

# PENGARUH *PERCEIVED USEFULNESS* DAN *PERCEIVED EASE OF USE* TERHADAP *CONTINUANCE INTENTION TO USE* PENGGUNA DOMPET DIGITAL DANA

Ratu Thasya Hafizhah Hidayati<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Departemen Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro

<sup>1</sup>Email: [ratuthasya4@gmail.com](mailto:ratuthasya4@gmail.com)

**Abstract:** *Current technological advances are a new challenge and opportunity for a company to produce innovation. The presence of digital financial services such as digital wallets is a form of innovation from companies operating in the financial sector. DANA is a digital wallet owned by PT Espay Debit Indonesia Koe. There has been a significant decline in the number of users interested in continuing to use the DANA digital wallet. This research aims to determine the influence of perceived usefulness and perceived ease of use on continuance intention to use. The type of research used is explanatory research. Sampling used non-probability techniques with purposive and incidental sampling methods. The population of this research is DANA digital wallet users in Indonesia with a sample size of 250 respondents. Data processing was carried out using SPSS ver 21 by carrying out validity tests, reliability tests, correlation coefficient tests, coefficient of determination tests, simple and multiple linear regression tests, t tests and F tests. This research shows that perceived usefulness and perceived ease of use have a positive and significant effect on continuance intention to use the DANA digital wallet, both partially and simultaneously.*

**Keywords:** *perceived usefulness; perceived ease of use; continuance intention to use.*

**Abstraksi:** Kemajuan teknologi saat ini merupakan suatu tantangan dan peluang baru bagi perusahaan untuk menghasilkan inovasi. Hadirnya layanan keuangan digital seperti dompet digital merupakan bentuk inovasi dari perusahaan yang bergerak di sektor keuangan. DANA merupakan dompet digital yang dimiliki oleh PT Espay Debit Indonesia Koe. Terjadi penurunan yang signifikan pada jumlah pengguna yang berminat untuk melanjutkan penggunaan (*continuance intention to use*) dompet digital DANA. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* terhadap *continuance intention to use*. Tipe penelitian yang digunakan adalah *explanatory research*. Pengambilan sampel menggunakan teknik *non-probability* dengan metode *purposive* dan *incidental sampling*. Populasi dari penelitian ini adalah pengguna dompet digital DANA di Indonesia dengan jumlah sampel sebanyak 250 responden. Pengolahan data dilakukan menggunakan SPSS ver 21 dengan melakukan uji validitas, uji reliabilitas, uji koefisien korelasi, uji koefisien determinasi, uji regresi linear sederhana dan berganda, uji t dan uji F. Penelitian ini memberikan hasil bahwa *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *continuance intention to use* dompet digital DANA baik secara parsial maupun simultan.

**Kata Kunci:** *perceived usefulness; perceived ease of use; continuance intention to use.*

## Pendahuluan

Kemajuan teknologi saat ini tentu menjadi suatu tantangan dan peluang baru bagi perusahaan bisnis khususnya pada sektor keuangan dimana untuk menyikapi perubahan ini mereka harus mampu untuk menghasilkan suatu inovasi baru dalam mendukung keberlanjutan hidup perusahaan. Salah satu inovasi teknologi yang banyak diterapkan oleh sektor keuangan di Indonesia ialah *financial technology (FinTech)*. Di Indonesia layanan *fintech* yang seringkali digunakan untuk menunjang aktivitas sehari-hari dalam melakukan pembayaran salah satunya yaitu dompet digital (*e-wallet*) yang merupakan bentuk uang elektronik berbasis *server based*. Pada 5 November 2018, PT Espay Debit Indonesia Koe mengembangkan layanan dompet digital dengan merek DANA yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan transaksi non-tunai dan non-kartu secara digital bagi masyarakat modern.

**Tabel 1. Data Pengguna Dompot Digital Secara Berulang Per Tahun**

No.	Dompot Digital	Tahun		
		2020 (%)	2021 (%)	2022 (%)
1	Gopay	53	58	58
2	Ovo	30	58	53
3	Shopeepay	NA	56	51
4	DANA	11	55	45
5	LinkAja	6	18	13

Sumber: diolah oleh peneliti (2024)

Berdasarkan data Tabel 1 diketahui pada tahun 2021 ke tahun 2022 dompet digital DANA mengalami penurunan yang signifikan sebesar 10 persen dibanding dengan pesaing lainnya. Hal ini menandakan bahwa dompet digital DANA memiliki masalah dalam mempertahankan keberlanjutan penggunaan. Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang *financial technology* dompet digital DANA perlu memperhatikan keberlanjutan penggunaan (*continuance intention*) oleh penggunanya. Fase keberlanjutan tersebut diartikan sebagai niat penggunaan teknologi secara berkelanjutan dengan mengikuti keputusan awal penerimaan (Bhattacharjee, 2001).

