

DAMPAK PERSEPSI MANFAAT DAN PERSEPSI RISIKO TERHADAP FINTECH CONTINUANCE INTENTION PADA E-WALLET

Mega B. Chandra¹ dan Cliff Kohardinata²

Universitas Ciputra

E-mail: mbrilliant@student.ciputra.ac.id¹ & ckohardinata@ciputra.ac.id²

Abstract: *E-wallet is one of the products of financial technology service that is developing in Indonesia recently. The tight competition of e-wallet companies can threaten the existence of e-wallet companies' themselves due to the difficulty to maintain the users to use continuously. The purpose of this research is to find out the effect of perceived benefit on fintech continuance intention and the effect of perceived risk on fintech continuance intention. The type of this research is quantitative research. The population of this research is people who are/ have ever used e-wallet. The total sample that is used in this research is 133 respondents. Data analysis uses SPSS 22 program to do data calculations. The result of the research expresses that perceived benefit affect positive and significant towards fintech continuance intention on e-wallet, whereas perceived risk doesn't affect significant towards fintech continuance intention on e-wallet.*

Keywords: perceived benefits, perceived risks, fintech continuance intention, e-wallet

Abstrak: *E-wallet merupakan salah satu produk dari layanan financial technology yang sedang berkembang di Indonesia saat ini. Persaingan perusahaan e-wallet yang ketat dapat mengancam keberadaan perusahaan e-wallet itu sendiri karena sulitnya untuk mempertahankan pengguna mereka untuk menggunakan secara berkelanjutan. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh persepsi manfaat terhadap fintech continuance intention dan pengaruh persepsi risiko terhadap fintech continuance intention. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Populasi penelitian adalah orang yang sedang/ pernah menggunakan e-wallet. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 133 responden. Analisis data pada penelitian ini menggunakan program SPSS 22 untuk melakukan perhitungan data. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa persepsi manfaat berpengaruh positif dan signifikan terhadap fintech continuance intention pada e-wallet, sedangkan persepsi risiko tidak berpengaruh signifikan terhadap fintech continuance intention pada e-wallet.*

Kata kunci: persepsi manfaat, persepsi risiko, fintech continuance intention, e-wallet

PENDAHULUAN

Teknologi Informasi (TI) mengalami kemajuan, hal ini menyebabkan perkembangan pesat yang bersifat baru dan inovatif pada jasa layanan keuangan yang diketahui sebagai *financial technology* (fintech). Perusahaan fintech saat ini cenderung memperluas cakupan bisnis mereka di luar platform daring mereka ke platform seluler seperti, pembayaran seluler, pengiriman uang seluler, dan pinjaman seluler. Meskipun fintech menarik banyak perhatian masyarakat, namun intensi penggunaan keberlanjutan produk-produk fintech ini masih diragukan. Beberapa pengguna ragu untuk lanjut menggunakan produk fintech karena risikonya cukup besar. Lebih spesifik di Indonesia ada beberapa perusahaan fintech dompet digital yang selalu mendominasi di beberapa periode, hal tersebut membuat persaingan perusahaan fintech di Indonesia terbilang ketat.

Persaingan ketat perusahaan fintech di Indonesia dapat memberikan beragam pilihan untuk pengguna, sehingga pengguna bisa dengan mudah berpindah untuk menggunakan layanan fintech dengan biaya rendah. Tentunya, pengguna akan jauh lebih tertarik menggunakan fintech dengan manfaat yang lebih besar daripada risikonya. Maka dari itu, perusahaan fintech ditantang untuk meningkatkan potensi manfaat dari penggunaan fintech, sekaligus membatasi potensi risikonya. Studi sebelumnya telah dilakukan untuk mengenali penggerak utama yang memengaruhi niat perilaku pengguna dalam literatur sistem informasi (Putritama, 2019; Ryu, 2018; Sienatra, 2020) namun hasil dari Sienatra (2020) berbeda dengan Ryu (2018) ketika sampel yang digunakan adalah generasi milenial, sedangkan hasil dari Putritama (2019) menemukan bahwa persepsi manfaat dan

persepsi risiko berpengaruh signifikan terhadap *fintech continuance intention*, namun berbeda dengan Sienatra (2020) yang menemukan bahwa persepsi manfaat saja yang berpengaruh signifikan terhadap *fintech continuance intention* dengan pengambilan sampel di negara yang sama yaitu Indonesia namun berbeda generasi.

