

ABSTRAK

Perubahan praktik bisnis dalam sistem dan teknologi keuangan turut meningkatkan perilaku masyarakat dalam menggunakan layanan pembayaran non tunai. Munculnya inovasi-inovasi keuangan dalam bentuk pembayaran non tunai berbasis aplikasi saat ini mendorong penggunaan *e-wallet* yang terus melonjak naik. Teknologi memberikan kemudahan bagi penggunaannya untuk melakukan berbagai aktivitas dengan sangat mudah. Namun, peningkatan tersebut tidak sepenuhnya sejalan dengan kesiapan masyarakat dalam memanfaatkan layanan *e-wallet* secara efektif dan efisien. Preferensi dalam memilih jenis *e-wallet* yang bermanfaat, fitur/fungsi yang mudah dioperasikan dan bebas kendala, dan kurangnya kepercayaan dianggap sebagai faktor yang menghambat niat penggunaan *e-wallet*. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis model konseptual mengenai penerimaan penggunaan *e-wallet* di Indonesia khususnya pengaruh pada persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, dan kepercayaan terhadap niat menggunakan melalui kepuasan.

Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif dengan metode analisis berbasis numerik. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 133 responden dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Metode analisis menggunakan model SEM melalui aplikasi AMOS 24.

Temuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, dan kepercayaan secara serempak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan sebagai variabel intervening. Selanjutnya kepercayaan dan kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat menggunakan. Sedangkan persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap niat menggunakan *e-wallet*.

Kata kunci: Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Kepuasan, Niat Menggunakan.