



Pengaruh *Performance Expectancy*, *Perceived Ease of Use*, dan *Perceived Risk* terhadap *Continuance Intention* pada Pengguna E-Wallet di Universitas Budi Luhur

Dwi Fani Anggraini^{1*}, Yugi Setyarko²

¹⁻²Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Budi Luhur, Indonesia

Email: 2131501658@student.budiluhur.ac.id¹, yugi.setyarko@budiluhur.ac.id²

Korepondensi penulis: 2131501658@student.budiluhur.ac.id*

Abstract. This study aims to determine and analyze the influence of performance expectancy, perceived ease of use, and perceived risk on continuance intention among e-wallet users at Budi Luhur University. The background to this research is based on the increasing use of e-wallets among students, which has prompted the need to understand the factors influencing the continued use of this technology. The independent variables in this study are performance expectancy, perceived ease of use, and perceived risk, while the dependent variable is continuance intention. The research method used is quantitative with a descriptive approach. The study population included all e-wallet users at Budi Luhur University. Sampling was conducted using a non-probability purposive sampling technique, which considers specific respondent criteria, resulting in 98 respondents. The sample size was determined using the Lemeshow formula. The research instrument was a questionnaire that had been tested for validity and reliability. Data analysis was conducted using multiple linear regression analysis to examine the effect of each independent variable on the dependent variable. The results of the study show that performance expectancy has a positive and significant influence on continuance intention, indicating that the higher users' expectations of e-wallet performance, the greater their intention to continue using it. Perceived ease of use was also shown to have a positive and significant influence on continuance intention, indicating that perceived ease of use is a key factor in continued e-wallet use. Conversely, perceived risk did not have a significant influence on continuance intention, indicating that perceived risk is not a major inhibiting factor in students' decisions to continue using e-wallets.

Keyword: Continuance Intention, Perceived Ease of Use, Perceived Risk, Performance Expectancy, Students

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *performance expectancy*, *perceived ease of use*, dan *perceived risk* terhadap *continuance intention* pada pengguna e-wallet di Universitas Budi Luhur. Latar belakang penelitian ini didasari oleh meningkatnya penggunaan e-wallet di kalangan mahasiswa yang mendorong perlunya pemahaman faktor-faktor yang memengaruhi keberlanjutan penggunaan teknologi tersebut. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah *performance expectancy* (ekspektasi kinerja), *perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan), dan *perceived risk* (persepsi risiko), sedangkan variabel terikatnya adalah *continuance intention* (niat untuk terus menggunakan). Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Populasi penelitian mencakup seluruh pengguna e-wallet di lingkungan Universitas Budi Luhur. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *non-probability sampling* jenis *purposive sampling*, yang mempertimbangkan kriteria responden tertentu, sehingga diperoleh 98 responden. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Lemeshow. Instrumen penelitian berupa kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda untuk menguji pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *performance expectancy* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *continuance intention*, yang mengindikasikan bahwa semakin tinggi ekspektasi pengguna terhadap kinerja e-wallet, semakin besar niat mereka untuk terus menggunakannya. *Perceived ease of use* juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap *continuance intention*, menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan menjadi salah satu faktor kunci keberlanjutan penggunaan e-wallet. Sebaliknya, *perceived risk* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap *continuance intention*, yang berarti persepsi risiko tidak menjadi faktor penghambat utama dalam keputusan mahasiswa untuk terus menggunakan e-wallet.

Kata Kunci: Continuance Intention, Perceived Ease of Use, Perceived Risk, Performance Expectancy, Mahasiswa

1. PENDAHULUAN

Fintech (*financial technology*) merupakan sebuah teknologi yang digunakan untuk merevolusi layanan keuangan tradisional dengan menawarkan solusi yang lebih efisien dan inklusif. Di Indonesia, pertumbuhan *fintech* sangat signifikan. Menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada tahun 2023 nilai transaksi pembayaran digital mencapai Rp 3.940 triliun, dengan peningkatan pengguna sebesar 53,821% dari total penduduk. Pada tanggal 24 April 2025, OJK mencatat 96 perusahaan *fintech peer-to-peer lending* berizin yang beroperasi. Data dari Asosiasi *Fintech* Indonesia (AFTECH) dan *Annual Member Survey* (AMS) pada 2024 menunjukkan bahwa 68,7% pengguna *fintech* berasal dari generasi milenial dan generasi Z. Google, Temasek, dan Bain mencatat pertumbuhan dengan peningkatan *Gross Merchandise Value* (GMV) internet di Indonesia yang mencapai USD 82 miliar.