Untuk menjawab kesenjangan penelitian sebelumnya, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui apakah persepsi manfaat berpengaruh signifikan terhadap *fintech continuance intention* pada *e-wallet*.
2. Mengetahui apakah persepsi risiko berpengaruh signifikan terhadap *fintech continuance intention* pada *e-wallet*.

KAJIAN PUSTAKA

Landasan Teori

Fintech

Fintech mencakup seluruh layanan dan produk keuangan yang disediakan secara tradisional oleh lembaga keuangan (Arner *et al.*, 2015). Menurut D. K. C. Lee & Teo (2015) *fintech* didefinisikan sebagai produk atau layanan berbasis teknologi di lembaga non-keuangan yang diciptakan dengan sangat inovatif dan disruptif. Dalam penelitian ini, *fintech* didefinisikan sebagai layanan keuangan yang disruptif dan inovatif yang disediakan oleh perusahaan jasa non-keuangan, di mana teknologi informasi merupakan kunci utamanya. Pengguna dapat menggunakan berbagai layanan keuangan seluler seperti melakukan pembayaran, mentransfer uang, mengajukan pinjaman uang, membeli asuransi, mengelola aset, dan melakukan investasi (Barberis, 2014). Dalam penelitian ini, *fintech* yang dimaksud adalah salah satu produk *fintech* itu sendiri yaitu dompet digital atau *e-wallet*.

Persepsi Manfaat

Menurut Ryu (2018) Persepsi manfaat didefinisikan sebagai "persepsi pengguna mengenai potensi positif yang akan diterima ketika menggunakan *fintech*". Definisi mengenai persepsi manfaat yang diungkapkan oleh Ryu (2018) akan digunakan dalam penelitian ini.

Persepsi Risiko

Menurut Ryu (2018) Persepsi risiko didefinisikan sebagai "persepsi pengguna mengenai ketidakpastian dan kemungkinan konsekuensi negatif yang akan diterima terkait penggunaan *fintech*". Definisi mengenai persepsi risiko yang diungkapkan oleh Ryu (2018) akan digunakan dalam penelitian ini.

Fintech Continuance Intention

Fintech continuous intention ditentukan oleh penilaian sikap keseluruhan penggunaan *fintech* dengan menerapkan teori TRA pada konteks *fintech*. Diketahui bahwa pengguna berusaha untuk membandingkan layanan yang tersedia dan memilih layanan dengan nilai yang terbaik (Kim *et al.*, 2008).

Penelitian Terdahulu

Penelitian pertama dibuat oleh Ryu (2018) dengan judul "*What makes users willing or hesitant to use Fintech?: the moderating effect of user type*". Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa variabel persepsi manfaat dan persepsi risiko memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *fintech continuance intention*. Dalam penelitian pertama memiliki beberapa kesamaan dengan penelitian ini yaitu terdapat variabel persepsi manfaat, persepsi risiko, dan *fintech continuance intention*.

Penelitian kedua dibuat oleh Sienatra (2020) dengan judul "Dampak persepsi manfaat dan persepsi risiko terhadap *fintech continuance intention* pada generasi milenial di Surabaya". Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa variabel persepsi manfaat memiliki pengaruh signifikan positif terhadap *fintech continuance intention*, sedangkan variabel persepsi risiko tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap *fintech continuance intention*. Penelitian ini digunakan sebagai acuan karena relevansi topik, yaitu dampak persepsi manfaat dan persepsi risiko terhadap *fintech continuance intention*.

Penelitian ketiga dibuat oleh Putritama (2019) dengan judul "Niat Penggunaan Berkelanjutan dari Pembayaran Seluler *Fintech* di Indonesia". Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa variabel persepsi manfaat memiliki pengaruh signifikan positif terhadap *fintech continuance intention*, dan variabel persepsi

risiko memiliki pengaruh signifikan negatif terhadap *fintech continuance intention*. Penelitian ketiga digunakan sebagai acuan karena terdapat kesamaan variabel, yaitu persepsi manfaat, persepsi risiko, dan *fintech continuance intention*.

Penelitian keempat dibuat oleh Abramova & Böhme (2016) dengan judul “*Perceived Benefit and Risk as Multidimensional Determinants of Bitcoin Use: A Quantitative Exploratory Study*”. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa persepsi manfaat dan persepsi risiko memengaruhi perilaku pengguna Bitcoin. Penelitian keempat digunakan sebagai acuan karena terdapat kesamaan variabel, yaitu persepsi manfaat dan persepsi risiko.

