

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi di era globalisasi menjadikan banyak perubahan dalam kehidupan masyarakat diberbagai sektor sosial, budaya, pendidikan dan ekonomi yang memberikan kemudahan masyarakat dalam kehidupan sehari-hari salah satunya adalah kemudahan dalam bertransaksi. Pada zaman digital saat ini, teknologi telah menjadi bagian integral dari kehidupan termasuk dalam hal transaksi yang semakin mudah diakses oleh masyarakat. Seiring dengan perkembangan teknologi menjadikan sistem pembayaran digital mulai diperkenalkan pada masyarakat, dengan berbagai metode mulai dari kartu kredit dan debit hingga transfer bank online. Transaksi digital menjadi pilihan masyarakat, salah satu inovasi paling signifikan dalam sektor ekonomi adalah dompet digital atau *e-wallet*. Indonesia berdasarkan riset 74% responden aktif menggunakan dompet digital untuk berbagai macam transaksi keuangan (Wulandari, 2023). Penduduk Indonesia saat ini berjumlah 281,6 juta jiwa sedangkan 66,4 juta jiwa di antaranya merupakan generasi Z berusia 10-24 tahun (Statistics Indonesia, 2024). Meskipun penggunaan dompet digital di kalangan generasi Z baru mencapai 23,5% dari total penduduk, potensi penggunaannya sangat besar. Konsep *hedonic* dan *utilitarian* memiliki hubungan erat dalam adopsi dompet digital ini. Dompet digital menawarkan kemudahan transaksi, efisiensi, dan penghematan biaya yang membantu memenuhi kebutuhan keuangan secara efektif. Selain itu, pengalaman kesenangan dan kenyamanan yang dirasakan saat melakukan transaksi juga meningkatkan kepuasan dan loyalitas yang akan

mendorong adopsi teknologi, terutama di kalangan generasi Z yang dikenal sebagai kelompok melek teknologi dan terbuka terhadap inovasi. Oleh karena itu, penggunaan dompet digital di kalangan generasi Z akan terus berkembang seiring dengan meningkatnya adopsi dan pemahaman terhadap teknologi ini.

Dompot digital atau *e-wallet* adalah perangkat elektronik, layanan jasa, atau program perangkat lunak (aplikasi) yang memungkinkan penggunanya melakukan transaksi secara online dengan pengguna yang lainnya untuk membeli barang atau jasa (Schneider, 2011). Dompot digital menjadi layanan elektronik populer di kalangan mahasiswa karena kemudahan transaksi sehari-hari. Mahasiswa dapat membayar biaya akademik secara online, kemudahan berbelanja, transaksi online, mengelola keuangan, melacak pengeluaran, dan mengatur anggaran bulanan, menjadikannya bagian dari sistem teknologi informasi modern. Sistem teknologi modern memiliki daya tarik signifikan di masyarakat, termasuk di kalangan mahasiswa dengan berbagai fenomena yang mendorong para ahli untuk terus mengembangkan ilmu teknologi. Sistem teknologi ini berkaitan dengan teori teknologi informasi yang dikenalkan oleh Ajzen dan Fishbein pada tahun 1980, salah satunya adalah *Theory of Reasoned Action* (TRA) atau teori tindakan beralasan. Pada model ini dikembangkan suatu konstruksi salah satunya *subjective norms*, yang merujuk pada persepsi atau pandangan seseorang terhadap kepercayaan-kepercayaan orang lain yang akan mempengaruhi minat untuk melakukan atau tidak perilaku yang sedang dipertimbangkan (Jogiyanto, 2007:61). Terdapat penelitian yang dilakukan oleh Kim *et al.* (2009), Aji *et al.* (2020), dan Amiruddin *et al.* (2020) menjelaskan norma subjektif memiliki hubungan dengan *continuous intention to use*. Penelitian ini menyatakan *subjective norms* berfungsi sebagai faktor sosial yang signifikan dalam membentuk niat untuk terus menggunakan teknologi tersebut. Secara keseluruhan, *subjective*

norms menjadi faktor yang mempengaruhi niat dan perilaku generasi Z dalam terus menggunakan dompet digital, karena terhubung dengan sosial yang memiliki kecenderungan lebih responsif terhadap media sosial dan lingkungan digital.

Technology Acceptance Model (TAM) atau Model Penerimaan Teknologi adalah salah satu teori yang berpengaruh dan umumnya digunakan untuk menjelaskan penerimaan individu terhadap penggunaan sistem teknologi. Teori ini pertama kali dikenalkan oleh Davis pada tahun 1986, yang dikembangkan dari *Theory of Reasoned Action (TRA)* (Jogiyanto, 2007:111). *Technology Acceptance Model* menambahkan dua konstruk utama dalam TRA yaitu persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) adalah kepercayaan seseorang mengenai sejauh mana penggunaan suatu sistem dapat meningkatkan kinerja (Jogiyanto, 2007:114). Seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi berguna maka dia akan menggunakannya. Sementara itu, persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) mengacu pada sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha, karena sebuah kepercayaan (*belief*) tentang sistem informasi mudah digunakan maka dia akan menggunakannya (Jogiyanto, 2007:115).

Terdapat beberapa penelitian yang mendukung *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* memiliki hubungan dengan *continuous intention to use*, diantaranya dilakukan oleh Kumar *et al.* (2017), Rahmayanti *et al.* (2021), Puriwat & Tripopsakul (2021) dan Pontoh *et al.* (2024) menjelaskan persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) memiliki pengaruh positif pada keberlanjutan menggunakan dompet digital, yang terlihat dari hubungannya dengan kegunaan dompet digital dalam meningkatkan kecenderungan terhadap teknologi modern. Persepsi kegunaan yang tinggi meningkatkan niat menggunakan layanan dompet digital karena pengguna

percaya layanan tersebut memenuhi kebutuhan transaksi, menghemat waktu, praktis, dan memberikan nilai tambah, yang memotivasi pengguna untuk mengadopsi dan menggunakan dompet digital atau *e-wallet* secara berkelanjutan. Selanjutnya pada persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) yang dipaparkan Kumar *et al.* (2017), Rahmayanti *et al.* (2021), Puriwat & Tripopsakul (2021) dan Pontoh *et al.* (2024) sama halnya dengan penjelasan sebelumnya bahwa persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap persepsi kegunaan dompet digital serta dari kegunaan yang dirasakan saling berhubungan dengan persepsi kemudahan penggunaan dan niat untuk terus menggunakannya. Persepsi kemudahan pengguna memainkan peran yang sangat penting dalam adopsi teknologi baru, termasuk dalam layanan *mobile money* seperti dompet digital. Pada konteks pengguna generasi Z persepsi ini menjadi relevan karena generasi ini dikenal dengan karakteristik yang sangat terhubung dengan teknologi dan lebih cenderung memilih layanan yang intuitif dan mudah digunakan, sehingga akan meningkatkan keberlanjutan menggunakan dompet digital.

