

# Memahami faktor-faktor yang mempengaruhi customers adoption dan intention to recommend uang elektronik dalam pembayaran bergerak: kasus Gopay = Understanding the determinants of customer adoption and intention to recommend electronic money in mobile payments: the case of Gopay

Aldo Jay Irawan, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20492057&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Kemajuan teknologi memengaruhi kehidupan masyarakat masa kini dalam banyak hal. Salah satu inovasi teknologi di sektor keuangan yang tumbuh pesat adalah uang elektronik. Uang elektronik telah memasuki kehidupan orang Indonesia selama satu dekade terakhir, dan jumlah penyedia uang elektronik terus meningkat. Persaingan semakin ketat antara penyedia uang elektronik, dengan Gopay sebagai pemimpin pasar menurut jumlah penggunanya. Penelitian ini bertujuan untuk menguji faktor-faktor yang memengaruhi *customers adoption* dan *intention to recommend* uang elektronik, dengan berfokus pada Gopay. Data dikumpulkan melalui survei pada 270 pengguna Gopay yang berdomisili di DKI Jakarta, Jawa Barat, dan Banten. Model penelitian ini merupakan replikasi dari Oliveira et al. (2016), yang menggabungkan variabel-variabel dari teori UTAUT2 dan Difusi Inovasi, dan beberapa variabel tambahan dari Christino et al. (2019). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah structural equation model menggunakan LISREL. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *effort expectancy*, *facilitating condition*, *habit*, *compatibility* and *perceived technology security* adalah faktor signifikan yang memengaruhi niat pelanggan untuk mengadopsi Gopay. Juga ditunjukkan bahwa niat pelanggan untuk mengadopsi Gopay memengaruhi niat mereka untuk merekomendasikan teknologi tersebut.

---

*The advancement of technology affects the life of the modern society in many ways. One of the technology innovations in the financial sector that grows rapidly at the moment is electronic money. Electronic money has entered the life of Indonesians for the last decade, and the number of electronic money providers is keep increasing. The competition has become tighter between popular electronic, with Gopay as the market leader according to its number of users. This research aims to examine the determinants that influence customers adoption and intention to recommend electronic money, by focusing on Gopay. The data was collected through a survey on 270 Gopay users that domiciled in DKI Jakarta, West Java, and Banten. The research model is a replication of Oliveira et al. (2016), which combines UTAUT2 and Diffusion of Innovation variables, and some additional variables from Christino et al. (2019). The method employed in this research is structural equation model using LISREL. The result indicates that effort expectancy, facilitating condition, habit, compatibility and perceived technology security are significant factors that influence customers intention to adopt Gopay. It is also shown that customers intention to adopt Gopay affects their intention to recommend the technology.*