Penelitian kelima dibuat oleh Yu *et al.* (2018) dengan judul “*Understanding mobile payment users' continuance intention: a trust transfer perspective*”. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa *continuance usage intention* pada pembayaran seluler dipengaruhi oleh kepercayaan dan dimediasi penuh dengan kepuasan pengguna. Penelitian kelima digunakan sebagai acuan karena terdapat kesamaan variabel dalam konteks penelitian, yaitu *continuance intention*.

Hubungan Antar Variabel dan Hipotesis

Keterhubungan Persepsi Manfaat terhadap Fintech Continuance Intention

Persepsi manfaat merupakan persepsi pengguna mengenai potensi positif yang akan diterima ketika menggunakan *fintech* dan bertujuan untuk membangun *fintech continuance intention*. Berdasarkan penelitian (Abramova & Böhme, 2016; Benlian & Hess, 2011; Farivar & Yuan, 2014; H. Lee *et al.*, 2013; S. G. Lee *et al.*, 2013) dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi manfaat terhadap niat pengguna untuk menggunakan layanan teknologi informasi, mengungkapkan bahwa persepsi manfaat berpengaruh positif dalam niat pengguna untuk menggunakan layanan teknologi informasi. Ditemukan dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Putritama (2019), Ryu (2018), dan Sienatra (2020) bahwa persepsi manfaat berpengaruh positif terhadap *fintech continuance intention*. Berdasarkan uraian di atas, maka dirumuskan hipotesis pertama dalam penelitian ini sebagai berikut:

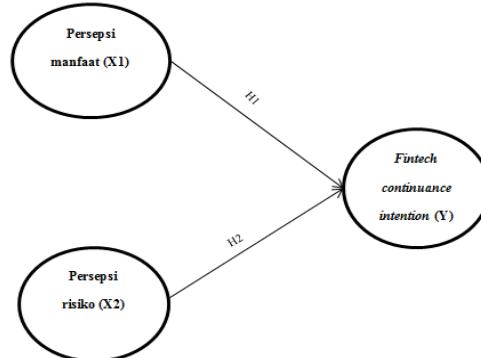
H₁: Persepsi manfaat berpengaruh signifikan terhadap *fintech continuance intention* pada *e-wallet*.

Keterhubungan Persepsi Manfaat terhadap Fintech Continuance Intention

Persepsi risiko merupakan penghalang mendasar bagi pengguna untuk mempertimbangkan penggunaan *fintech*. Berdasarkan penelitian (Abramova & Böhme, 2016; Benlian & Hess, 2011; Farivar & Yuan, 2014; H. Lee *et al.*, 2013; S. G. Lee *et al.*, 2013) dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi risiko terhadap niat pengguna untuk menggunakan layanan teknologi informasi, mengungkapkan bahwa persepsi risiko berpengaruh negatif dalam niat pengguna untuk menggunakan layanan teknologi informasi. Ditemukan dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Putritama (2019) dan Ryu (2018) bahwa persepsi risiko berpengaruh negatif terhadap *fintech continuance intention*. Berdasarkan uraian di atas, maka dirumuskan hipotesis kedua dalam penelitian ini sebagai berikut:

H₂: Persepsi risiko berpengaruh signifikan terhadap *fintech continuance intention* pada *e-wallet*.

Kerangka Konseptual



Gambar 1. Kerangka Konseptual

Sumber: Data Diolah oleh Peneliti (2021)

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini merupakan orang-orang yang pernah/ sedang menggunakan produk *e-wallet* seperti ShopeePay, OVO, GoPay, dan sejenisnya di Surabaya. Jumlah populasi pada penelitian kali ini tidak dapat diketahui dikarenakan terlalu luas. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *purposive sampling*. Dalam penelitian ini dikarenakan jumlah populasi tidak diketahui, maka peneliti memutuskan menggunakan metode (Hair *et al.*, 2014) sebaiknya ukuran sampel harus 100 atau lebih besar.

Sebagai aturan umum, jumlah sampel minimum setidaknya lima kali lebih banyak dari jumlah item pertanyaan yang akan dianalisis, dan ukuran sampel akan lebih diterima apabila memiliki rasio 10:1. Dalam penelitian ini terdapat 7 item pertanyaan, maka ukuran sampel yang dibutuhkan minimal sejumlah 7, maka ukuran sampel yang dibutuhkan minimal sejumlah 7×10 yaitu sebanyak 70 sampel. Kuesioner disebarluaskan menggunakan Google Form kepada 153 responden dengan kuesioner yang kembali dan layak digunakan sebanyak 133 responden yang digunakan dalam penelitian ini. Hal ini menjadikan *response rate* dalam penelitian ini sebesar 86,9%. Pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan skala *likert*.