Niat untuk melanjutkan bersifat disengaja dan rasional. Seseorang akan membuat keputusan rasional berdasarkan apa yang dirasakan dalam penggunaan teknologi tersebut yang mencakup seperti persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan (Amoroso & Lim, 2017) sehingga perlu adanya pengukuran untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi niat penggunaan keberlanjutan (*continuance intention*) melalui teori TAM (*Technology Acceptance Model*). Dalam teori TAM menjelaskan bahwa penerimaan individu terhadap sistem teknologi informasi ditentukan oleh dua konstruk utama yaitu *perceived ease-of-use* dan *perceived usefulness* (Jogiyanto, 2007).

*Perceived usefulness* merupakan salah satu faktor untuk mengetahui tingkat *continuance intention* pengguna. Seseorang akan terus menggunakan teknologi jika dirasa dalam penggunaannya dapat memberikan manfaat untuk melakukan aktivitas tertentu (Savitha et al., 2022). Hadirnya dompet digital DANA berguna untuk melakukan transfer antar bank atau *e-wallet*, pembayaran tagihan, tarik tunai dan lainnya. Begitu juga dengan *perceived ease of use*. Seseorang yang telah menggunakan teknologi menyakini bahwa dalam menggunakan teknologi dapat memudahkannya, maka dirinya akan memiliki niat penggunaan berkelanjutan. Namun, jika dalam penggunaannya dirasa menyulitkan maka menjadi tolak ukur seseorang dalam pengambilan keputusan untuk tetap menggunakannya kembali (Nangin et al., 2020). Kemudahan yang dapat dirasakan saat menggunakan dompet digital DANA mencakup interaksi antara pengguna dengan sistem yang jelas dan mudah dimengerti, adanya kemudahan dalam mempelajari platform dompet digital DANA dan lainnya.

Diketahui dompet digital DANA setiap tahunnya mengalami kenaikan jumlah pengguna. Dari laporan terbaru di tahun 2022 dompet digital DANA mencatatkan jumlah pengguna sebanyak 110 Juta (beritasatu.com, 2022). Jika dilihat dari Tabel 1 dompet digital DANA mengalami penurunan sebesar 10 persen. Selain itu, ditemukan keluhan dari pengguna yang mengalami permasalahan saat menggunakan dompet digital DANA. Keluhan tersebut seperti proses transfer yang tertunda, kegagalan saat mengisi ulang saldo DANA, proses upgrade akun DANA yang bermasalah dan kesulitan saat login. Dari adanya permasalahan ini akan mempengaruhi minat seseorang untuk terus menggunakan dompet digital DANA karena adanya persepsi negatif saat penggunaannya. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis lebih lanjut mengenai faktor apa saja yang dapat mempengaruhi *continuance intention to use* berdasarkan pemaparan yang telah diuraikan dengan rumusan masalah sebagai berikut:

(1) Apakah ada pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap *Continuance Intention To Use* dompet digital DANA di seluruh Indonesia? (2) Apakah ada pengaruh *Perceived Ease of Use* terhadap *Continuance Intention To Use* dompet digital DANA di seluruh Indonesia? (3) Apakah ada pengaruh *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* terhadap *Continuance Intention To Use* dompet digital DANA di seluruh Indonesia?

## **Kajian Teori**

### **Perilaku Konsumen**

Menurut Kotler dan Keller (2009), perilaku konsumen adalah studi tentang bagaimana individu, kelompok, dan organisasi memilih, membeli, menggunakan, dan bagaimana barang, jasa, ide, atau pengalaman untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan mereka.

### ***Technology Acceptance Models***

Menurut Jogiyanto (2007) model penerimaan teknologi (*Technology Acceptance Models*) merupakan suatu model penerimaan sistem teknologi informasi yang akan digunakan oleh pengguna. Model TAM menjelaskan bahwa individu akan menerima sistem teknologi informasi yang ditentukan oleh dua konstruk yaitu *perceived ease-of-use* dan *perceived usefulness*.