Meskipun pertumbuhan *fintech* meningkat pesat, tetapi masih terdapat kesenjangan. Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan (SNLIK) pada tahun 2024 menunjukkan indeks literasi keuangan sebesar 65,45% dan indeks inklusi keuangan sebesar 75,02%. Hal ini menunjukkan akses terhadap layanan keuangan meningkat, namun pemahaman masyarakat terhadap keuangan digital masih perlu ditingkatkan. Salah satu platform *fintech* yang populer di Indonesia adalah *e-wallet* atau dompet digital. Berdasarkan data dari Jakpat dan GoodStats tahun 2024, *e-wallet* merupakan platform yang paling banyak digunakan dan juga menjadi metode pembayaran *e-commerce* terfavorit dengan persentase 77%. Seiring dengan meningkatnya popularitas *e-wallet*, penggunaan *e-wallet* masih diiringi sejumlah permasalahan seperti gangguan jaringan, kehilangan saldo, penipuan, masalah pengelolaan akun, dan layanan yang lambat. Permasalahan tersebut dapat menghambat niat berkelanjutan penggunaan *e-wallet* untuk jangka panjang. Untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi niat berkelanjutan (*continuance intention*) penggunaan *e-wallet*, penelitian ini menggunakan teori UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*).

Penelitian Amaral dan Watu (2021) menemukan pengaruh signifikan dan positif antara *performance expectancy* dengan *continuance intention* pada pengguna aplikasi pesan makanan. Ayu, Aprianti, dan Foster (2024) juga menemukan hal serupa pada pengguna *e-wallet* DANA, dengan pengaruh sebesar 57,6%. Penelitian lain oleh Adetha dan Aprilia mendukung temuan ini pada pengguna GoPay. Variabel *perceived ease of use* berpengaruh signifikan dan positif terhadap *continuance intention*. Penelitian Aisy, Sukaris, dan Kirono (2024) membuktikan hal tersebut pada generasi Z, sementara Brilliana, Prasetyo, dan Monica (2020) menemukan pengaruh yang signifikan pada pengguna Go-Food. Akhsan dan Firmialy (2024) juga mendukung temuan ini pada pengguna aplikasi DANA. Herawati dan Mukhsin

(2023) menemukan pengaruh signifikan antara *perceived risk* dengan *continuance intention* pada pengguna digital *payment* di Bengkulu, sementara Septiani dan Muzayanah (2024) menemukan hal serupa pada pengguna DANA di Bandung. Penelitian Purnama dan Sari (2022) juga mendukung temuan ini pada pengguna DANA di Bandung.

Oleh sebab itu penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mampu memengaruhi pengguna *e-wallet* untuk melakukan *continuance intention* yaitu *performance expectancy*, *perceived ease of use*, dan *perceived risk* di lingkungan perguruan tinggi, khususnya di Universitas Budi Luhur. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor dalam *continuance intention* pengguna *e-wallet* yang diberi judul “Pengaruh *Performance Expectancy*, *Perceived Ease Of Use*, dan *Perceived Risk* Terhadap *Continuance Intention* pada Pengguna *E-Wallet* Di Universitas Budi Luhur”.

2. TINJAUAN PUSTAKA

UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) adalah kerangka kerja komprehensif yang dikembangkan oleh Venkatesh et al. (2003) untuk memahami dan memprediksi penerimaan serta penggunaan teknologi. Teori ini mengintegrasikan konsep dari delapan model penerimaan teknologi sebelumnya, dengan empat konstruk utama yang memengaruhi niat dan perilaku penggunaan: *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions*.