Studi yang mengembangkan sistem informasi keperilakuan berkaitan dengan *mobile money* yang mendorong para peneliti untuk mengembangkan berbagai aspek keperilakuan, salah satunya adalah aspek *hedonic* dan *utilitarian*. Hedonis adalah suatu hal yang mengindikasikan pencarian kesenangan dan pengalaman positif yang diperoleh dari penggunaan suatu produk atau layanan (Kelly, 2024). Terdapat penelitian yang dilakukan oleh Wakefield dan Whitten (2006) dan Xu *et al.* (2012) menerangkan *hedonic* dengan beberapa aspek teknologi pada *mobile money* memiliki hubungan signifikan yang mendorong untuk keberlanjutan dalam menggunakan suatu teknologi. Dalam konteks *utilitarian*, menjelaskan manfaat praktis atau fungsional yang diperoleh dari penggunaan suatu teknologi. Ini mencakup seberapa efektif dan efisien teknologi tersebut dalam membantu pengguna mencapai tujuan atau

menyelesaikan tugas tertentu. Penelitian yang dibahas oleh Wakefield dan Whitten (2006) dan Xu *et al.* (2012), menjabarkan bahwa *utilitarian* dalam konteks penggunaan layanan *mobile money* memiliki pengaruh positif merasakan manfaat praktis dari layanan tersebut. Analisis dari beberapa peneliti jika dikaitkan dengan persepsi kegunaan, persepsi kemudahan dan norma subjektif secara keseluruhan saling berinteraksi dalam membentuk nilai *hedonic* dan *utilitarian* dari layanan *mobile money* terutama dompet digital. Pengguna yang merasakan manfaat praktis dan kemudahan dalam menggunakan layanan, serta mendapatkan dukungan sosial, terhadap minat mengadopsi dan terus menggunakan dompet digital sebagai media transaksi.

Niat keberlanjutan (*continuous intention to use*) merujuk pada niat seseorang untuk terus menggunakan suatu produk atau layanan setelah mereka mulai menggunakannya (Daragmeh *et al.* 2021). Pada konteks dompet digital, keinginan pengguna untuk terus menggunakan aplikasi tersebut setelah mencoba dan merasakan pengalaman positif yang mendorong pengguna untuk tetap menggunakan teknologi tersebut di masa depan. Secara keseluruhan untuk menarik minat pengguna dari generasi Z pada layanan dompet digital pastinya memperhatikan kombinasi dari nilai *hedonic* dan *utilitarian*, serta memastikan bahwa aplikasi mereka mudah digunakan dan didukung oleh norma sosial yang positif sehingga akan lebih efektif dalam meningkatkan niat keberlanjutan menggunakan dompet digital.

1.2 Rumusan Masalah

Setiap individu memiliki peran yang berbeda dalam mengadopsi teknologi baru, dari menentukan pilihan setiap individu akan mengevaluasi semua informasi terkait teknologi yang kemudian tercermin dalam perilaku dan niat masing-masing. Oleh karena itu, penting dalam memahami penerimaan individu terhadap teknologi baru

dan menganalisis faktor yang dapat memengaruhi keinginan individu untuk terus menggunakan dompet digital tersebut. Adapun yang menjadi rumusan masalah adalah analisis niat keberlanjutan menggunakan dompet digital dengan *hedonic* dan *utilitarian* sebagai variabel moderasi.

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka dapat dirumuskan beberapa pertanyaan penelitian sebagai berikut.

1. Apakah terdapat pengaruh *perceived usefulness* terhadap *continuous intention to use*?
2. Apakah terdapat pengaruh *perceived ease of use* terhadap *continuous intention to use*?
3. Apakah terdapat pengaruh *subjective norm* terhadap *continuous intention to use*?
4. Apakah *hedonic* memoderasi *perceived usefulness* terhadap *continuous intention to use*?
5. Apakah *hedonic* memoderasi *perceived ease of use* terhadap *continuous intention to use*?
6. Apakah *hedonic* memoderasi *subjective norm* terhadap *continuous intention to use*?
7. Apakah *utilitarian* memoderasi *perceived usefulness* terhadap *continuous intention to use*?
8. Apakah *utilitarian* memoderasi *perceived ease of use* terhadap *continuous intention to use*?
9. Apakah *utilitarian* memoderasi *subjective norm* terhadap *continuous intention to use*?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis berikut ini.

1. Pengaruh *perceived usefulness* terhadap *continuous intention to use*.
2. Pengaruh *perceived ease of use* terhadap *continuous intention to use*.
3. Pengaruh *subjective norm* terhadap *continuous intention to use*.
4. Dampak *hedonic* memoderasi *perceived usefulness* terhadap *continuous intention to use*.
5. Dampak *hedonic* memoderasi *perceived ease of use* terhadap *continuous intention to use*.
6. Dampak *hedonic* memoderasi *subjective norm* terhadap *continuous intention to use*.
7. Dampak *utilitarian* memoderasi *perceived usefulness* terhadap *continuous intention to use*.
8. Dampak *utilitarian* memoderasi *perceived ease of use* terhadap *continuous intention to use*.
9. Dampak *utilitarian* memoderasi *subjective norm continuous intention to use*.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini dapat memberikan berbagai manfaat, yang meliputi manfaat teoritis, praktis, dan kebijakan.

1.4.1 Kegunaan Teoretis

Hasil penelitian ini dapat memberikan bukti empiris mengenai faktor yang mempengaruhi niat berkelanjutan dalam menggunakan suatu sistem. Selain itu, penelitian ini juga membuka kesempatan untuk penelitian lanjutan yang mengkaji faktor yang mempengaruhi niat individu dalam terus menggunakan dompet digital atau *e-wallet*.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pedoman bagi masyarakat maupun perusahaan penyedia dompet digital atau *e-wallet* dalam memahami dan mengevaluasi faktor yang mempengaruhi keberlanjutan menggunakan dompet digital, serta sebagai referensi untuk perbaikan di masa mendatang. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan wawasan tambahan dan menjadi sumber referensi bagi penelitian selanjutnya, khususnya yang berkaitan dengan *continuous intention to use* baik pada akuntansi maupun sistem teknologi informasi.