### ***Continuance Intention To Use***

Menurut Indrawati & Putri, (2018) *continuance intention* diartikan sebagai sejauh mana seseorang telah merencanakan untuk terus melakukan perilaku tertentu di masa depan. Terdapat beberapa indikator *continuance intention to use* seperti (1) berniat untuk melanjutkan penggunaan dompet digital (2) berkomitmen untuk terus menggunakan dompet digital sesering yang dilakukan sekarang (3) berniat untuk terus menggunakan dompet digital daripada alternatif lainnya dan (4) bersedia merekomendasikan orang lain untuk menggunakan dompet digital.

### **Persepsi**

Menurut Rakhmat, (2011) menyatakan bahwa persepsi merupakan pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan.

### ***Perceived Usefulness***

Menurut Lwoga & Lwoga, (2017) *perceived usefulness* didefinisikan sebagai sejauh mana pengguna percaya bahwa menggunakan layanan *mobile payment* akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Terdapat beberapa indikator *perceived usefulness* seperti (1) mampu meningkatkan efektivitas pekerjaan, (2) mampu meningkatkan produktivitas, (3) mampu menyelesaikan tugas lebih cepat dan (4) secara keseluruhan berguna dalam pekerjaan.

### ***Perceived Ease of Use***

Menurut Venkatesh et al., (2003) *Perceived Ease Of Use* didefinisikan sebagai seberapa jauh seseorang percaya bahwa menggunakan suatu sistem akan bebas dari usaha. Terdapat beberapa indikator *perceived ease of use* seperti (1) kemudahan dalam mempelajari cara menggunakan sistem (2) interaksi pengguna dengan sistem jelas dan mampu diemengerti (3) mudah untuk menjadi terampil dalam menggunakan sistem (4) kemudahan dalam menggunakan sistem sesuai dengan keinginan pengguna.

## **Metode**

Tipe penelitian yang digunakan adalah *explanatory research* yang bertujuan untuk mengetahui apakah *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* berpengaruh terhadap

*continuance intention to use*. Populasi dari penelitian ini adalah pengguna dompet digital DANA di Indonesia dengan jumlah sampel sebanyak 250 responden. Pengambilan sampel menggunakan teknik *non-probability* melalui metode *purposive* dan *incidental sampling* dengan kriteria sebagai berikut: (1) pengguna dompet digital DANA berusia 20 tahun, (2) pengguna dompet digital DANA yang telah melakukan transaksi minimal 2 kali dalam 1 bulan terakhir (terhitung sejak tanggal pengisian kuesioner).

## Hasil

Pada penelitian ini dilakukan pengolahan data melalui beberapa uji sebagai berikut:

**Tabel 2. Koefisien Korelasi *Perceived Usefulness* Terhadap *Continuance Intention***

		PU	CI
PU	Pearson Correlation	1	.681**
	Sig. (1-tailed)		.000
	N	250	250
CI	Pearson Correlation	.681**	1
	Sig. (1-tailed)	.000	
	N	250	250

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

Sumber: Data Primer yang diolah (2024)

Berdasarkan Tabel 2 diketahui bahwa tingkat keeratan atau koefisien korelasi *perceived usefulness* terhadap *continuance intention* sebesar 0,681. Hasil ini menunjukkan adanya tingkat hubungan yang **kuat** sehingga dapat disimpulkan jika variabel *perceived usefulness* mengalami kenaikan atau penurunan maka akan berpengaruh terhadap *continuance intention* karena adanya tingkat hubungan yang **kuat**.

**Tabel 3. Koefisien Korelasi *Perceived Ease of Use* Terhadap *Continuance Intention***

		PEOU	CI
PEOU	Pearson Correlation	1	.527**
	Sig. (1-tailed)		.000
	N	250	250
CI	Pearson Correlation	.527**	1
	Sig. (1-tailed)	.000	
	N	250	250

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

Sumber: Data Primer yang diolah (2024)

Berdasarkan Tabel 3 diketahui bahwa tingkat keeratan atau koefisien korelasi *perceived ease of use* terhadap *continuance intention* sebesar 0,527. Hasil ini menunjukkan adanya tingkat hubungan yang **sedang** sehingga dapat disimpulkan jika variabel *perceived ease of use* mengalami kenaikan atau penurunan maka akan berpengaruh terhadap *continuance intention* karena adanya tingkat hubungan yang **sedang**.