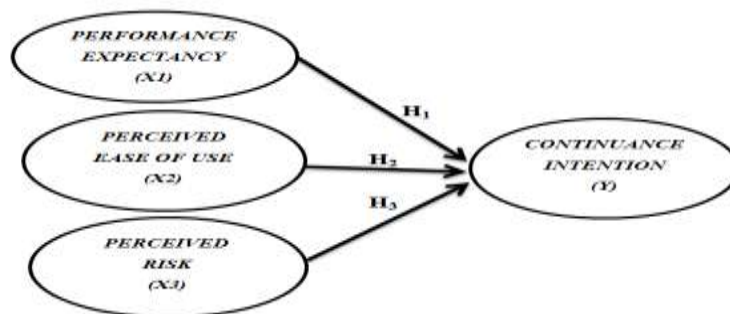
Performance expectancy adalah keyakinan individu bahwa penggunaan suatu sistem teknologi akan meningkatkan kinerja mereka dalam menyelesaikan tugas-tugas (Venkatesh et al., 2003). Ini mencakup persepsi manfaat, peningkatan efisiensi, efektivitas, dan produktivitas (Davis, 1989; Gefen & Straub, 2000; Karahana et al., 1999). Indikator *performance expectancy* meliputi: *utilization of perception*, *increasing effectiveness*, *productivity*, dan *ease of getting information* (Puspitasari et al., 2019).

Perceived ease of use adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu sistem teknologi akan bebas dari usaha (Davis, 1989). Setyarko (2016) *perceived ease of use* didefinisikan sebagai seberapa mudah suatu teknologi komputer dipahami, dipelajari, dan digunakan. Konsep ini menekankan persepsi kemudahan dalam mempelajari, menggunakan, dan memahami sistem tanpa memerlukan usaha yang berlebihan (Gefen et al., 2003; Venkatesh & Davis, 2000). Indikator PEOU meliputi: *easy to learn*, *controllable*, *clear and understandable*, *flexible*, *easy to become skillful*, dan *easy to use* (Davis, 1989).

Perceived risk adalah penilaian subjektif individu terhadap kemungkinan konsekuensi negatif yang terkait dengan suatu tindakan atau keputusan (Kotler & Keller dalam Supriyatna & Zakaria, 2024). Ini mencerminkan ketidakpastian akan dampak yang tidak diinginkan dari penggunaan produk atau teknologi (Featherman & Pavlou, 2003). Indikator *Perceived risk* meliputi: *performance risk*, *financial risk*, *time risk*, *psychological risk*, *social risk*, *privacy risk*, dan *overall risk* (Featherman & Pavlou, 2003).

Continuance Intention adalah komitmen pengguna untuk terus menggunakan suatu sistem teknologi di masa mendatang (Bhattacharjee, 2001). Konsep ini menjelaskan mengapa pengguna memilih untuk tetap menggunakan sistem meskipun ada alternatif lain, seringkali karena manfaat yang dirasakan melebihi biaya penggantian atau investasi yang telah dilakukan (Davis, 1989; Venkatesh et al., 2003; Gefen & Straub, 2000). Indikator *Continuance Intention* meliputi: *intend*, *plan*, dan *will* (Akhsan & Firmialy, 2024; Banjarnahor & Setyorini, 2022).

Berdasarkan penjabaran di atas maka kerangka berpikir yang menjadi acuan digambarkan pada gambar 1:



Gambar 1. Kerangka Berpikir

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan metode kuantitatif untuk menganalisis tiga variabel bebas, yaitu *performance expectancy*, *perceived ease of use*, dan *perceived risk*, terhadap variabel terikat *continuance intention*. Populasi penelitian adalah seluruh pengguna *e-wallet* di Universitas Budi Luhur, dipilih karena Universitas Budi Luhur memiliki basis pengguna *e-wallet* yang cukup besar dan representatif untuk diteliti. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, dengan kriteria mahasiswa/mahasiswi, dosen, dan staf atau karyawan Universitas Budi Luhur yang pernah menggunakan *e-wallet* minimal satu bulan sekali. Jumlah populasi tidak diketahui secara pasti (*infinite population*), sehingga penetapan ukuran sampel menggunakan rumus *lemeshow* dengan jumlah sampel sebanyak 98 responden.

Pengumpulan data primer dilakukan melalui penyebaran kuesioner daring menggunakan *Google Formulir*, sedangkan data sekunder diperoleh dari studi kepustakaan, seperti buku, jurnal, *e-book*, artikel terkait. Skala instrumen yang digunakan adalah skala *Likert*. Pengolahan data meliputi uji validitas dan uji reliabilitas instrumen, serta uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. Analisis data menggunakan analisis deskriptif dan analisis regresi linear berganda. Pengujian hipotesis dilakukan dengan uji t dan uji F untuk menguji kelayakan model, serta koefisien determinasi (R^2 / R-Square). Seluruh analisis dan pengolahan data dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak SPSS versi 22.

