tailed*) dengan tingkat signifikansi sebesar 5% sehingga t-tabel nya 1.96.

Agar dapat melihat hipotesis diterima atau ditolak dengan melihat t-statistik dengan t-tabel, bila t-statistik > 1.96 maka hipotesis diterima dan apabila lebih kecil maka hipotesis ditolak.

 ISSN 2614-8277



Gambar 3. Model hubungan konstruk dengan metode *bootstrapping*

Hubungan Variabel	Koefisien Parameter	T-Tabel	T-Statistik
Konfirmasi -> Kepuasan	0.614	1.96	6.752
Konfirmasi -> Persepsi Manfaat	0.414	1.96	2.981
Persepsi Manfaat -> Kepuasan	0.184	1.96	1.936
Persepsi Manfaat -> Niat keberlanjutan	0.062	1.96	0.713
Persepsi Manfaat -> Sikap	0.313	1.96	2.388
Persepsi kemudahan penggunaan -> Persepsi Manfaat	0.213	1.96	2.021
Persepsi kemudahan penggunaan -> Sikap	0.310	1.96	3.230
Kepuasan -> Niat keberlanjutan	0.298	1.96	2.759
Kepuasan -> Sikap	0.299	1.96	2.318
Kepuasan -> Niat keberlanjutan	0.489	1.96	4.115

1. **H1 : Konfirmasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penggunaan DANA**

Berdasarkan hasil uji pada analisis *inner model*, menunjukan bahwa untuk hipotesis satu (H1) yakni, konfirmasi->kepuasan hasilnya **Diterima.** Hal ini menandakan bahwa variabel konfirmasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dengan nilai hasil *path coefficients* yang menunjukan bahwa pengaruh konfirmasi terhadap kepuasan memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0.614. nilai ini menyatakan bahwa variabel konfirmasi memiliki pengaruh yang positif, dengan nilai t-statistik sebesar 6.752 > 1.96 sehingga menunjukan hasil yang signifikan.

Hasil ini sejalan dengan penelitian Liao et al, (2009) bahwa konfirmasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna *cyber learning*. Konfirmasi pengguna berarti bagaimana harapan pengguna terhadap tingkat penyedia layanan DANA dikonfirmasi telah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pengguna. Hasil ini menunujukan bahwa konfirmasi terhadap pengalaman pengguna DANA telah sesuai harapan sehingga mempengaruhi kepuasan. Hal ini sesuai indikator bahwa pengalaman pengguna sejauh ini dalam menggunakan DANA lebih baik dari yang diharapkan sehingga pengguna merasakan kepuasan selama menggunakan DANA tersebut. Menurut Khayer, A dan Bao, Y (2019) juga menyatakan bahwa konfirmasi menunjukan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna Alipay di China.

 ISSN 2614-8277

2. H2 : Konfirmasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Persepsi Manfaat Penggunaan DANA

Berdasarkan hasil uji pada analisis *inner model*, menunjukan bahwa untuk hipotesis dua (H2) yakni, konfirmasi->persepsi manfaat hasilnya **Diterima.** Hal ini menandakan bahwa variabel konfirmasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap persepsi manfaat. Terlihat dari hasil nilai *path coefficients* yang menunjukan bahwa pengaruh konfirmasi terhadap persepsi manfaat memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0.414. nilai ini menyatakan bahwa variabel konfirmasi memiliki pengaruh yang positif, dengan nilai t-statistik sebesar 2.981 > 1.96 sehingga menunjukan hasil yang signifikan.

Hal ini sejalan dengan penlitian Foroughi et., al (2019) yang menyatakan bahwa konfirmasi atas ekspektasi pengguna selama menggunakan *mobile banking* memiliki pengaruh secara signifikan terhadap persepsi manfaat yang dirasakan. Hal ini sesuai dengan penjabaran pada indikator persepsi manfaat pengguna aplikasi DANA yakni manfaat yang diharapkan dari penggunaan DANA adalah dapat membantu transaksi pembayaran menjadi lebih mudah seperti saat aplikasi mampu merespon dan memproses transaksi pembayaran jadi lebih cepat. Sehingga manfaat yang dirasakan dikonfirmasi sesuai harapan. Hubungan ini menunjukan bahwa semakin terpenuhinya tingkat penyediaan layanan DANA yang sesuai dengan harapan pengguna selama menggunakannya maka pengguna akan semakin merasakan manfaat dari penggunaan *e-wallet* DANA ini.