**Tabel 4. Koefisien Korelasi *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* Terhadap *Continuance Intention***

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.708 <sup>a</sup>	.502	.498	1.353

a. Predictors: (Constant), PEOU, PU

Sumber: Data Primer yang diolah (2024)

Berdasarkan Tabel 4 diketahui bahwa tingkat keeratan atau koefisien korelasi *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* terhadap *continuance intention* sebesar 0,708. Hasil ini menunjukkan adanya tingkat hubungan yang **kuat** sehingga dapat disimpulkan jika variabel *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* mengalami kenaikan atau penurunan maka akan berpengaruh terhadap *continuance intention* karena adanya tingkat hubungan yang **kuat**.

**Tabel 5. Koefisien Determinasi Perceived Usefulness Terhadap Continuance Intention**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.681 <sup>a</sup>	.464	.462	1.400

a. Predictors: (Constant), PU

Sumber: Data Primer yang diolah (2024)

Berdasarkan Tabel 5 nilai koefisien determinasi dapat diketahui pada nilai R Square yaitu sebesar 46,4% sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat 46,4% *continuance intention to use* dipengaruhi oleh *perceived usefulness* dan sisanya sebesar 53,6% dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel *perceived usefulness*.

**Tabel 6. Koefisien Determinasi Perceived Ease of Use Terhadap Continuance Intention**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.527 <sup>a</sup>	.278	.275	1.626

a. Predictors: (Constant), PEOU

Sumber: Data Primer yang diolah (2024)

Berdasarkan Tabel 6 nilai koefisien determinasi dapat diketahui pada nilai R Square yaitu sebesar 27,8% sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat 27,8% *continuance intention to use* dipengaruhi oleh *perceived ease of use* dan sisanya sebesar 72,2% dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel *perceived ease of use*.

**Tabel 7. Koefisien Determinasi Perceived Usefulness dan Perceived Ease of Use Terhadap Continuance Intention**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.708 <sup>a</sup>	.502	.498	1.353

a. Predictors: (Constant), PEOU, PU

Sumber: Data Primer yang diolah (2024)

Berdasarkan Tabel 7 nilai koefisien determinasi dapat diketahui pada nilai R Square yaitu sebesar 50,2% sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat 50,2% *continuance intention to use* dipengaruhi oleh *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* dan sisanya sebesar 49,8% dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*.

Berdasarkan Tabel 8 diketahui nilai koefisien regresi variabel *perceived usefulness* sebesar 0,404 ini mengartikan bahwa variabel *perceived usefulness* memiliki pengaruh positif terhadap *continuance intention*. Nilai konstanta sebesar 2,505 artinya tanpa adanya pengaruh dari variabel *perceived usefulness* maka nilai konsisten variabel *continuance intention* sebesar 2,505. Berdasarkan uji koefisien regresi disimpulkan bahwa semakin tinggi *perceived usefulness* dompet digital DANA maka semakin tinggi pula *continuance intention*.

**Tabel 8. Analisis Regresi Linear Sederhana *Perceived Usefulness* Terhadap *Continuance Intention To Use***

Model	Coefficients <sup>a</sup>					
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	2.505	.691		3.626	.000
	PU	.404	.028	.681	14.663	.000

a. Dependent Variable: CI

Sumber: Data Primer yang diolah (2024)

Berdasarkan Tabel 8 diketahui nilai t hitung sebesar 14,663 > t tabel 1,651 dan nilai signifikansi sebesar 0,00 < 0,05 sehingga dapat dikatakan bahwa H0 ditolak dan Ha diterima. Oleh karena itu, pernyataan H1 yaitu *perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap *continuance intention* dompet digital DANA diterima.

**Tabel 9. Analisis Regresi Linear Sederhana *Perceived Ease of Use* Terhadap *Continuance Intention To Use***

Model	Coefficients <sup>a</sup>					
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	2.995	.983		3.047	.003
	PEOU	.363	.037	.527	9.772	.000

a. Dependent Variable: CI

Sumber: Data Primer yang diolah (2024)

Berdasarkan Tabel 9 diketahui nilai koefisien regresi variabel *perceived ease of use* sebesar 0,363 ini mengartikan bahwa variabel *perceived ease of use* memiliki pengaruh positif terhadap *continuance intention*. Nilai konstanta sebesar 2,995 artinya tanpa adanya pengaruh dari variabel *perceived ease of use* maka nilai konsisten variabel *continuance intention* sebesar 2,995. Berdasarkan uji koefisien regresi disimpulkan bahwa semakin tinggi *perceived ease of use* dompet digital DANA maka semakin tinggi pula *continuance intention*.