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pengukuran deskriptif variabel adalah proses mengumpulkan dan meringkas data untuk menggambarkan karakteristik suatu variabel. Tabel 1 berikut menyajikan tanggapan responden terhadap variabel *performance expectancy*, *perceived ease of use*, *perceived risk*, dan *continuance intention*, berdasarkan data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner.

Tabel 1. Hasil Analisis Deskriptif

Variabel	Skor	Klasifikasi
<i>Performance Expectancy</i>	3,94	Setuju
<i>Perceived Ease of Use</i>	3,76	Setuju
<i>Perceived Risk</i>	3,65	Setuju
<i>Continuance Intention</i>	3,79	Setuju

Sumber: Hasil Output Penulis, 2025

Berdasarkan tabel 1 di atas, diketahui bahwa rata-rata skor pada setiap variabel termasuk dalam klasifikasi setuju, karena hasil perhitungan yang dihasilkan $> 3,40-4,20$. Di bawah ini disajikan tabel 2 yang merupakan hasil uji validitas dari penelitian ini.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

No	Indikator	r hitung	Keterangan
1	<i>Utilization of perception</i>	0,320	Valid
2	<i>Increasing effectiveness</i>	0,531	Valid
3	<i>Productivity</i>	0,418	Valid
4	<i>Ease of getting information</i>	0,502	Valid
5	<i>Easy to learn</i>	0,518	Valid
	<i>Controllable</i>	0,403	Valid
7	<i>Clear and Understandable</i>	0,580	Valid
8	<i>Flexible</i>	0,627	Valid
9	<i>Easy to become skillful</i>	0,424	Valid
10	<i>Easy to use</i>	0,641	Valid
11	<i>Performance risk</i>	0,560	Valid
12	<i>Financial risk</i>	0,323	Valid
13	<i>Times risk</i>	0,410	Valid
14	<i>Psychological risk</i>	0,566	Valid
15	<i>Social risk</i>	0,507	Valid
16	<i>Privacy risk</i>	0,449	Valid

17	<i>Overall risk</i>	0,556	Valid
18	<i>Intend</i>	0,462	Valid
19	<i>Plan</i>	0,501	Valid
20	<i>Will</i>	0,516	Valid

Sumber: Hasil *Output Data*, 2025

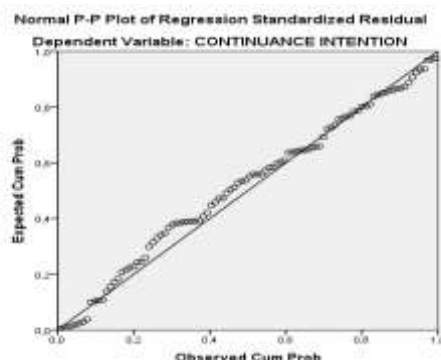
Ghozali dalam Syarifuddin dan Saudi (2022), Validitas menilai kesahihan dan keabsahan suatu instrumen, terutama kuesioner. Berdasarkan tabel 2 di atas, diketahui bahwa semua item pernyataan untuk variabel *Performance Expectancy* (X1), *Perceived Ease of Use* (X2), *Perceived Risk* (X3), dan *Continuance Intention* (Y) memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,1986). Ini menunjukkan bahwa semua item pernyataan dinyatakan valid. Hasil uji reliabilitas akan disajikan dalam tabel 3 berikut.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Standar Reliabilitas	Keterangan
<i>Performance Expectancy</i> (X ₁)	0,660	0,600	Reliabel
<i>Perceived Ease of Use</i> (X ₂)	0,783	0,600	Reliabel
<i>Perceived Risk</i> (X ₃)	0,763	0,600	Reliabel
<i>Continuance Intention</i> (Y)	0,679	0,600	Reliabel

Sumber: Hasil *Output Data*, 2025

Ghozali dalam Syarifuddin dan Saudi (2022), reliabilitas suatu kuesioner diukur dari konsisten jawaban responden terhadap pertanyaan yang diajukan. Dari tabel 3 diketahui bahwa nilai *cronbach's alpha* > 0,60, maka seluruh variabel dalam penelitian ini dinyatakan reliabel. Gambar 2 berikut merupakan hasil uji normalitas dengan menggunakan P-Plot.