1.5 Sistem Penulisan

Penelitian ini disusun berdasarkan pada pedoman penulisan tesis dan disertasi yang ditulis oleh Program Magister dan Doktor Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin (2013). Sistematika penulisan disajikan ke dalam tujuh bab.

Bab I adalah pendahuluan. Bab I menguraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, ruang lingkup penelitian, dan sistematika penulisan. Bab ini berisi tinjauan secara umum perencanaan penelitian yang akan dilakukan.

Bab II adalah tinjauan pustaka. Bab ini berisi tinjauan teori dan konsep serta tinjauan empiris. Bab ini membahas mengenai teori yang menjadi dasar dalam proses meneliti. Peneliti mengkajinya dari berbagai sumber baik penelitian-penelitian

terdahulu sehubungan dengan judul sehingga menghasilkan hipotesis dan digambarkan di kerangka pikir berupa alur penelitian yang akan dilakukan peneliti.

Bab III adalah kerangka konseptual dan hipotesis. Bab ini berisi kerangka konseptual dan proses penurunan hipotesis penelitian. Bab ini menjelaskan mekanisme pembentukan hipotesis berdasarkan konsep penurunan logis.

Bab IV adalah metode penelitian. Bab ini mencakup rancangan penelitian, situs dan waktu penelitian, populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, variabel penelitian dan definisi operasional, instrumen penelitian, teknik analisis data. Bab ini menjelaskan teknik pengolahan data sampai pada penggunaan alat analisis yang digunakan peneliti.

Bab V adalah hasil penelitian. Bab ini mencakup deskripsi data dan deskripsi hasil penelitian. Bab ini menjelaskan tentang penyajian hasil pengolahan data dalam bentuk tabel dan deskripsi hasil penelitian.

Bab VI Pembahasan, bab ini menguraikan pembahasan atas hasil penelitian dimana dihubungkan dengan hipotesis-hipotesis yang telah dibuat kemudian dibandingkan dengan tujuan penelitian dan teori-teori yang mendukungnya.

Bab VII adalah penutup. Bab ini menguraikan kesimpulan, implikasi, keterbatasan penelitian dan saran. Bab ini merupakan uraian terakhir dari tesis, dan dapat menjadi penuntun bagi peneliti selanjutnya dengan adanya implikasi penelitian serta keterbatasan penelitian.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Teori dan Konsep

2.1.1 Teori Tindakan Beralasan (*Theory of Reasoned Action*)

Teori Tindakan Beralasan (*Theory of Reasoned Action*) dikembangkan oleh Icek Ajzen dan Martin Fishbein pada tahun 1988, teori ini perkembangan dari penelitian sebelumnya yang berfokus pada teori sikap (*theory of attitude*) yang mempelajari tentang sikap (*attitude*) dan perilaku (*behavior*). *Theory of Reasoned Action* (TRA) muncul sebagai respon terhadap keterbatasan temuan-temuan dari penelitian yang menguji teori sikap (*attitude*) dengan kinerja dari perilaku sukarela (*volitional behavior*) yang dikehendaki. Sebagai upaya perbaikan dalam model TRA maka diperkenalkan konstruksi salah satunya norma subyektif (*subjective norms*). Norma subyektif adalah persepsi atau pandangan seseorang terhadap kepercayaan-kepercayaan orang lain yang mempengaruhi minat untuk melakukan atau tidak melakukan perilaku tertentu (Jogiyanto, 2007:42). Analisis yang dilakukan oleh Ajzen pada tahun 1988 menerangkan norma-norma subyektif (*subjective norms*) dianggap sebagai faktor kedua yang mempengaruhi niat seseorang yang didasarkan pada kepercayaan tertentu (Jogiyanto, 2007:67). Kepercayaan ini meliputi cara seseorang memandang individu atau kelompok tertentu yang mendukung atau menentang suatu tindakan. Artinya, jika individu yakin bahwa orang-orang di sekitarnya mengharapkan atau mendukung suatu perilaku, mereka akan lebih cenderung untuk mengadopsinya. Sehingga menunjukkan pentingnya pengaruh sosial dalam pengambilan keputusan individu.

2.1.2 Model Penerimaan Teknologi (*Technology Acceptance Model*)

Salah satu teori yang sangat berpengaruh dalam menjelaskan penerimaan individu terhadap penggunaan sistem teknologi informasi adalah Model Penerimaan Teknologi (*Technology Acceptance Model*) atau TAM. Teori ini pertama kali diperkenalkan oleh Davis pada tahun 1986. Model ini merupakan pengembangan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang dikemukakan oleh Ajzen dan Fishbein pada tahun 1980. Model Penerimaan Teknologi adalah model yang digunakan untuk menjelaskan penerimaan sistem teknologi informasi yang akan digunakan oleh pemakai (Jogiyanto, 2007:111). Model ini dikembangkan berdasarkan model *Theory of Reasoned Action*, dengan menambahkan dua konstruk utama, yaitu persepsi kegunaan (*Perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived ease of use*). *Technology Acceptance Model* berargumen bahwa penerimaan individu terhadap sistem teknologi informasi ditemukan oleh dua konstruk tersebut (Jogiyanto, 2007:111). Dengan kata lain, model ini menekankan bahwa pengakuan dan penerapan sistem teknologi informasi sangat terpengaruh oleh seberapa berguna dan mudah sistem tersebut bagi pengguna. *Technology Acceptance Model* telah diterapkan dalam sejumlah penelitian untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi teknologi dalam berbagai konteks sistem informasi manajemen, e-commerce, aplikasi mobile, perangkat lunak, dan berbagai teknologi baru lainnya, model ini sering ditujukan untuk menilai tingkat penerimaan dan penggunaan teknologi di kalangan pengguna. Pada aplikasinya membantu peneliti dan pengembang teknologi untuk merancang sistem yang lebih efektif dan lebih mudah diterima oleh pengguna, dengan memperhatikan aspek kegunaan dan kemudahan penggunaan.