Berdasarkan Tabel 9 diketahui nilai t hitung sebesar 9,772 > t tabel 1,651 dan nilai signifikansi sebesar 0,00 < 0,05 sehingga dapat dikatakan bahwa H0 ditolak dan Ha diterima. Oleh karena itu, pernyataan H2 yaitu *perceived ease of use* berpengaruh positif terhadap *continuance intention* dompet digital DANA diterima.

**Tabel 10. Analisis Regresi Linear Berganda *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* Terhadap *Continuance Intention To Use***

Model	Coefficients <sup>a</sup>					
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	.165	.861		.191	.848
	PU	.332	.032	.559	10.529	.000
	PEOU	.157	.037	.228	4.298	.000

a. Dependent Variable: CI

Sumber: Data Primer yang diolah (2024)

Berdasarkan Tabel 10 diketahui nilai koefisien regresi berganda variabel *perceived usefulness* sebesar 0,559 dan *perceived ease of use* sebesar 0,228 ini mengartikan bahwa variabel *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* memiliki pengaruh positif terhadap *continuance intention*. Nilai konstanta sebesar 0,165 artinya tanpa adanya pengaruh dari variabel *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* maka nilai konsisten variabel *continuance intention* sebesar 0,165. Berdasarkan uji koefisien regresi berganda disimpulkan bahwa semakin tinggi *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* dompet digital DANA maka semakin tinggi pula *continuance intention*.

**Tabel 11. Uji F *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* Terhadap *Continuance Intention***

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	455.459	2	227.730	124.317	.000 <sup>b</sup>
	Residual	452.465	247	1.832		
	Total	907.924	249			

a. Dependent Variable: CI

b. Predictors: (Constant), PEOU, PU

Sumber: Data Primer yang diolah (2024)

Berdasarkan Tabel 11 diketahui nilai F hitung sebesar 124,317 > F tabel 3,032 dan nilai signifikansi sebesar 0,00 < 0,05 sehingga dapat dikatakan bahwa H0 ditolak dan Ha diterima. Oleh karena itu, pernyataan H3 yaitu *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* berpengaruh positif terhadap *continuance intention* dompet digital DANA diterima.

## Pembahasan

Berdasarkan pengujian hipotesis (H1) ditemukan hasil bahwa pada uji koefisien variabel *perceived usefulness* terhadap *continuance intention to use* memiliki keeratan yang kuat dan arah pengaruh yang positif sehingga apabila semakin tinggi *perceived usefulness* maka semakin tinggi pula *continuance intention to use* pengguna dompet digital DANA. Begitu juga dengan koefisien determinasi diperoleh hasil bahwa kontribusi *perceived usefulness* terhadap *continuance intention to use* sebesar 46,4% dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel *perceived usefulness*. Selain itu, hasil Uji t *perceived usefulness* menunjukkan tingkat signifikansi sebesar 0,000 < 0,05 dan diperoleh t hitung sebesar 14.663 > 1,651. Dapat disimpulkan bahwa Ho ditolak dan Ha diterima sehingga dapat dikatakan bahwa variabel *perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap *continuance intention to use* dompet digital DANA atau dengan kata lain hipotesis 1 diterima.

Hal ini sejalan dengan pendapat dari Olivia & Marchyta, (2022) jika suatu teknologi memberikan manfaat yang mampu meningkatkan produktivitas dan efisiensi waktu, maka akan menimbulkan niat berkelanjutan untuk menggunakan teknologi tersebut. Selain itu, penelitian ini juga sejalan dengan penelitian oleh Purnama & Sari, (2022) yang menyatakan bahwa *perceived usefulness* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *continuance intention to use* pada pengguna DANA. Semakin tinggi *perceived usefulness* yang diterima oleh pengguna akan meningkatkan minat pengguna untuk tetap menggunakan (*continuance intention to use*).