Sumber: Hasil *Output*, 2025

Gambar 2. Hasil Uji Normalitas P-Plot

P-Plot dilakukan dengan membandingkan distribusi kumulatif data residual dengan distribusi kumulatif normal, (Syarifuddin dan Saudi, 2022). Berdasarkan grafik Normal P-Plot di atas, titik-titik data menyebar di sekitar garis diagonal dan searah dengan garis diagonal. Hal ini menunjukkan bahwa data residual berdistribusi normal. Berikut tabel 4 yang menyajikan hasil uji multikolinearitas.

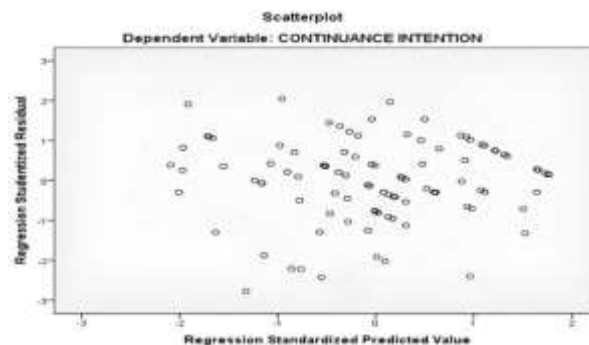
Tabel 4. Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	PERFORMANCE EXPECTANCY	,427	2,341
	PERCEIVED EASE OF USE	,460	2,172
	PERCEIVED RISK	,458	2,182

a. Dependent Variable: CONTINUANCE INTENTION

Sumber: Hasil *Output*, 2025

Uji multikolinearitas bertujuan untuk melihat apakah terdapat korelasi yang tinggi antar variabel independen dalam model regresi linear berganda, (Syarifuddin dan Saudi, 2022). Berdasarkan tabel 4, diketahui hasil uji multikolinearitas menunjukkan semua nilai *Tolerance* > 0,1 dan *VIF* < 10, hal ini mengindikasikan bahwa tidak ada masalah multikolinearitas. Berikut disajikan gambar 3, hasil dari uji heteroskedastisitas.

Sumber: Hasil *Output Data*, 2025**Gambar 3. Hasil Uji Heteroskedastisitas *Scatterplot***

Uji heteroskedastisitas menggunakan *Scatterplot* yang merupakan salah satu cara untuk menguji heteroskedastisitas, caranya yaitu dengan melihat nilai prediksi variabel terikat yang disebut SRESID dengan nilai *residual error* ZPRED, (Syarifuddin dan Saudi, 2022). Berdasarkan grafik *scatterplot* di atas, titik-titik data menyebar secara acak di atas dan di bawah angka 0, serta tidak membentuk pola tertentu. Ini menunjukkan tidak terjadi heteroskedastisitas. Berikut ini disajikan tabel 5 yang merupakan hasil uji analisis regresi berganda.

Tabel 5 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Model	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	0,711	1,042		0,682	0,497
<i>Performance Expectancy</i> (X1)	0,199	0,085	0,249	2,336	0,022
<i>Perceived Ease of Use</i> (X2)	0,269	0,060	0,459	4,482	0,000
<i>Perceived Risk</i> (X3)	0,057	0,054	0,109	1,056	0,293

Sumber: Hasil *Output Data*, 2025

Dari hasil pengolahan data pada tabel 5 di atas diperoleh persamaan regresi linear berganda, yaitu $Y = 0,711 + 0,199 X_1 + 0,269 X_2 + 0,057 X_3 + e$. Interpretasi:

- Konstanta 0,711: Jika semua variabel bebas bernilai nol, *Continuance Intention* (Y) sebesar 0,711.
- Koefisien *Performance Expectancy* 0,199: Setiap kenaikan 1 satuan *Performance Expectancy* akan meningkatkan *Continuance Intention* sebesar 0,199 satuan (dengan asumsi variabel lain konstan).
- Koefisien *Perceived Ease of Use* 0,269: Setiap kenaikan 1 satuan *Perceived Ease of Use* akan meningkatkan *Continuance Intention* sebesar 0,269 satuan (dengan asumsi variabel lain konstan).
- Koefisien *Perceived Risk* 0,057: Setiap kenaikan 1 satuan *Perceived Risk* akan meningkatkan *Continuance Intention* sebesar 0,057 satuan (dengan asumsi variabel lain konstan). Tabel 6 berikut menyajikan hasil uji t.