Tabel 1. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Konseptual	Indikator	Definisi Operasional	Sumber
Persepsi manfaat	Menurut Ryu (2018) persepsi pengguna tentang potensi positif yang akan dihasilkan ketika menggunakan <i>fintech</i> .	1. Keuntungan penggunaan <i>fintech</i> 2. Kemudahan dan kecepatan menggunakan <i>fintech</i> 3. Kebergunaan <i>fintech</i> 4. Hasil penggunaan <i>fintech</i> dibanding layanan tradisional	1. Menggunakan <i>fintech</i> memberikan banyak keuntungan. 2. Adanya kemampuan menggunakan <i>fintech</i> dengan cepat dan mudah. 3. Menggunakan <i>fintech</i> terasa sangat berguna. 4. Menggunakan <i>fintech</i> terasa lebih berkualitas daripada menggunakan layanan tradisional.	(Benlian & Hess, 2011; Kim <i>et al.</i> , 2008)
Persepsi risiko	Menurut Ryu (2018) persepsi pengguna tentang ketidakpastian dan konsekuensi negatif yang bisa diterima ketika menggunakan <i>fintech</i> .	1. Risiko tinggi dari menggunakan <i>fintech</i> 2. Risiko ketidakpastian 3. Manfaat yang sedikit dibanding layanan tradisional	1. Menggunakan <i>fintech</i> artinya terkait dengan risiko yang tinggi. 2. Adanya ketidakpastian yang tinggi ketika menggunakan <i>fintech</i> .	(Benlian & Hess, 2011; Kim <i>et al.</i> , 2008)

			3. Manfaat yang dirasakan jauh lebih besar ketika menggunakan layanan tradisional.	
<i>Fintech continuance intention</i>	Menurut Ryu (2018) <i>fintech continuance intention</i> merupakan intensi yang dipengaruhi oleh persepsi manfaat dan persepsi risiko.	1. Kesadaran dalam menggunakan 2. Preferensi 3. Penggunaan berlanjut 4. Penggunaan di masa depan	1. Adanya keputusan untuk menggunakan <i>fintech</i> . 2. Adanya kemauan untuk memilih menggunakan <i>fintech</i> . 3. Adanya kemauan secara terus menerus menggunakan <i>fintech</i> . 4. Adanya kemauan menggunakan <i>fintech</i> di masa yang akan datang.	(Cheng <i>et al.</i> , 2006; M. C. Lee, 2009)

Sumber: Data Diolah oleh Peneliti (2021)

Metode Analisis Data

Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *program SPSS 22*. Metode yang digunakan untuk melakukan analisis data adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinieritas, uji autokorelasi, dan uji heteroskedastisitas), dan analisis regresi linear berganda.

Uji Validitas

Pada penelitian ini, metode validitas item yang digunakan yaitu metode korelasi Pearson. Metode ini cukup dengan membaca korelasi antara skor tiap item dengan skor total. Pengujian validitas item menggunakan dua parameter, yaitu:

1. Signifikansi $< 0,05$ maka item dinyatakan valid.
2. Nilai positif dan r hitung $\geq r$ tabel, maka item dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah saat data diukur berulang kali dan tetap menghasilkan hasil yang sama dan akurat (Bungin, 2015). Menurut Priyatno (2014) reliabilitas dalam kisaran $> 0,60$ sampai dengan $0,80$ dapat dikatakan baik, dan dalam kisaran $> 0,80$ sampai dengan $1,00$ dianggap sangat baik.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas residual digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Jika titik-titik pada grafik *observed cum prob* menyebar di sekitar garis dan mengikuti garis diagonal, maka nilai residual tersebut telah normal.

Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas artinya antar variabel independen yang terdapat dalam model regresi memiliki hubungan linier yang sempurna atau mendekati sempurna. Jika nilai Variance Inflation Factor (VIF) kurang dari 10 dan Tolerance lebih dari 0,1 maka dinyatakan tidak terjadi multikolinieritas (Ghozali, 2001).