Berdasarkan pengujian hipotesis (H2) ditemukan hasil bahwa pada uji koefisien variabel *perceived ease of use* terhadap *continuance intention to use* memiliki keeratan yang kuat dan arah pengaruh yang positif sehingga apabila semakin tinggi *perceived ease of use* maka semakin tinggi pula *continuance intention to use* pengguna dompet digital DANA. Begitu juga dengan koefisien determinasi diperoleh hasil bahwa kontribusi *perceived ease of use* terhadap

*continuance intention to use* sebesar 27,8% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel *perceived ease of use*. Selain itu, hasil Uji t *perceived ease of use* menunjukkan tingkat signifikansi sebesar  $0,00 < 0,05$  dan diperoleh t hitung sebesar  $9,772 > 1,651$ . Dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima sehingga dapat dikatakan bahwa variabel *perceived ease of use* berpengaruh signifikan dan positif terhadap *continuance intention to use* dompet digital DANA atau dengan kata lain hipotesis 2 diterima.

Hal ini sesuai dengan pendapat dari Nangin et al., (2020) jika seseorang yang telah menggunakan teknologi merasa yakin bahwa dalam penggunaannya dapat memberikan kemudahan maka dirinya akan memiliki niat menggunakan secara berkelanjutan. Namun jika dalam penggunaannya dirasa menyulitkan maka menjadi tolak ukur seseorang dalam pengambilan keputusan untuk menggunakannya kembali. Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Alomau & Ellyawati, (2021) menyatakan bahwa *perceived ease of use* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *continuance usage intention* pengguna dompet digital OVO.

Berdasarkan pengujian hipotesis ( $H_3$ ) ditemukan hasil bahwa pada uji koefisien variabel *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* terhadap *continuance intention to use* memiliki keeratan yang kuat dan arah pengaruh yang positif sehingga apabila semakin tinggi *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* maka semakin tinggi pula *continuance intention to use* pengguna dompet digital DANA. Begitu juga dengan koefisien determinasi diperoleh hasil bahwa kontribusi *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* secara simultan terhadap *continuance intention to use* sebesar 50,2% dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*. Selain itu, hasil uji regresi linear berganda menunjukkan bahwa *perceived usefulness* memberikan pengaruh yang lebih besar terhadap *continuance intention to use* dibanding dengan *perceived ease of use*. Hasil Uji F *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* secara simultan terhadap *continuance intention to use* juga menunjukkan tingkat signifikansi sebesar  $0,00 < 0,05$  dan diperoleh f hitung sebesar  $124,317 > 3,032$ . Dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima sehingga dapat dikatakan bahwa variabel *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* secara simultan berpengaruh signifikan dan positif terhadap *continuance intention to use* dompet digital DANA atau dengan kata lain hipotesis 3 diterima.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Vidyana, (2022) yang menyatakan bahwa *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* secara simultan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *continuance intention to use* pengguna *e-wallet*. Pada penelitian ini dijelaskan bahwa *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* yang semakin baik dirasakan pengguna, dapat menjadi faktor yang mendorong minat berkelanjutan untuk menggunakan *e-wallet* sebagai metode pembayaran transaksi.

## Kesimpulan dan Saran

### Kesimpulan

*Perceived usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *continuance intention to use* dompet digital DANA. Hal ini mengartikan bahwa semakin pengguna merasa aplikasi DANA bermanfaat dalam aktivitas keuangan maka semakin tinggi pula niat untuk melanjutkan (*continuance intention*) penggunaan aplikasi DANA.

*Perceived ease of use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *continuance intention to use* dompet digital DANA. Hal ini mengartikan bahwa semakin pengguna merasa aplikasi DANA mudah untuk digunakan maka semakin tinggi pula niat untuk melanjutkan (*continuance intention*) penggunaan aplikasi DANA.

*Perceived usefulness* dan *perceived ease of use* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *continuance intention to use* dompet digital DANA. Hasil uji menunjukkan

bahwa *perceived usefulness* memberikan pengaruh yang lebih besar terhadap *continuance intention to use* dompet digital DANA. Hal ini dikarenakan pengguna akan menggunakan sistem, apabila sistem tersebut memberikan manfaat baik sistem itu mudah digunakan atau tidak mudah digunakan. Sistem yang sulit digunakan akan tetap digunakan jika pengguna merasa bahwa sistem tersebut sangat berguna dalam kehidupannya (Jogiyanto, 2007).

## Saran

Berdasarkan rekapitulasi jawaban responden terdapat indikator *perceived usefulness* yang memiliki nilai dibawah skor mean beserta dengan alasan yang telah diuraikan. Dalam hal ini perusahaan perlu mengoptimalkan kinerja setiap fitur-fitur yang seringkali dibutuhkan oleh pengguna sehingga pengguna dapat menggunakan fitur pada DANA secara cepat dan mudah, melakukan pemeliharaan sistem secara berkala untuk menghindari terjadinya error atau bug serta memperketat keamanan data maupun saldo pengguna.