Tabel 6. Hasil Uji t

Model	T	Sig.
(Constant)	,682	,497
<i>Performance Expectancy</i>	2,336	,022
<i>Perceived Ease Of Use</i>	4,482	,000
<i>Perceived Risk</i>	1,056	,293
a. Dependent Variable: <i>Continuance Intention</i>		

Sumber: Hasil Output Data 2025

Dalam menentukan t_{tabel} menggunakan rumus $df = n - k$, dimana n merupakan jumlah sampel penelitian, dan k adalah jumlah variabel dependen dan independen. Berdasarkan hal tersebut maka, $df = 98 - 4 = 94$ maka diperoleh t_{tabel} sebesar 1,985. Berdasarkan tabel 6 di atas, diketahui hasilnya sebagai berikut:

1. *Performance expectancy* terhadap *continuance intention*, dengan $t_{\text{hitung}} (2,336) > t_{\text{tabel}} (1,985)$ dan sig. (0,022) < 0,05, maka H_a diterima. *Performance expectancy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *continuance intention*.
2. *Perceived ease of use* terhadap *continuance intention*, dengan $t_{\text{hitung}} (4,482) > t_{\text{tabel}} (1,985)$ dan sig. (0,000) < 0,05, maka H_a diterima. *Perceived ease of use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *continuance intention*.
- *perceived risk* terhadap *continuance intention*, dengan $t_{\text{hitung}} (1,056) < t_{\text{tabel}} (1,985)$ dan sig. (0,293) > 0,05, maka H_a ditolak. *Perceived risk* tidak berpengaruh signifikan terhadap *continuance intention*. Berikut ditampilkan hasil uji F dalam tabel 7.

Tabel 7. Uji Kelayakan Model (Uji F)

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	357,922	3	119,307	37,561	,000 ^b
Residual	298,578	94	3,176		
Total	656,500	97			

Sumber: Hasil *Output Data* 2025

Rumusnya yaitu, $df = n - k - 1$, dimana n merupakan jumlah sampel, k merupakan jumlah variabel independen, sehingga $df = 98 - 3 - 1 = 94$, dan F_{Tabel} sebesar 2,70. Hasil uji F (ANOVA) berdasarkan tabel 7 di atas, $F_{hitung} (37,561) > F_{tabel} (2,70)$ dan $Sig. (0,000) < 0,05$, maka model regresi layak digunakan untuk menjelaskan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Berikut disajikan tabel 8 yang merupakan hasil uji koefisien determinasi.

Tabel 8. Hasil Uji Koefisien Determinasi (Uji R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,738 ^a	,545	,531	1,782

Sumber: Hasil *Output Data*, 2025

Berdasarkan tabel 8 di atas didapati nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,531 atau 53,1%. Ini berarti 53,1% variasi *continuance intention* dapat dijelaskan oleh variabel *performance expectancy*, *perceived ease of use*, dan *perceived risk*, sedangkan sisanya 46,9% dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian ini.

Interpretasi Hasil Penelitian

Pengaruh *Performance Expectancy* Terhadap *Continuance Intention*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *performance expectancy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *continuance intention*. Hal ini mengindikasikan bahwa pengguna *e-wallet* di universitas budi luhur cenderung memiliki niat berkelanjutan yang lebih tinggi jika mereka meyakini bahwa penggunaan *e-wallet* dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan produktivitas dalam aktivitas keuangan mereka. Kinerja *e-wallet* yang baik dan stabil, seperti kecepatan transaksi, kemudahan mendapatkan informasi, dan kontribusinya terhadap produktivitas, membuat pengguna merasa nyaman dan termotivasi untuk terus menggunakan layanan tersebut.

Pengaruh *Perceived Ease of Use* Terhadap *Continuance Intention*

Penelitian ini juga menemukan bahwa *perceived ease of use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *continuance intention*. Persepsi kemudahan penggunaan menjadi faktor krusial bagi niat berkelanjutan. Pengguna yang merasa *e-wallet* mudah dipelajari, dikendalikan, memiliki antarmuka yang jelas dan fleksibel, serta mudah digunakan secara keseluruhan, akan memiliki pengalaman positif. Pengalaman positif ini mendorong keinginan mereka untuk terus menggunakan *e-wallet* di masa mendatang, karena mereka tidak perlu mengeluarkan usaha berlebih dalam bertransaksi.