2.1.3 Niat Keberlanjutan (*Continuous intention to use*)

Niat keberlanjutan (*continuous intention to use*) merupakan niat individu untuk terus menggunakan suatu produk atau layanan setelah mereka mulai menggunakannya (Daragmeh *et al.*, 2021). Niat keberlanjutan adalah kecenderungan atau niat pengguna untuk terus menggunakan suatu layanan, sistem, atau teknologi secara konsisten setelah tahap adopsi awal. Faktor utama yang mempengaruhi niat ini meliputi pengalaman awal pengguna, di mana pengalaman positif, kemudahan penggunaan, kepuasan, dan manfaat yang dirasakan, dapat mendorong dalam keberlanjutan pada teknologi tersebut. *Continuous intention to use* merupakan keinginan atau niat pengguna terus menggunakan teknologi atau layanan setelah pengalaman awal mereka (Puriwat dan Tripopsakul, 2021). Niat keberlanjutan mencerminkan hubungan yang lebih mendalam antara pengguna dan teknologi atau layanan berbasis *mobile money*. Niat yang tercipta bukan hanya tentang pengalaman tetapi lebih kepada pengguna merasa cukup puas dan mendapatkan manfaat untuk terus melanjutkan interaksi dengan sistem teknologi tersebut di masa depan.

Sejalan dengan definisi tersebut, niat keberlanjutan pada layanan teknologi sangat erat kaitannya dengan kepuasan pengguna, yang muncul dari pengalaman mereka dalam menggunakan sistem tersebut, terutama dalam konteks transaksi pada dompet digital. Individu dalam menggunakan sistem teknologi dompet digital sangat dipengaruhi oleh kepuasan individu yang berasal dari pengalaman transaksi mereka. Pengalaman positif yang mencakup kemudahan, kecepatan, keamanan, dan dukungan menjadi faktor utama dalam membentuk niat untuk terus menggunakan sistem (Kelly, 2024). Pemahaman mendalam tentang interaksi antara pengalaman pengguna dan keinginan untuk terus memanfaatkan teknologi sangat penting bagi pengembang sistem teknologi informasi. Sistem yang tercipta bertujuan untuk

menciptakan pengalaman yang memuaskan dan mendukung pertumbuhan penggunaan jangka panjang. Niat pengguna untuk melanjutkan penggunaan aplikasi dompet digital yang dipengaruhi oleh pengalaman pertama mereka. Hubungan yang mencerminkan komitmen terhadap teknologi dan dipengaruhi oleh pengalaman positif seperti kepraktisan penggunaan, kepuasan, dan manfaat yang diperoleh. Sehingga faktor-faktor yang mempengaruhi menciptakan komitmen untuk terus menggunakan dompet digital.

2.1.4 Faktor Yang Mempengaruhi Niat Keberlanjutan

Pada penelitian ini *continuous intention to use* akan dipengaruhi oleh dua faktor utama yaitu *hedonic* dan *utilitarian* yang akan menjadi variabel moderasi Wakefield & Whitten (2006). Pada penelitian ini terdapat *subjective norm* yang akan mempengaruhi niat keberlanjutan menggunakan dompet digital dan persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) yang juga menjadi faktor dalam mempengaruhi niat keberlanjutan menggunakan dompet digital.

1. Persepsi Kegunaan (*Perceived usefulness*)

Persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) bagian dari Model Penerimaan Teknologi (*Technology Acceptance Model*) yang menggambarkan keyakinan (*belief*) mengenai proses pengambilan keputusan. Seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi memiliki kegunaan maka seseorang tersebut akan cenderung menggunakannya (Jogiyanto, 2007:114). *Perceived usefulness* adalah persepsi individu bahwa penggunaan suatu sistem teknologi informasi dapat meningkatkan efisiensi individu dalam menjalankan tugas atau aktivitas. Keyakinan ini memiliki peranan krusial dalam menentukan keputusan untuk mengadopsi dan memanfaatkan

teknologi. Semakin kuat pandangan seseorang terhadap kegunaan suatu sistem, semakin besar kemungkinan mereka akan menggunakannya. Selanjutnya pendapat Kumar *et al.* (2017) menjelaskan bahwa persepsi kegunaan (*perceived effectiveness*) adalah istilah yang merujuk seberapa besar tingkat seseorang percaya bahwa menggunakan suatu sistem atau teknologi diyakini dapat memperbaiki hasil atau efisiensi dalam menyelesaikan tugas tertentu. Persepsi kegunaan merujuk pandangan seseorang bahwa sistem informasi dapat memperbaiki performa dalam menyelesaikan tugas, yang dapat mempengaruhi keputusan untuk menerapkan teknologi. Semakin besar keyakinan seseorang akan manfaat sistem, semakin tinggi kemungkinan mereka untuk menggunakannya. Selain itu, persepsi kegunaan menggambarkan seberapa besar seseorang meyakini bahwa penerapan suatu sistem atau teknologi dapat meningkatkan efisiensi dalam menyelesaikan tugas tertentu.

Berdasarkan definisi terdapat penelitian yang dilakukan oleh Rahmayanti *et al.* (2021) menjelaskan *perceived usefulness* dalam penggunaan *e-wallet* mengacu pada keyakinan pengguna bahwa *e-wallet* memberikan manfaat signifikan dalam transaksi keuangan sehari-hari. Pada penelitian yang menjelaskan dompet digital meningkatkan efisiensi dengan memungkinkan pengguna melakukan transaksi lebih cepat dan mudah dibandingkan metode tradisional. Selain itu, kemudahan dalam mengakses merupakan salah satu keunggulan utama karena memungkinkan penggunaan pada kondisi dan kapan saja perangkat yang terhubung ke internet, memberikan fleksibilitas tinggi. Pengguna juga dapat menghemat waktu dan biaya, karena dompet digital sering menawarkan proses transaksi yang lebih cepat dan biaya lebih rendah dibandingkan metode pembayaran lain. Dompet digital mendukung berbagai jenis transaksi, seperti pembayaran belanja online dan transfer uang, menjadikannya alat yang serbaguna. Penelitian menerangkan semakin besar tingkat

kegunaan yang dirasakan, semakin besar niat pengguna untuk terus menggunakan dompet digital, karena mereka cenderung memiliki sikap positif terhadap teknologi yang dianggap bermanfaat. Dengan demikian, *perceived usefulness* menjadi faktor kunci dalam adopsi dalam niat keberlanjutan menggunakan dompet digital.

2. Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived ease of use*)

Persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) bagian dari Model Penerimaan Teknologi (*Technology Acceptance Model*) merupakan suatu kepercayaan (*belief*) tentang proses pengambilan keputusan, jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi mudah digunakan maka dia akan menggunakannya (Jogiyanto, 2007:115). *Perceived ease of use* adalah keyakinan individu bahwa suatu sistem teknologi informasi ketika digunakan tidak akan memerlukan usaha yang besar dan mudah mengerjakannya. Selanjutnya persepsi kemudahan penggunaan model penerimaan teknologi yang mengarahkan pengguna merasa bahwa memanfaatkan suatu sistem atau aplikasi merasakan kemudahan (Kumar *et al.* 2017). Sistem informasi merujuk pada sejauh mana pengguna merasakan kemudahan dalam segala aspek pada aplikasi dan tidak menyulitkan ketika digunakan. Persepsi ini berperan penting dalam menentukan keputusan pengguna untuk mengadopsi dan terus menggunakan teknologi tersebut, karena semakin besar persepsi kemudahan, semakin tinggi kemungkinan mereka merasa puas dan terbiasa dengan sistem tersebut.

Pada penelitian yang dikemukakan oleh Kumar *et al.* (2017) menjelaskan bahwa persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) mencerminkan keyakinan pengguna mengenai seberapa mudah suatu sistem atau aplikasi dapat digunakan. Dalam konteks dompet digital, pengguna yang merasa bahwa fungsionalitasnya

sederhana dan intuitif lebih cenderung merasakan tingkat kepuasan yang tinggi. Kepuasan pengguna merupakan indikator penting dari pengalaman penggunaan, karena pengguna tidak mengalami kesulitan dalam menggunakan dompet digital akan merasa lebih nyaman dan puas dengan layanan tersebut. Ketika pengguna merasa bahwa mereka dapat dengan mudah melakukan transaksi atau mengakses fitur yang tersedia, pengalaman mereka secara keseluruhan akan menjadi lebih positif. Niat untuk terus menggunakan *e-wallet* juga dipengaruhi oleh tingkat kemudahan penggunaan. Kemudahan yang dirasakan bahwa mereka tidak perlu menghadapi hambatan atau kerumitan saat menggunakan dompet digital, membuat mereka termotivasi untuk tetap menggunakan layanan tersebut dalam jangka panjang (Wakefield dan Whitten, 2006). Penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan dapat secara langsung meningkatkan loyalitas pengguna terhadap teknologi, karena pengalaman positif akan mendorong mereka untuk merekomendasikan layanan kepada orang lain. Oleh karena itu, fokus pada desain antarmuka yang intuitif dan dukungan pengguna yang memadai dapat memberikan dampak positif pada pengalaman pengguna dan meningkatkan keberhasilan dompet digital di pasar.

3. Norma Subjektif (*Subjective norm*)

Norma subjektif (*subjective norm*) yang berkembang dari Teori Tindakan Beralasan (*Theory of Reasoned Action*), menjelaskan persepsi atau pandangan individu terhadap keyakinan orang lain dapat memengaruhi keinginan untuk melakukan atau menghindari suatu tindakan yang sedang dipertimbangkan (Jogiyanto, 2007:42). *Subjective norm* adalah persepsi seseorang tentang tekanan sosial yang dirasakan dalam mempengaruhi sikap atau perilaku terhadap adopsi

sistem teknologi informasi, menentukan keputusan untuk menjalankan atau menghindari suatu tindakan. Keputusan yang mencakup pertimbangan tentang apa yang dianggap merasa benar maupun salah, serta dukungan terhadap suatu tindakan yang cenderung membuat individu ingin melakukannya. Sebaliknya Ketika seorang individu merasa tertekan dari lingkungannya, minat tersebut akan menurun karena norma subjektif memainkan peran penting dalam pengambilan keputusan individu berdasarkan konteks sosial. Selain itu norma subjektif merupakan persepsi seseorang terhadap harapan atau pendapat orang lain (referensi sosial) terhadap tindakan atau keputusan yang diambil oleh individu tersebut (Ariffin *et al.* 2021). *Subjective norm* menjadikan pandangan seseorang berkaitan dengan harapan atau pikiran terhadap orang-orang untuk memutuskan tindakan atau keputusan yang diambil.

Pada penjelasan penelitian oleh Ariffin *et al.* (2021) menjelaskan bahwa norma subjektif memiliki keterkaitan dengan keberlanjutan untuk menggunakan sistem teknologi modern berupa *mobile money*. Bahwa *subjective norm* merupakan persepsi individu tentang dukungan dan harapan lingkungan sosial yang membentuk sikap individu dalam penggunaan sekaligus dalam kepuasan yang menjadikan faktor penting dalam keputusan untuk menggunakan dompet digital. Lebih spesifik lagi menjelaskan bahwa norma subjektif tidak hanya mempengaruhi keputusan dalam penggunaan dompet digital, tetapi dapat membentuk sikap individu terhadap penggunaan dan kepuasan. Ketika individu merasa didukung oleh lingkungan sosial, hal yang dapat meningkatkan kepercayaan diri dan rasa nyaman dalam menggunakan suatu teknologi dengan kepuasan yang dirasakan menjadikan faktor penting dalam proses adopsi teknologi seperti dompet digital. Dukungan sosial yang kuat tidak hanya meningkatkan niat awal untuk mencoba dompet digital, tetapi juga membantu mempertahankan penggunaannya melalui pengalaman positif dan

kepuasan, sehingga penting untuk membangun dukungan sosial yang positif dan menciptakan lingkungan yang mendorong adopsi keberlanjutan menggunakan dompet digital secara lebih luas.