3. H3 : Persepsi Manfaat berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penggunaan DANA

Berdasarkan hasil uji pada analisis *inner model*, menunjukan bahwa untuk hipotesis tiga (H3) yakni, persepsi manfaat->kepuasan hasilnya **Ditolak.** Hal ini menandakan bahwa variabel persepsi manfaat tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan. Terlihat dari hasil nilai *path coefficients* yang menunjukan bahwa pengaruh persepsi manfaat terhadap kepuasan memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0.184, dengan nilai t-statistik sebesar 1.936 < 1.96. Nilai ini menyatakan bahwa variabel persepsi manfaat yang dirasakan pengguna tidak memiliki pengaruh yang signifikan.

Hasil ini tidak sejalan dengan penelitian Khayer dan Bao (2019) menunjukkan bahwa persepsi manfaat memiliki hubungan yang positif dan berpengaruh yang signifikan terhadap kepuasan, artinya semakin baik persepsi manfaat maka kepuasan juga akan semakin meningkat.

Hasil ini menunjukan sesuai indikator dari persepsi manfaat bila saat menggunakan aplikasi Dana dalam hal transaksi pembayaran tidak mampu membantu pengguna dalam efisiensi waktu saat melakukan pembayaran maka akan mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap penggunaan aplikasi Dana. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Liao et., al (2009) juga menyatakan bahwa persepsi manfaat tidak berpengaruh terhadap kepuasan.

 ISSN 2614-8277

4. **H4 : Persepsi Manfaat berpengaruh positif dan signifikan Niat Keberlanjutan Penggunaan DANA**

Berdasarkan hasil uji pada analisis *inner model*, menunjukan bahwa untuk hipotesis empat (H4) yakni, persepsi manfaat -> niat keberlanjutan hasilnya **Ditolak.** Hal ini menandakan bahwa variabel persepsi manfaat tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat keberlanjutan Dana. Terlihat dari hasil nilai *path coefficients* yang menunjukan bahwa persepsi manfaat terhadap nilai keberlanjutan memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0.062. Nilai ini menyatakan bahwa variabel persepsi manfaat tidak memiliki pengaruh secara signifikan, dengan nilai t-statistik sebesar 0.713 < 1.96 sehingga menunjukan hasil yang tidak signifikan.

Hasil ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Weng G.S et al, (2017) bahwa persepsi manfaat yang dirasakan memiliki pengaruh terhadap niat keberlanjutan penggunaan aplikasi *mobile taxi booking,* serta pada penelitian. Tetapi hasil ini sejalan dengan penelitian Al Emran et al., (2020) yang menyatakan bahwa persepsi manfaat tidak berpengaruh secara signifikan terhadap niat keberlanjutan.

Interpretasi dari hasil ini menunjukan bahwa manfaat yang dirasakan dalam melakukan transaksi pembayaran lebih cepat, lebih mudah, efektivitas, dan berguna tidak mempengaruhi niat keberlanjutan pengguna dalam menggunakan DANA.

Alasan potensial yang mempengaruhi hal ini adalah karena lama penggunaan suatu sistem.

Menurut Liao et, al (2009) manfaat yang dirasakan akan semakin berkurang seiring dengan pengalaman pengguna. Hal ini sesuai berdasarkan data, mayoritas pengguna DANA di Kota Jambi sebanyak 41% pengguna telah menggunakan DANA lebih dari 1 tahun. Karena suatu aplikasi yang telah lama digunakan oleh pengguna misalnya dalam hal melakukan transaksi pembayaran menjadi lebih cepat pasti akan merasakan proses pada aplikasi yang lambat sehingga dapat mempengaruhi niat keberlanjutan penggunaan.

5. **H5 : Persepsi Manfaat berpengaruh positif dan signifikan terhadap Sikap Penggunaan DANA**

Berdasarkan hasil uji pada analisis *inner model*, menunjukan bahwa untuk hipotesis lima (H5) yakni, persepsi manfaat->sikap hasilnya **Diterima.** Hal ini menandakan bahwa variabel persepsi manfaat berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap sikap. Terlihat dari hasil nilai *path coefficients* yang menunjukan bahwa pengaruh persepsi manfaat terhadap sikap memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0.313. Dengan nilai t-statistik sebesar 2.388 > 1.96 ini menyatakan bahwa variabel persepsi manfaat terhadap sikap berpengaruh secara positif dan menunjukan hasil yang signifikan.

Hal ini sejalan dengan penelitian Foroughi dan Iranmanesh (2019), yang menyatakan bahwa sikap dipengaruhi oleh persepsi manfaat pengguna selama penggunaan *m-banking*. Sikap merupakan bentuk evaluasi dari penerimaan ataupun penolakan penggunaan teknologi, sehingga hasil ini menunjukan bahwa semakin pengguna merasakan manfaat terhadap

 ISSN 2614-8277

penggunaan aplikasi DANA maka akan mendorong sikap positif pengguna untuk memilih menggunakan DANA sebagai alat transaksi pembayaran.