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas merupakan varian residual yang tidak sama pada semua pengamatan di dalam model regresi. Penelitian ini menentukan terjadinya heteroskedastisitas menggunakan gambar *Scatterplot*

dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Jika terdapat pola tertentu, seperti titik-titik yang membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka terjadi heteroskedastisitas.
2. Jika tidak ada pola yang jelas, seperti titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas

Analisis Regresi Linier Berganda

Persamaan Regresi Linier Berganda

Regresi linear sendiri merupakan alat statistik yang digunakan untuk mengetahui pengaruh antara satu atau lebih variabel independen terhadap variabel dependen (Perdana K, 2016). Regresi linear berganda akan menguji pengaruh dua variabel independen terhadap variabel dependen dalam penelitian ini. Persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut.

$$Y' = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n$$

Keterangan:

Y' : Nilai yang diprediksikan dari variabel dependen

A : Konstanta, yaitu nilai Y' jika X_1 dan $X_2 = 0$

b_1, b_2 : Koefisien regresi, yaitu nilai peningkatan atau penurunan variabel Y' yang didasarkan variabel X_1 dan X_2

X_1 : Variabel independen

X_2 : Variabel independen

Pengujian Hipotesis

Uji Kelayakan Model (Uji F)

Menurut Priyatno (2014) uji F atau uji kelayakan model dilakukan untuk mengetahui apakah model regresi layak atau tidak untuk digunakan. Pengujian kelayakan model menggunakan uji statistik F yang terdapat pada tabel ANOVA. Kriteria pengujian untuk uji ini ada dua yaitu:

1. Jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ maka H_0 diterima.
2. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak.

Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah setiap variabel independen berpengaruh atau tidak terhadap variabel dependen (Priyatno, 2014). Uji t juga dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui seberapa signifikan pengaruh dari setiap variabel independen terhadap variabel dependen. Kriteria uji t dalam penelitian ini yaitu:

1. Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel} \leq -t_{tabel}$ maka H_0 diterima.
2. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak.

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Analisis Data

Uji Validitas

Uji validitas *item* merupakan uji instrumen data untuk mengetahui seberapa cermat suatu *item* dalam mengukur apa yang ingin diukur. *Item* biasanya berupa pertanyaan atau pernyataan yang ditujukan kepada responden dengan menggunakan bentuk kuesioner dengan tujuan untuk mengungkapkan sesuatu (Priyatno, 2014). Nilai $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ dari setiap indikator X_1 (Persepsi manfaat), X_2 (Persepsi risiko), dan Y (*Fintech continuance intention*). Maka dari itu setiap indikator dari variabel persepsi manfaat, persepsi risiko, dan *fintech continuance intention* dapat dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Tabel 2. Nilai Cronbach Alpha

Variabel	Nilai Cronbach Alpha
Persepsi manfaat (X_1)	0,773
Persepsi risiko (X_2)	0,865

Fintech continuance intention (Y)	0,855
-----------------------------------	-------

Sumber: Data Diolah oleh Peneliti (2021)

Melalui tabel 2 dapat disimpulkan bahwa setiap instrumen reliabel karena nilai *Cronbach Alpha* diatas 0,6.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Pada penelitian ini, uji normalitas residual menggunakan metode grafik. Metode grafik merupakan metode dengan cara melihat penyebaran data pada sumber diagonal pada grafik Normal P-P plot of regression standardized residual. Didapati bahwa titik-titik menyebar sekitar garis dan mengikuti garis diagonal, maka nilai residual tersebut telah normal.

Uji Multikolinieritas

Menurut Ghozali (2001) apabila nilai VIF kurang dari 10 dan Tolerance lebih dari 0,1 maka dinyatakan tidak terjadi multikolinieritas.

Tabel 3. Output Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel Independen	Tolerance	VIF
Persepsi manfaat (X_1)	0,988	1,012
Persepsi risiko (X_2)	0,988	1,012

Sumber: Data Diolah oleh Peneliti (2021)

Melalui tabel 3 dapat dilihat bahwa nilai Tolerance kedua variabel lebih dari 0,1 dan VIF kurang dari 10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas antar variabel independen.

Uji Heteroskedastisitas

Diketahui melalui gambar Scatterplot bahwa titik-titik tidak membentuk pola yang jelas, dan titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi penelitian ini.

Analisis Regresi Linear Berganda

Persamaan Regresi Linier Berganda

$$Y' = 3,070 + 0,776.X_1 - 0,26.X_2$$

Keterangan:

Y' : Fintech continuance intention

X_1 : Persepsi manfaat

X_2 : Persepsi risiko

Pengujian Hipotesis

Uji Kelayak Model (Uji F)

Diketahui bahwa nilai $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ ($32,905 > 3,07$) dan signifikansi $< 0,05$ ($0,000 < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini layak untuk digunakan.