Pengaruh *Perceived Risk* Terhadap *Continuance Intention*

Berbeda dengan dua variabel sebelumnya, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Perceived Risk* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Continuance Intention*. Temuan ini tidak sejalan dengan beberapa penelitian terdahulu yang menemukan pengaruh signifikan (Herawati & Mukhsin, 2023; Septiani & Muzayanah, 2024; Purnama & Sari, 2022). Ketidakberpengaruh ini dapat diinterpretasikan bahwa bagi pengguna *e-wallet* di Universitas Budi Luhur, pengalaman positif dan manfaat yang dirasakan dari penggunaan *e-wallet* lebih dominan dibandingkan dengan risiko yang mungkin mereka persepsikan. Meskipun ada risiko tingkat kepercayaan dan kenyamanan yang tinggi serta manfaat yang diperoleh membuat risiko-risiko tersebut tidak menjadi faktor penghambat utama dalam niat berkelanjutan mereka. Hal ini mungkin juga disebabkan oleh tingkat literasi digital dan adaptasi teknologi yang relatif tinggi di lingkungan universitas.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian dan analisis hasil pengolahan data yang dilakukan terhadap 98 responden yang didapat, diketahui bahwa *performance expectancy* dan *perceived ease of use* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *continuance intention* pada pengguna *e-wallet* di Universitas Budi Luhur. Ini berarti semakin baik kinerja yang dirasakan dan semakin mudah penggunaan *e-wallet*, semakin tinggi niat pengguna untuk terus menggunakannya. Namun, *Perceived Risk* ditemukan tidak berpengaruh signifikan terhadap *Continuance Intention* dalam penelitian ini, menunjukkan bahwa manfaat dan kemudahan yang dirasakan lebih dominan dalam membentuk niat berkelanjutan pengguna. Temuan ini menegaskan pentingnya bagi penyedia layanan *e-wallet* untuk terus berinvestasi dalam peningkatan kinerja dan kemudahan penggunaan guna mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pengguna di era ekonomi digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Adetha, N., & Aprilia, C. (2023). How performance expectancy and security affect continuance intention on GoPay users. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 12(2), 127–136. <https://doi.org/10.14710/jab.v12i2.54097>
- Aisy, P. R., Sukaris, & Kirono, I. (2024). Pengaruh *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, dan *user satisfaction* terhadap *continuance intention* dalam bertransaksi dengan dompet digital ShopeePay. *Widya Manajemen*, 6(1), 44–55. <https://doi.org/10.32795/widyamanajemen.v6i1.4971>
- Akhsan, K. F., & Firmialy, S. D. (2024). Analisis pengaruh dari trust, *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, relative advantage terhadap *continuance intention* (Studi kasus pada aplikasi DANA). *EKUILNOMI: Jurnal Ekonomi Pembangunan*, 6(2), 301–309. <https://doi.org/10.36985/v0yp0r87>
- Amaral, M. A. L., & Watu, E. G. C. (2021). Pengaruh performance expectancy, effort expectancy, social influence dan trust terhadap niat berkelanjutan menggunakan FDAS pada masa pandemi Covid-19. *Sebatik*, 25(2), 561–570. <https://doi.org/10.46984/sebatik.v25i2.1510>
- Ayu, P. G., Aprianti, V., & Foster, B. (2024). Pengaruh performance expectancy dan *perceived risk* terhadap *continuance intention* pada e-wallet DANA. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 7(3), 261–274. <https://doi.org/10.32493/jpkpk.v7i3.41048>
- Banjarnahor, Y. M. E., & Setyorini, R. (2022). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi *continuance intention* (Studi kasus pada pengguna Go-Food di Kota Bandung). *JURISMA: Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, 12(1). <https://doi.org/10.34010/jurisma.v12i1.4492>
- Bhattacharjee, A. (2001). Understanding information systems continuance: An expectation-confirmation model. *MIS Quarterly*, 23(5), 351–370. <https://doi.org/10.2307/3250921>
- Brilliana, V., Prasetyo, A. B., & Monica, C. (2020). Pengaruh *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, confirmation, performance value dan satisfaction terhadap *continuance intention* pada pengguna Go-Food. *Media Bisnis*, 12(1), 1–8. <https://doi.org/10.34208/mb.v12i1.882>
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–339. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Featherman, M., & Pavlou, P. A. (2003). Predicting e-services adoption: A perceived risk facets perspective. *International Journal of Human Computer Studies*, 59(4), 451–474. [https://doi.org/10.1016/S1071-5819\(03\)00111-3](https://doi.org/10.1016/S1071-5819(03)00111-3)
- Gefen, D., & Straub, D. W. (2000). The relative importance of perceived ease of use in IS adoption: A study of e-commerce adoption. *Journal of the Association for Information Systems*, 1(8). <https://doi.org/10.17705/1jais.00008>
- Gefen, D., Karahanna, E., & Straub, D. W. (2003). Trust and TAM in online shopping: An integrated model. *MIS Quarterly*, 27(1), 51–90. <https://doi.org/10.2307/30036519>