6. **H6 : Persepsi Kemudahan Penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Persepsi Manfaat Penggunaan DANA**

Berdasarkan hasil uji pada analisis *inner model*, menunjukan bahwa untuk hipotesis enam (H6) yakni, persepsi kemudahan penggunaan->persepsi manfaat hasilnya **Diterima.** Hal ini menandakan bahwa variabel persepsi kemudahan penggunaan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap persepsi manfaat pengguna. Dengan nilai hasil *path coefficients* yang menunjukan bahwa pengaruh konfirmasi terhadap kepuasan memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0.213. nilai ini menyatakan bahwa variabel konfirmasi memiliki pengaruh yang positif, dengan nilai t-statistik sebesar 2.021 > 1.96 sehingga menunjukan hasil yang signifikan.

Hal ini sejalan dengan beberapa penelitian yang ada (Nascimento et al., 2018; Liao et al., 2009), dimana persepsi manfaat dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan. Ini menunjukkan bahwa berdasarkan tentang pengalaman nyata menggunakan Alipay, pengguna mengubah persepsi mereka tentang manfaat dari Alipay. Hal ini dapat dikaitkan dengan konfirmasi pengguna tentang ekspektasi awal mereka menggunakan pembayaran seluler dan tingkat kemudahan yang terkait dengan pengoperasian pembayaran seluler, penerapan langsung dapat meningkatkan manfaat yang dirasakan, dan sebaliknya, aplikasi yang kompleks dapat menyebabkan persepsi pengguna yang menurun tentang persepsi manfaat yang dirasakan. Hal ini sesuai dengan indikator yang ada pada persepsi kemudahan penggunaan seperti aplikasi Dana mudah untuk digunakan, dan fleksibel maka mempengaruhi persepsi manfaat yang dirasakan oleh pengguna e-wallet DANA. Sehingga benar jika kemudahan penggunaan memberikan manfaat bagi pengguna dalam melakukan transaksi.

7. **H7 : Persepsi Kemudahan Penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Sikap Penggunaan DANA**

Berdasarkan hasil uji data pada tabel 15, menunjukan bahwa untuk hipotesis tujuh (H7) yakni, persepsi kemudahan penggunaan->sikap hasilnya **Diterima.** Hal ini menandakan bahwa variabel persepsi kemudahan penggunaan tidak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap sikap. Dengan nilai hasil *path coefficients* sebesar 0.310 yang menunjukan bahwa pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap sikap berpengaruh secara positif. Dengan nilai t-statistik sebesar 3.230 > 1.96 sehingga menunjukan hasil yang signifikan.

Hal ini sejalan dengan penelitian Khayer A dan Bao Y (2019) yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap sikap. Kemudahan penggunaan yang dirasakan oleh pengguna saat menggunakan *e-wallet* memainkan peran yang penting dalam membentuk sikap penggunaan *e-wallet* DANA, karena semakin tinggi kemudahan yang dirasakan selama penggunaan DANA maka akan membawa sikap yang positif bagi pengguna untuk terus memilih DANA sebagai

 ISSN 2614-8277

cara dalam melakukan transaksi pembayaran dan mempengaruhi niat keberlanjutan penggunaan.

8. **H8 : Sikap berpengaruh positif dan signifikan terhadap Niat Keberlanjutan Penggunaan DANA**

Berdasarkan hasil uji pada analisis *inner model*, menunjukan bahwa untuk hipotesis delapan (H8) yakni, sikap-> niat keberlanjutan penggunaan hasilnya **Diterima.** Hal ini menandakan bahwa variabel sikap memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap niat keberlanjutan penggunaan. Dengan nilai hasil *path coefficients* yang menunjukan bahwa pengaruh sikap terhadap niat keberlanjutan penggunaan memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0.489. Nilai ini menyatakan bahwa variabel sikap memiliki pengaruh yang positif, dengan nilai t-statistik sebesar 4.115 > 1.96 sehingga menunjukan hasil yang signifikan.

Hasil ini menunjukan bahwa sikap yang positif yang didapatkan selama menggunakan DANA seperti kenyamanan, kepercayaan terhadap aplikasi, dan aplikasi yang menarik mampu mempengaruhi niat pengguna untuk terus melanjutkan penggunaan DANA. Hal ini sejalan dengan penelitian Foroughi dan Iranmesh (2019), dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa keberlanjutan penggunaan *m-banking* dipengaruhi oleh sikap pengguna.