4. Hedonic

Hedonic adalah istilah yang berasal dari kata "hedonisme," yang merujuk pada pandangan atau filosofi yang menekankan pencarian kesenangan dan penghindaran rasa sakit sebagai tujuan utama dalam hidup (Batra dan Ahtola, 1991). Dalam konteks psikologi dan perilaku konsumen, hedonis merujuk pada nilai atau pengalaman yang berkaitan dengan kesenangan, kepuasan, dan gratifikasi emosional yang diperoleh dari suatu produk, layanan, atau pengalaman (Ryan & Deci, 2001). *Hedonic* adalah nilai yang diperoleh dari pengalaman emosional, kesenangan, kepuasan emosional yang diperoleh dari menggunakan sistem teknologi informasi. *Hedonic* bersifat subjektif yang berfokus pada *fun*, *exciting*, *delightful*, *thrilling* dan *enjoyable*. Selain itu, *hedonic* berkaitan dengan aspek emosional, merupakan perasaan senang dan kepuasan saat menggunakan suatu produk atau layanan mendorong untuk terus menggunakannya meskipun tanpa memperhitungkan manfaat fungsionalnya (Xu *et al.*, 2012). *Hedonic* memberikan gambaran kepuasan emosional dan kebahagiaan yang didapatkan dari pengalaman setiap orang dalam penggunaan sistem teknologi. Secara keseluruhan, *hedonic* berhubungan erat dengan pengalaman dan perasaan individu yang berfokus pada pencapaian kesenangan, kepuasan, dan kebahagiaan, yang mempengaruhi perilaku mereka dalam berinteraksi dengan teknologi atau layanan.

Pada definisinya, memberikan penjelasan bahwa *hedonic* menjadi hal penentu dalam penggunaan suatu produk atau layanan. *Hedonic* adalah suatu hal yang

mengindikasikan kesenangan dan pengalaman positif yang didapatkan dari memakai suatu produk atau layanan. Pada kaitan dengan dompet digital merujuk pada emosional dan kepuasan yang diperoleh dari pengalaman penggunaan teknologi tersebut. Seperti dompet digital menawarkan kemudahan dalam melakukan transaksi dengan pembayaran tanpa tunai, memberikan pengalaman positif menyenangkan, proses cepat dan efisien dalam bertransaksi dan teknologi yang dilengkapi dengan fitur yang menarik menjadikan ketertarikan pada teknologinya. Nilai *hedonic* dalam penggunaan dompet digital mencakup berbagai aspek, sehingga pengalaman ini tidak hanya terkait fungsionalitas dompet digital tetapi bagaimana pengguna atau individu merasakan dan menikmati proses transaksi serta interaksi yang dihasilkan.

5. *Utilitarian*

Utilitarian adalah istilah yang berasal dari filsafat *utilitarianisme*, yang menekankan bahwa suatu tindakan atau keputusan harus diambil berdasarkan hasil yang memberikan manfaat terbesar bagi jumlah orang terbanyak (Batra dan Ahtola, 1991). *Utilitarian* adalah nilai yang berdasarkan aspek praktis dan fungsional dari suatu sistem teknologi informasi. *Utilitarian* bersifat objektif yang berfokus pada *effective*, *helpful*, *functional*, *necessary*, dan *practical*. Ketika individu membuat keputusan dalam transaksi, sering mempertimbangkan seberapa manfaat produk tersebut dalam rutinitas harian. Ini terkait dengan dimensi *hedonic*, yang mana lebih fokus pada pengalaman emosional sedangkan *utilitarian* menegaskan pertimbangan rasional dan praktis dalam mengambil keputusan. Sehingga *utilitarian* sebagai manfaat praktis atau fungsional yang diperoleh dari penggunaan suatu teknologi, yang mencakup seberapa efektif dan efisien teknologi tersebut dalam membantu pengguna mencapai tujuan atau menyelesaikan tugas tertentu.

Penjelasan dari deskripsi *utilitarian*, bahwa manfaat praktis atau fungsional yang diperoleh dari penggunaan suatu teknologi mencakup seberapa efektif dan efisien teknologi tersebut. Dalam konteks dompet digital, nilai *utilitarian* mencakup manfaat kemudahan transaksi dan memberikan solusi yang cepat dan aman untuk berbagai kebutuhan finansial, dompet digital memenuhi prinsip *utilitarian* dengan cara yang efektif dan efisien. Fitur-fitur seperti integrasi layanan dan inovasi berkelanjutan semakin memperkuat nilai *utilitarian*, menjadikannya alat yang sangat berguna bagi pengguna di masa depan. Sehingga nilai *utilitarian* berperan penting dalam mempengaruhi keputusan pengguna untuk terus menggunakan dompet digital, karena pengguna yang merasa bahwa layanan ini memenuhi kebutuhan praktis mereka dengan cara yang efisien dan efektif untuk terus menggunakan layanan tersebut.

2.1.5 Financial Technology

Teknologi finansial merupakan pemanfaatan teknologi pada metode finansial demi menghasilkan barang, fasilitas, teknologi serta bentuk usaha baru yang mampu memenuhi stabilitas moneter, dan stabilita finansial (Rahadi, 2020). Teknologi finansial memberikan bentuk manfaat teknologi untuk meningkatkan stabilitas moneter, efisiensi, kecepatan, kenyamanan, dan kemudahan dalam sistem pembayaran. Dengan memanfaatkan inovasi digital, *FinTech* mampu menyediakan solusi yang lebih baik sehingga layanan keuangan lebih aksesibel dan efisien bagi pengguna. Definisi lain dari finansial teknologi atau *FinTech* adalah istilah yang merujuk pada inovasi yang menggabungkan teknologi dengan layanan keuangan untuk meningkatkan dan mengotomatiskan penyampaian layanan keuangan (Nourallah *et al.*, 2024). *FinTech* mencakup berbagai aplikasi dan platform yang

memungkinkan individu dan kelompok bisnis mengakses layanan keuangan dengan cara yang lebih mudah dan efisien. Berbagai kegunaan yang tersedia oleh finansial teknologi dari layanan perbankan, pembayaran elektronik, investasi online, maupun bisa memberikan pinjaman online.