Uji t

Diketahui variabel X_1 memiliki nilai $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ ($8,001 > 1,978$) dan signifikansi $< 0,05$ ($0,000 < 0,05$) maka H_0 ditolak, dapat disimpulkan bahwa Persepsi manfaat berpengaruh terhadap *Fintech continuance intention*. Sedangkan variabel X_2 memiliki nilai $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$ ($-0,464 < 1,978$) dan signifikansi $> 0,05$ ($0,643 > 0,05$) maka H_0 diterima, dapat disimpulkan bahwa Persepsi risiko tidak berpengaruh terhadap *Fintech continuance intention*.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Diketahui melalui hasil perhitungan regresi bahwa koefisien determinasi (*adjusted R square*) yang diperoleh yaitu sebesar 0,326. Hal ini berarti sebesar 32,6% variabel *Fintech continuance intention* dipengaruhi oleh variabel Persepsi manfaat (X_1) dan Persepsi risiko (X_2), sedangkan sisanya yaitu 67,4% variabel *Fintech continuance intention* dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Pembahasan

Pengaruh Persepsi Manfaat terhadap Fintech Continuance Intention

Persepsi manfaat terbukti berpengaruh signifikan positif terhadap *fintech continuance intention*. Penelitian ini mampu membuktikan bahwa persepsi manfaat berpengaruh secara signifikan terhadap *fintech*

continuance intention pada *e-wallet*. Persepsi manfaat memiliki keterkaitan yang kuat terhadap *fintech continuance intention* pada *e-wallet*. Hasil ini selaras dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Putritama (2019), Ryu (2018), dan Sienatra (2020) dengan persepsi manfaat yang berpengaruh secara positif terhadap *fintech continuance intention*.

Hasil ini diperkuat dengan teori TRA dan kerangka valensi bersih yang digunakan dalam penelitian ini, teori TRA yang menyatakan bahwa sikap seseorang merupakan prediktor akurat dari intensi seseorang, konteks sikap seseorang pada *fintech continuance intention* didasarkan melalui persepsi pengguna. Nilai *mean* mengenai persepsi manfaat yang ditunjukkan oleh hasil pengumpulan data menggambarkan keyakinan pengguna yang positif terhadap *e-wallet* karena rata-rata nilainya di atas empat atau setuju dengan setiap pernyataan indikator. Sehingga ketika pengguna memiliki keyakinan yang positif yang mana hal tersebut membentuk persepsi pengguna, maka akan ada intensi pengguna tersebut untuk menggunakan *e-wallet*.

Kerangka valensi bersih berperan penting, karena teori TRA hanya memadahi hanya sebatas intensi seseorang tidak sampai keberlanjutan/ *continuous*. Sehingga ketika pengguna memaksimalkan potensi manfaat yang dapat diterima maka pengguna ke depan akan secara positif terus menggunakan *e-wallet*.

Pengaruh Persepsi Risiko terhadap Fintech Continuance Intention

Persepsi risiko terbukti tidak berpengaruh terhadap *fintech continuance intention*. Penelitian ini belum mampu membuktikan bahwa persepsi risiko berpengaruh secara signifikan terhadap *fintech continuance intention* pada *e-wallet*. Disamping persepsi manfaat, persepsi risiko juga memiliki keterkaitan yang kuat terhadap *fintech continuance intention*. Hasil penelitian ini tidak konsisten dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Putritama (2019) di Indonesia. Namun hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sienatra (2020).

Hasil persepsi risiko yang tidak berpengaruh dalam penelitian ini dapat dijelaskan dengan lebih baik menggunakan teori TRA dan kerangka valensi bersih. Didapati dalam penelitian ini bahwa meskipun pengguna menghadapi risiko di depan, namun tidak mengurungkan niat pengguna untuk terus menggunakan *e-wallet* secara berkelanjutan. Hal ini jika dikaitkan dengan kerangka valensi bersih, disebabkan pengguna merasa menerima potensi manfaat yang lebih besar daripada potensi risiko yang dapat diterima. Pengguna merasa persepsi manfaat atau dapat dikatakan keyakinan positif memberikan nilai tambah untuk pengguna itu sendiri (Wilkie & Pessemier, 2013), sehingga dalam konteks teori TRA risiko bukan satu-satunya faktor yang bergantung pada *fintech continuance intention*.