Berdasarkan hasil IPMA untuk variabel sikap memiliki nilai *importance* dan nilai *performance* yang lebih tinggi dibandingkan rata-rata, maka dapat diartikan variabel sikap ini berada pada kuadran II yaitu "*Keep up the good work*", yang berarti variabel ini yang memiliki peluang untuk dapat dipertahankan agar kinerja dan kepentingannya tetap di tinggi, dan mempunyai nilai untuk dapat meningkatkan niat keberlanjutan.

9. **H9 : Kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Sikap Penggunaan DANA**

Berdasarkan hasil uji pada analisis *inner model*, menunjukan bahwa untuk hipotesis Sembilan (H9) yakni, kepuasan->sikap hasilnya **Diterima.** Hal ini menandakan bahwa variabel kepuasan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap sikap pengguna. Dengan nilai hasil *path coefficients* yang menunjukan bahwa pengaruh kepuasan terhadap sikap memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0.299. Nilai ini menyatakan bahwa variabel kepuasan memiliki pengaruh yang positif, dengan nilai t-statistik sebesar 2.318 > 1.96 sehingga menunjukan hasil yang signifikan.

Hal ini sejalan dengan penelitian Liao et.,al (2009) yang menyatakan bahwa kepuasan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap sikap. Hasil ini menunjukan bahwa sesuai dengan indikator kepuasan yang dirasakan oleh pengguna yakni menggunakan aplikasi DANA sangat menyenangkan dan memuaskan maka akan mempengaruhi sikap positif yang dirasakan oleh pengguna untuk tetap menggunakan DANA dan mempengaruhi niat pengguna untuk menggunakan secara berkelanjutan.

 ISSN 2614-8277

10. H10 : Kepuasan berpengaruh signifikan terhadap Niat Keberlanjutan Penggunaan DANA

Berdasarkan hasil uji pada analisis *inner model*, menunjukan bahwa untuk hipotesis sepuluh (H10) yakni, kepuasan->niat keberlanjutan penggunaan hasilnya **Diterima.** Hal ini menandakan bahwa variabel kepuasan memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap niat keberlanjutan penggunaan. Terlihat dari hasil nilai *path coefficients* yang menunjukan bahwa pengaruh kepuasan terhadap niat keberlanjutan penggunaan memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0.298. Nilai ini menyatakan bahwa variabel kepuasan memiliki pengaruh yang positif, dengan nilai t-statistik sebesar 2.759 > 1.96 sehingga menunjukan hasil yang signifikan.

Hal ini sejalan dengan penelitian Khayer A dan Bao Y (2019) yang menyatakan bahwa niat keberlanjutan penggunaan dipengaruhi oleh kepuasan, dimana apabila pengguna merasakan kepuasan saat menggunakan suatu aplikasi pembayaran maka mereka akan berniat untuk menggunakan kembali aplikasi pembayaran tersebut tanpa berpindah ke aplikasi lainnya.

Berdasarkan analisis kuadran IPMA, variabel kepuasan berada pada kuadran II yaitu "*Keep up the good work*" dengan nilai *importance* dan nilai *performance* yang lebih tinggi dibandingkan rata-rata berarti variabel ini yang memiliki peluang untuk dapat dipertahankan agar kinerja dan kepentingannya tetap di tinggi, dan mempunyai nilai untuk dapat meningkatkan niat keberlanjutan.

4. KESIMPULAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian analisis *continuance intention* penggunaan e-wallet DANA dengan menggunakan model *Technology Continuance Theory* (TCT), dapat diambil kesimpulan yaitu sebagai berikut :

1. Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap persepsi manfaat penggunaan DANA berpengaruh positif dan signifikan. Hal ini ditunjukan dengan nilai $t_{statistik}$ sebesar 2.021 > t_{tabel} sebesar 1.96. Dapat disimpulkan bahwa kemudahan penggunaan yang dirasakan oleh pengguna DANA mempengaruhi manfaat yang dirasakan saat menggunakan DANA. Konfirmasi juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi manfaat penggunaan DANA ditunjukan dengan nilai $t_{statistik}$ sebesar 2.981 > t_{tabel} sebesar 1.96. Hasil ini dapat disimpulkan bahwa harapan pengguna DANA dikonfirmasi telah memenuhi harapan sehingga mempengaruhi pengguna DANA dalam hal persepsi kemanfaatan.
2. Persepsi Manfaat dengan nilai $t_{statistik}$ sebesar 2.388 > t_{tabel} 1.96 berpengaruh secara signifikan terhadap sikap penggunaan DANA. Dapat disimpulkan bahwa kemanfaatan yang dirasakan oleh pengguna DANA mempengaruhi sikap pengguna untuk terus menggunakan DANA. sikap pengguna DANA untuk terus menggunakan. Sedangkan Kepuasan memiliki pengaruh yang positif serta signifikan terhadap Sikap penggunaan DANA dengan nilai $t_{statistik}$ 2.318 > t_{tabel} 1.96,

 ISSN 2614-8277

kepuasan yang dirasakan saat menggunakan DANA berpengaruh terhadap sikap pengguna DANA untuk terus menggunakan.