FinTech merupakan bagian dari sektor perusahaan rintisan yang bertujuan untuk mengoptimalkan pemanfaatan teknologi untuk mengubah, mempercepat, dan meningkatkan berbagai fitur layanan keuangan yang ada saat ini. Fokusnya mencakup berbagai bidang, seperti metode pembayaran, transfer uang, pinjaman, pengumpulan dana, dan pengelolaan aset. Dengan adanya Teknologi Finansial, transaksi keuangan masyarakat menjadi lebih praktis dan efisien. Selain itu, *FinTech* juga memperluas akses masyarakat terhadap layanan keuangan dan meningkatkan pemahaman mengenai literasi finansial. Tujuan utama teknologi finansial adalah menarik pelanggan dengan menawarkan produk dan layanan yang lebih praktis, efisien, jelas, dan otomatis dibandingkan dengan opsi tradisional yang tersedia saat ini. Indonesia berdasarkan riset 74% responden aktif menggunakan dompet digital untuk berbagai macam transaksi keuangan (Wulandari, 2023). Penduduk Indonesia saat ini berjumlah 281,6 juta jiwa sedangkan 66,4 juta jiwa di antaranya merupakan generasi Z berusia 10-24 tahun (Statistics Indonesia, 2024). Meskipun penggunaan dompet digital di kalangan generasi Z baru mencapai 23,5% dari total penduduk, potensi penggunaannya sangat besar.

Adapun jenis-jenis *FinTech* menurut Rahadi (2020) dapat jelaskan bahwa *payment gateway* berfungsi untuk memfasilitasi transaksi cepat dan aman dalam *e-commerce*, sementara dompet digital memfasilitasi pengguna dalam menyimpan dana dan melakukan transaksi dengan praktis, dengan memberikan manfaat membantu pengelolaan keuangan pribadi, manajemen kekayaan (*wealth*

management), dan pembiayaan sosial (*social crowdfunding*) menyediakan platform untuk mendanai kepentingan sosial secara kolektif. Selain itu, *Peer to Peer (P2P) Lending* menghubungkan langsung pemilik dana dengan peminjam. *E-aggregator* berperan dalam mengumpulkan dan membandingkan data produk untuk mendukung pengambilan keputusan, sementara layanan *payment, clearing, dan settlement* menyediakan sistem pembayaran dan penyelesaian transaksi yang efisien. Terakhir, layanan *advisory* menawarkan bantuan dalam perencanaan finansial serta fasilitas *e-trading* dan *e-insurance*, menjadikan keseluruhan ekosistem keuangan lebih terintegrasi dan mudah diakses.

2.1.6 Dompot Digital (E-wallet)

Dompot digital merupakan teknologi yang memfasilitasi seseorang untuk menggunakan dalam menyimpan, mengelola, menggunakan dana secara digital melalui, *smartphone*, tablet, atau komputer (Suyanto, 2023:1). Dompot digital merupakan sebuah aplikasi atau platform digital yang mendorong individu untuk menyimpan informasi pembayaran dan melakukan transaksi secara elektronik. *E-wallet* dapat dimanfaatkan untuk berbagai macam jenis pembayaran, termasuk pembelian barang dan jasa, transfer uang, dan pembayaran tagihan (Reza *et al.*, 2024). Berdasarkan hal tersebut dompet digital menjadi solusi praktis dalam era digital memungkinkan pengguna untuk menyimpan dan mengelola informasi pembayaran mereka dengan tingkat keamanan yang tinggi melalui aplikasi perangkat lunak atau platform digital. Melalui penjelasan tersebut, bahwa dompet digital merupakan teknologi yang memungkinkan penyimpanan dan penggunaan uang elektronik melalui perangkat digital, sekaligus memberikan jaminan keamanan dalam pengelolaan informasi pembayaran. Di Indonesia, *e-wallet* semakin banyak digunakan karena

kemudahan dalam bertransaksi keuangan sehari-hari. Fitur-fitur seperti pembayaran online dan offline, pengiriman uang, serta pembayaran tagihan menjadikannya pilihan yang praktis. Biasanya, dompet digital terhubung dengan rekening bank atau kartu kredit, memungkinkan pengguna untuk mengelola saldo melalui aplikasi di perangkat digital setiap individu. Untuk melakukan transaksi, pengguna hanya perlu memasukkan informasi yang diperlukan dan mengkonfirmasi melalui metode keamanan seperti kata sandi atau sidik jari.

Keuntungan yang didapatkan ketika memakai dompet digital menurut (Suyanto, 2023:65).

1. Kemudahan dan keterjangkauan
2. Kecepatan dan efisiensi
3. Keamanan dan perlindungan
4. Program *loyalty* dan diskon
5. Dukungan terhadap ekonomi digital
6. Kecepatan transaksi

Dapat disimpulkan bahwa menggunakan dompet digital (*e-wallet*) di Indonesia menawarkan berbagai keuntungan, antara lain kemudahan dan aksesibilitas, kecepatan dan efisiensi, keamanan serta perlindungan data, program loyalitas dan diskon, dukungan untuk ekonomi digital, serta transaksi yang cepat.

Menurut Dhenesworo (2022) macam-macam dompet digital yang sering digunakan di Indonesia, sekaligus menjadi batasan penelitian penulis hanya mencakup penggunaan dompet digital sebagai berikut.

1. *GoPay*

GoPay adalah salah satu *e-wallet* terbesar di Indonesia, sering digunakan untuk berbagai transaksi mulai dari pembayaran layanan transportasi hingga belanja dan makan di restoran.

2. OVO

E-wallet yang sering digunakan untuk pembayaran di berbagai *merchant*, serta untuk transaksi keuangan lainnya. *OVO* juga memiliki fitur untuk investasi dan manajemen keuangan.

3. DANA

Platform ini menawarkan berbagai fitur pembayaran, termasuk untuk tagihan dan pembelian. *DANA* juga sering digunakan dalam berbagai promosi dan *cashback*.

4. LinkAja

LinkAja merupakan hasil penggabungan beberapa *e-wallet*, termasuk *TCASH* dan *e-money*, dan sering digunakan untuk berbagai transaksi sehari-hari.

5. ShopeePay

E-wallet dari platform *e-commerce* *Shopee*, yang banyak digunakan untuk pembayaran dalam aplikasi *Shopee* serta transaksi di *merchant* yang bekerja sama.

Dapat disimpulkan berbagai platform dompet digital yang sangat populer di Indonesia, masing-masing menawarkan fitur dan keunggulan yang berbeda-beda. *GoPay* dikenal sebagai salah satu *e-wallet* terbesar yang digunakan untuk berbagai transaksi, sementara *OVO* populer untuk pembayaran di *merchant* dan memiliki fitur investasi. *DANA* menawarkan kemudahan dalam pembayaran tagihan dan sering digunakan dalam promosi. *LinkAja*, hasil penggabungan beberapa *e-wallet*, mendukung berbagai transaksi sehari-hari. Terakhir, *shopeepay* berfungsi khusus untuk transaksi di platform *e-commerce* *shopee* dan *merchant* yang bermitra. Secara

keseluruhan, *e-wallet* ini memberikan kemudahan, kecepatan, dan keanekaragaman dalam melakukan transaksi keuangan.