Hasil persepsi risiko yang tidak berpengaruh secara tidak langsung juga menjelaskan keadaan pengguna *e-wallet* di Indonesia saat ini bahwa, pengguna cenderung lebih fokus terhadap potensi manfaat yang dapat diterima daripada potensi risiko yang dapat diterima. Persepsi risiko yang tidak berpengaruh juga menjelaskan sifat pengguna *e-wallet* di Indonesia yang cenderung kurang peduli terhadap potensi risiko yang diterima, karena hingga penelitian ini dibuat belum ada perusahaan *e-wallet* yang merugikan masyarakat secara luas atau mengalami kebangkrutan sehingga pengguna enggan menggunakan *e-wallet* (Sienatra, 2020).

Implikasi Penelitian

Penelitian ini memberikan hasil yang dapat memberikan pengaruh pada perusahaan *fintech* terutama dompet digital/ *e-wallet*. Berikut merupakan implikasi yang dapat bermanfaat untuk perusahaan *e-wallet* di Indonesia.

1. Perusahaan *e-wallet* sebaiknya lebih fokus untuk meningkatkan potensi manfaat yang dapat diterima oleh pengguna agar dapat meningkatkan intensi pengguna untuk menggunakan *fintech* secara berkelanjutan.
2. Ditemukan melalui penelitian ini bahwa pengguna *e-wallet* di Indonesia bersedia untuk terus menggunakan *e-wallet* meskipun terdapat potensi risiko yang akan dihadapi. Maka sebaiknya perusahaan *e-wallet* lebih menonjolkan potensi manfaat yang dapat diterima ketika menggunakan *e-wallet*.
3. Perusahaan *e-wallet* sebaiknya menjaga kestabilan performa perusahaannya, karena jika sampai mengalami kebangkrutan atau merugikan masyarakat secara luas, perusahaan akan kesulitan untuk menjaga pengguna untuk menggunakan *e-wallet* secara terus menerus.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Kesimpulan yang didapatkan setelah melakukan analisis data dan pembahasan, yaitu persepsi manfaat memiliki pengaruh positif signifikan terhadap *fintech continuance intention* pada *e-wallet*, sedangkan persepsi risiko tidak memiliki pengaruh terhadap *fintech continuance intention* pada *e-wallet*.

Saran dan Keterbatasan

Saran untuk Perusahaan *E-Wallet* di Indonesia

Saran untuk perusahaan *e-wallet* di Indonesia yang pertama adalah untuk lebih memaksimalkan potensi manfaat yang akan diterima pengguna ketika menggunakan *e-wallet* dan mengurangi potensi risiko yang akan diterima pengguna ketika menggunakan *e-wallet*. Saran kedua, yaitu perusahaan *e-wallet* perlu untuk tetap menjaga nilai-nilai integritas meskipun pengguna cenderung melihat potensi manfaat yang dapat diterima daripada potensi risiko yang dapat diterima.

Saran untuk Peneliti Selanjutnya

Saran kepada pihak yang tertarik untuk melakukan penelitian dengan topik yang serupa. Peneliti menyarankan untuk menambahkan sudut pandang pengguna yang lain seperti merchant yang menggunakan layanan *fintech e-wallet*. Peneliti juga menyarankan untuk meneliti pada jenis *fintech* lainnya seperti *investment* dengan teori yang berbeda.

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini telah dilakukan sesuai dengan prosedur ilmiah dan akademik, tetapi terdapat keterbatasan yang tidak dapat dihindari. Maka berikut merupakan keterbatasan pada penelitian ini:

1. Penelitian ini dilakukan secara daring karena mengingat protokol kesehatan yang harus tetap dijalankan semasa pandemi Covid-19.
2. Penelitian yang dilakukan menggunakan Google Form membuat peneliti kurang mengetahui kesungguhan/ kejujuran responden ketika mengisi jawaban, hal ini diikuti dengan didapatinya 2 responden yang menjawab seluruh pertanyaan pada skala 3 (cukup setuju) dan 5 (sangat setuju).