3. Persepsi manfaat tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan penggunaan DANA hal ini ditunjukan oleh nilai $t_{statistik}$ sebesar 1.936 < t_{tabel} sebesar 1.96. Hasil ini dapat disimpulkan bahwa manfaat yang dirasakan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna DANA. Konfirmasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan dengan nilai $t_{statistik}$ sebesar 6.752 > t_{tabel} sebesar 1.96. Hal ini menandakan bahwa harapan pengguna DANA telah terkonfirmasi sesuai harapan sehingga mempengaruhi kepuasan.
4. Persepsi manfaat tidak berpengaruh secara signifikan terhadap niat keberlanjutan penggunaan DANA hasil ini didukung dengan nilai $t_{statistik}$ sebesar 0.713 < t_{tabel} sebesar 1.96. Hasil ini menandakan bahwa kemanfaatan yang dirasakan tidak berpengaruh terhadap niat keberlanjutan penggunaan DANA. Sikap menunjukan hasil $t_{statistik}$ sebesar 4.115 > t_{tabel} sebesar 1.96. Kepuasan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap niat keberlanjutan penggunaan Dana dengan nilai $t_{statistik}$ sebesar 2.759 > t_{tabel} sebesar 1.96. Hasil ini dapat disimpulkan bahwa Sikap dan Kepuasan yang dirasakan oleh pengguna merupakan faktor yang mempengaruhi niat keberlanjutan penggunaan Dana.

Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian, berikut beberapa saran yang perlu diperhatikan oleh peneliti selanjutnya dan bagi perusahaan pengembang layanan Dana yaitu sebagai berikut:

1. Peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian yang melibatkan sampel pengguna dengan karakteristik yang lebih beragam dan menambah jumlah sampel.
2. Bagi pengembang layanan Dana, variabel sikap dan kepuasan patut untuk dipertahankan dan variabel konfirmasi sebagai elemen kunci bagi pengembang layanan Dana bagaimana agar layanan Dana dapat terus menjaga ekspektasi pengguna terhadap tingkat penyedia layanan bahkan bisa melebihi dari apa yang diharapkan pengguna.
3. Menambahkan variabel-variabel penting lainnya yang dapat berpotensi sebagai determinan dalam analisa *continuance intention* atau niat keberlanjutan penggunaan e-wallet DANA seperti *perceived risk*, *security*, dan *perceived benefit.*

5. REFERENSI

Al-Emran, M., Arpaci, I., & Salloum, S. A. (2020). An empirical examination of continuous intention to use m-learning: An integrated model. *Education and information technologies*, *25*(4), 2899-2918.

Bhatacherjee, A. (2001), “Understanding information systems continuance: an expectation-confirmation model”, MIS Quarterly, Vol. 28 No. 2, pp. 351-370.

 ISSN 2614-8277

Chen, L-d. (2008) 'A model of consumer acceptance of mobile payment', Int. J. Mobile Communications, Vol. 6, No. 1, pp.32–52.

Foroughi, B., & Iranmanesh, M. (2019). *Understanding the determinants of mobile banking continuance usage intention usage intention*. (August). https://doi.org/10.1108/JEIM-10-2018-0237.

Hair, J. F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2013). Editorial Partial Least Square Structural Equation Modeling: Rigorous Applications, Better Results and Higher Acceptance. elsevier, 1-12.

Khayer, A., & Bao, Y. (2019). The continuance usage intention of Alipay. *The Bottom Line*.

Liao, C., Palvia, P. and Chen, J.-L. (2009), "Information technology adoption behavior life cycle: toward a technology continuance theory (TCT)", International Journal of Information Management, Vol. 29 No. 4, pp. 309-320.

Nascimento, B., Oliveira, T. and Tam, C. (2018), "Wearable technology: what explains continuance intention in smartwatches? ", Journal of Retailing and Consumer Services, Vol. 43, pp. 157-169.

Viva.co.id. 2020. "Dompet digital ini makin jauh tinggalkan ovo dan gopay" URL: https://www.viva.co.id/digital/startup/1329250-dompet-digital-ini-makin-jauh-tinggalkan-gopay-dan-ovo?page=all&utm_medium=all-page.