- Herawati, M., & Mukhsin, M. (2023). Pengaruh *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, dan *perceived risk* terhadap *continuance intention* pada penggunaan digital payment di Provinsi Bengkulu. *Jurnal Ekobis: Ekonomi, Bisnis & Manajemen*, 13(2), 155–165. <https://doi.org/10.21776/jmppk.2023.02.4.08>
- Karahanna, E., Straub, D. W., & Chervany, N. L. (1999). Information technology adoption across time: A cross-sectional comparison of pre-adoption and post-adoption beliefs. *MIS Quarterly*, 23(2), 183–213. <https://doi.org/10.2307/249751>
- Otoritas Jasa Keuangan, Asosiasi Fintech Indonesia, Asosiasi Fintech Syariah Indonesia, & Asosiasi Fintech Pendanaan Indonesia. (2024). *The 6th Indonesia Fintech Summit & Expo (IFSE) & Bulan Fintech Nasional (BFN) 2024*.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2023). *Daftar perusahaan fintech lending berizin di Otoritas Jasa Keuangan 9 Oktober 2023*.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2025). *Perusahaan fintech lending berizin di Otoritas Jasa Keuangan 24 April 2025*.
- Purnama, M. P., & Sari, D. (2022). The influence of perceived usefulness, perceived ease of use and perceived risk on continuance intention at e-wallet DANA in Bandung. *Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)*, 5(3), 20305–20319.
- Puspitasari, N., Firdaus, M. B., Haris, C. A., & Setiyadi, H. J. (2019). An application of the UTAUT model for analysis of adoption of integrated license service information system. *Procedia Computer Science*, 161, 57–65. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2019.11.099>
- Reynaldi, B. (2024). 96% masyarakat Indonesia sudah menggunakan e-wallet. *GoodStats*.
- Septiani, H., & Muzayanah, F. N. (2024). Pengaruh persepsi risiko dan kepercayaan terhadap minat penggunaan berkelanjutan dompet digital DANA (Studi pada pengguna aplikasi dompet digital DANA di Kota Bandung). *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(2), 501–511.
- Setyarko, Y. (2016). Analisis persepsi harga, promosi, kualitas layanan, dan kemudahan penggunaan terhadap keputusan pembelian produk online. *Jurnal Ekonomika dan Manajemen*, 5(2), 128–147.
- Supriyatna, W., & Zakaria. (2024). Pengaruh persepsi risiko, persepsi kemudahan, dan persepsi manfaat terhadap minat beli di e-commerce Tokopedia di Tangerang Selatan. *Jurnal ARASTIRMA Universitas Pamulang*, 4(2), 495–508. <https://doi.org/10.32493/jaras.v4i2.38823>
- Syarifuddin, & Saudi, I. A. (2022). *Metode riset praktis regresi berganda menggunakan SPSS*. Palangkaraya: Bobby Digital Center.
- Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A theoretical extension of the technology acceptance model: Four longitudinal field studies. *Management Science*, 46(2), 186–204. <https://doi.org/10.1287/mnsc.46.2.186.11926>

- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 425–478. <https://doi.org/10.2307/30036540>
- Yonatan, A. Z. (2024). E-wallet jadi metode pembayaran e-commerce pilihan Indonesia. *GoodStats*.