REFERENSI

- Abramova, S., & Böhme, R. (2016). Perceived benefit and risk as multidimensional determinants of bitcoin use: A quantitative exploratory study. *2016 International Conference on Information Systems, ICIS 2016, Zohar 2015*, 1–20. <https://doi.org/10.17705/4icis.00001>
- Arner, D. W., Barberis, J. N., & Buckley, R. P. (2015). The Evolution of Fintech: A New Post-Crisis Paradigm? *SSRN Electronic Journal, October 2018*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.2676553>
- Barberis, J. (2014). *The Rise of FinTech Getting Hong Kong to lead the digital financial transition in APAC*. November, 1–26. <https://s3.amazonaws.com/slideshare-downloads/fintechhkreport-nov14-141109115756-conversion-gate01.pdf?response-content-disposition=attachment&Signature=uzKXMvj5t1WMALsd3rTFZ16XqC0%3D&Expires=1617288626&AWSAccessKeyId=AKIATZMST4DYZS7SJPXU>
- Benlian, A., & Hess, T. (2011). Opportunities and risks of software-as-a-service: Findings from a survey of IT executives. *Decision Support Systems*, 52(1), 232–246. <https://doi.org/10.1016/j.dss.2011.07.007>
- Bungin, B. (2015). *Metodologi penelitian sosial dan ekonomi*. Kencana Preda Media Group.
- Cheng, T. C. E., Lam, D. Y. C., & Yeung, A. C. L. (2006). Adoption of internet banking: An empirical study in Hong Kong. *Decision Support Systems*, 42(3), 1558–1572. <https://doi.org/10.1016/j.dss.2006.01.002>
- Farivar, S., & Yuan, Y. (2014). The Dual Perspective of Social Commerce Adoption. *Proceedings of Special Interest Group on Human-Computer Interaction*, 1–5.
- Ghozali, I. (2001). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Peneliti Universitas Diponegoro.

- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2014). *Multivariate Data Analysis*, Pearson New International Edition, 7th Edition. Pearson Educated Limited.
- Kim, D. J., Ferrin, D. L., & Rao, H. R. (2008). A trust-based consumer decision-making model in electronic commerce: The role of trust, perceived risk, and their antecedents. *Decision Support Systems*, 44(2), 544–564. <https://doi.org/10.1016/j.dss.2007.07.001>
- Lee, D. K. C., & Teo, E. G. S. (2015). Emergence of FinTech and the LASIC Principles. *Journal of Financial Perspectives*, 3(3), 1. https://ink.library.smu.edu.sg/lkcsb_research/5072
- Lee, H., Park, H., & Kim, J. (2013). Why do people share their context information on social network services? a qualitative study and an experimental study on users' behavior of balancing perceived benefit and risk. *International Journal of Human Computer Studies*, 71(9), 862–877. <https://doi.org/10.1016/j.ijhcs.2013.01.005>
- Lee, M. C. (2009). Factors influencing the adoption of internet banking: An integration of TAM and TPB with perceived risk and perceived benefit. *Electronic Commerce Research and Applications*, 8(3), 130–141. <https://doi.org/10.1016/j.elerap.2008.11.006>
- Lee, S. G., Chae, S. H., & Cho, K. M. (2013). Drivers and inhibitors of SaaS adoption in Korea. *International Journal of Information Management*, 33(3), 429–440. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2013.01.006>
- Perdana K, E. (2016). *Olah Data Skripsi Dengan SPSS 22* (Christianingrum (ed.); Edisi 1). LAB KOM MANAJEMEN FE UBB.
- Priyatno, D. (2014). *SPSS 22 Pengolah Data Terpraktis*. ANDI.
- Putritama, A. (2019). The Mobile Payment Fintech Continuance Usage Intention in Indonesia. *Jurnal Economia*, 15(2), 243–258. <https://doi.org/10.21831/economia.v15i2.26403>
- Ryu, H. S. (2018). What makes users willing or hesitant to use Fintech?: the moderating effect of user type. *Industrial Management and Data Systems*, 118(3), 541–569. <https://doi.org/10.1108/IMDS-07-2017-0325>
- Sienatra, K. (2020). Dampak persepsi manfaat dan persepsi risiko terhadap fintech continuance intention pada generasi milenial di Surabaya. *Jurnal Nusantara Aplikasi Manajemen Bisnis*, 5(1), 1–12. <https://doi.org/10.29407/nusamba.v5i1.14225>
- Wilkie, L., & Pessemier, A. (2013). *Marketing's Use Attitude Models*. 10(4), 428–441.
- Yu, L., Cao, X., Liu, Z., Gong, M., & Adeel, L. (2018). Understanding mobile payment users' continuance intention: a trust transfer perspective. *Internet Research*, 28(2), 456–476. <https://doi.org/10.1108/IntR-11-2016-0359>