Berdasarkan rekapitulasi jawaban responden terdapat indikator *perceived ease of use* yang memiliki nilai dibawah skor mean beserta dengan alasan yang telah diuraikan. Dalam hal ini perusahaan perlu menambahkan pilihan kustomisasi bagi pengguna. Kustomisasi ini bertujuan untuk menyesuaikan pengaturan tampilan antarmuka yang diinginkan oleh pengguna DANA seperti ukuran font dan tema warna yang cocok dalam kondisi pencahayaan terang maupun redup, menampilkan panduan penggunaan pada halaman beranda (home). Panduan penggunaan bisa berupa tutorial video atau artikel tentang tata cara menggunakan berbagai fitur dan letak fitur-fitur yang tersedia pada aplikasi DANA.

Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut oleh peneliti selanjutnya mengenai variabel-variabel bebas lainnya diluar variabel *perceived usefulness* dan variabel *perceived ease of use* yang dapat memberikan pengaruh untuk *continuance intention to use* dompet digital DANA diantaranya *perceived security*, *perceived risk*, *trust*, *customer satisfaction* dan lain-lain.

## Daftar Referensi

- Alomau, G. P., & Ellyawati, J. (2021). *Determinant of Continuance Usage Intention of Mobile Payment Application Using Extended Tam Model*.
- Amoroso, D., & Lim, R. (2017). The mediating effects of habit on continuance intention. *International Journal of Information Management*, 37(6), 693–702. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2017.05.003>
- Bhattacharjee, A. (2001). Understanding Information Systems Continuance: An Expectation-Confirmation Model. *MIS Quarterly*, 25(3), 351–370.
- Indrawati, & Putri, D. A. (2018). Analyzing factors influencing continuance intention of E-payment adoption using modified UTAUT 2 Model: (A case study of Go-Pay from Indonesia). *2018 6th International Conference on Information and Communication Technology, ICoICT 2018, May*, 167–173. <https://doi.org/10.1109/ICoICT.2018.8528748>
- Jalaluddin Rakhmat (2011), Psikologi Komunikasi., Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Jogiyanto, H. M. (2007). Sistem informasi keperilakuan. Yogyakarta: Andi Offset, 235
- Kotler dan Keller. 2009. Manajemen Pemasaran. Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga
- Lwoga, E. T., & Lwoga, N. B. (2017). User acceptance of mobile payment: The effects of user-centric security, system characteristics and gender. *Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries*, 81(1), 1–24. <https://doi.org/10.1002/j.1681-4835.2017.tb00595.x>
- Nangin, M. A., Barus, I. R. G., & Wahyoedi, S. (2020). The Effects of Perceived Ease of Use, Security, and Promotion on Trust and Its Implications on Fintech Adoption. *Journal of*

- Consumer Sciences*, 5(2), 124–138. <https://doi.org/10.29244/jcs.5.2.124-138>
- Olivia, M., & Marchyta, N. K. (2022). *The Influence of Perceived Ease of Use and Perceived Usefulness on E-Wallet Continuance Intention : Intervening Role of Customer Satisfaction*. 24(1). <https://doi.org/10.9744/jti.24.1>.
- Prisma Ardianto. (2022, June 26). Jumlah Pengguna Dompot Digital DANA Capai 110 Juta. beritasatu.com website: <https://www.beritasatu.com/ekonomi/944305/jumlah-pengguna-dompot-digital-dana-capai-110-juta>
- Purnama, M. P., & Sari, D. (2022). The Influence of Perceived Ease of Use and Perceived Usefulness on E-Wallet Continuance Intention. *Jurnal Teknik Industri*, 24(1), 13–22. <https://doi.org/10.9744/jti.24.1.13-22>
- Savitha, B., Thonse, I., & K, N. K. (2022). Continuance intentions to use FinTech peer-to-peer payments apps in India Heliyon Continuance intentions to use FinTech peer-to-peer payments apps in India. *Heliyon*, November, e11654. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2022.e11654>
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 27(3), 425–478. <https://doi.org/10.2307/30036540>
- Vidyanata, D. (2022). *Re-Examining Millennials ' Intention To Continuously Use E-Wallet Applications : The Role Of Technology Acceptance Model*. 3, 1–20.