2.2 Tinjauan Empiris

Berikutnya penelitian yang berbeda dilakukan oleh Wakefield dan Whitten (2006) fokus penelitian adalah yang membahas tentang *utilitarian* dan *hedonic* yang mempengaruhi penggunaan terhadap niat pengguna. Sampel penelitian ialah 185 responden. Metode penelitian menggunakan skenario deskriptif dengan survei sebagai pengumpulan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa antara *hedonic* maupun *utilitarian* mempengaruhi persepsi kegunaan dan kemudahan mendorong penerimaan dan keterlibatan pengguna secara berkelanjutan.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Kim *et al.* (2009), penelitian ini membahas tentang Model Penerimaan Teknologi (TAM) sebagai kerangka teoritis untuk menganalisis bagaimana norma subjektif dan eTrust mempengaruhi sikap dan niat pelanggan dalam menggunakan eCommerce. Sampel penelitian ini adalah 450 responden pengguna pada situs web. Metode analisis jalur digunakan untuk menguji hubungan sebab-akibat antara variabel yang diteliti. Hasil penelitian menunjukkan bahwa norma subjektif memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap kegunaan yang dirasakan, sikap terhadap penggunaan, dan niat untuk menggunakan kembali sistem eCommerce B2C.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Xu *et al.* (2012), analisis yang dibahas persepsi kemudahan penggunaan, kegunaan yang dirasakan, dan kesenangan mempengaruhi niat untuk terus menggunakan teknologi, dan efek ini dimoderasi oleh nilai *utilitarian* dan hedonis dari teknologi tersebut. Objek penelitian adalah pengguna smartphone di Singapura sekitar 210 responden. Metode penelitian

menggunakan survei dan analisis *Partial Least Squares* (PLS) untuk menganalisis data. Hasil penelitian menjelaskan bahwa *perceived usefulness* (PU) dan *perceived ease of use* (PEOU) berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat pengguna untuk terus menggunakan teknologi. Nilai *utilitarian* dapat memoderasi hubungan PEOU dan PU terhadap niat keberlanjutan.

Kemudian penelitian oleh Kumar *et al.* (2017) yang memiliki tujuan untuk mengetahui efek dari persepsi kegunaan, keamanan, kemudahan penggunaan, kepercayaan, penyelesaian masalah, dan kepuasan terhadap niat pengguna muda dalam mempertahankan penggunaan dompet elektronik di India. Objek penelitian adalah 250 mahasiswa MBA di seluruh India menggunakan kuesioner yang diisi sendiri. Studi ini memakai pemodelan persamaan struktural (SEM) untuk menganalisis hubungan antara konstruk. Hasil penelitian menjelaskan kegunaan yang dirasakan penggunaan secara signifikan mempengaruhi kepuasan pengguna serta niat untuk terus menggunakan M-wallet.

Kajian selanjutnya dilakukan oleh Aji *et al.* (2020) menjelaskan pengaruh norma subjektif dan wawasan mengenai riba terhadap niat penggunaan e-money di Indonesia. Sampel penelitian terdiri dari 253 responden yang dominan mahasiswa. Metode penelitian yang digunakan adalah *Structural Equation Modeling* (SEM) untuk menganalisis data, serta teknik moderasi interaksi untuk menyelidiki peran moderasi informasi mengenai riba yang memengaruhi niat untuk menggunakan *e-money*. Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa norma subjektif memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat menggunakan keberlanjutan *e-money*.

Penelitian berbeda yang dilakukan oleh Amiruddin *et al.* (2020) yang membahas menganalisis pengaruh nilai *utilitarian*, nilai *hedonic*, dan pengaruh sosial terhadap minat berperilaku melalui kepuasan pelanggan. Sampel 150 partisipan. Dengan

analisis data Structural Equation Modeling (SEM). Hasil penelitian menjelaskan bahwa *utilitarian* dan *hedonic* mempengaruhi pengaruh sosial terhadap niat keberlanjutan.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Rahmayanti *et al.* (2021) menjelaskan faktor-faktor mempengaruhi niat penggunaan berkelanjutan *e-wallet*, dengan fokus khusus pada dua variabel utama yaitu *perceived usefulness* (PU) dan *perceived ease of use* (PEOU). Objek penelitian ini ialah 140 sampel dari penggunaan *e-wallet* di Kota Denpasar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kegunaan yang dirasakan oleh pengguna *e-wallet*, semakin besar niat mereka untuk terus memakai sistem tersebut. Selain itu, kemudahan penggunaan *e-wallet* juga memberikan kontribusi positif terhadap sikap pengguna, yang selanjutnya mempengaruhi niat mereka untuk menggunakan *e-wallet* secara berkelanjutan.

Penelitian selanjutnya oleh Puriwat dan Tripopsakul (2021) membahas niat dan adopsi keberlanjutan menggunakan sistem pembayaran. Sampel penelitiannya 142 dengan model konseptual yang divalidasi secara empiris menggunakan pemodelan persamaan struktural (SEM). Hasil penelitian menjelaskan bahwa *perceived usefulness* memiliki pengaruh signifikan terhadap *continuous usage intention*.

Pada penelitian berbeda oleh Kumar *et al.* (2024) membahas faktor-faktor yang mempengaruhi niat untuk terus menggunakan dompet digital. Sebanyak 246 sampel dengan analisis data menggunakan Smart-PLS 4. Hasil penelitian menjelaskan bahwa pengaruh positif persepsi kemudahan dan kegunaan terhadap niat untuk terus menggunakan dompet digital.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Pontoh *et al.* (2024) membahas tentang *Affinity* secara tepat berfungsi untuk mengukur seberapa diterima sistem informasi oleh pemerintah daerah (SIPD) yang merupakan sistem wajib. Penelitian

ini memiliki sampel sebanyak 100 responden yang merupakan pengguna aktif SIPD di 24 kabupaten/kota. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan model persamaan struktural (SEM) pada *Smartpls*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa afinitas berpengaruh signifikan terhadap CI penggunaan sistem SIPD, baik secara langsung maupun melalui mediasi konstruk TAM, yaitu persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan.