

# The impact of diffusion of innovation towards user's intentions to continue using and intentions to recommend: analysis of GoPay, Gojek's Mobile Wallet = Dampak difusi inovasi terhadap niat pengguna untuk terus menggunakan dan niat merekomendasikan: analisis GoPay, Mobile Wallet Gojek

Ferrarianda Putri Resa, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20522888&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Dahulu, telepon hanya digunakan untuk berkomunikasi untuk panggilan telepon atau SMS, tetapi sekarang dapat digunakan untuk berbagai kegiatan selain komunikasi, seperti membaca, mengambil gambar, mendengarkan musik, bermain game, olahraga, bahkan dompet ponsel. Pada tahun 1997, Coca-Cola, sebuah perusahaan global, memelopori pembayaran mobile. Meningkatnya penggunaan telepon seluler untuk transaksi keuangan telah mengakibatkan berkembangnya berbagai sistem pembayaran seluler yang menangani pembayaran produk dan layanan melalui Internet. Ada berbagai mobile wallet terkenal di Indonesia, antara lain ShopeePay, GoPay, OVO, DANA, dan lain-lain. Dalam penelitian ini, mobile wallet yang akan kita bahas adalah GoPay, m-wallet Gojek. Hadirnya GoPay memudahkan kita dalam melakukan transaksi, seperti membayar layanan Gojek, tagihan, membayar di restoran dan e-commerce, membeli tiket, dsb. masalah, seperti saldo yang hilang, server yang sibuk, dan opsi pembayaran yang tidak dapat diakses. Meski demikian, GoPay sebagai Gojek M-Wallet tetap menjadi dompet seluler terdepan di Indonesia. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menawarkan pengetahuan yang jelas tentang bagaimana keuntungan relatif, kesesuaian, kompleksitas, keterlihatan, uji coba, dan penghalang resiko semua mempengaruhi GoPay, niat pengguna Gojek Mobile Wallet untuk terus menggunakan dan niat untuk merekomendasikan. Kuesioner dibagikan kepada 355 GoPay, pengguna mobile wallet Gojek sebagai bagian dari penelitian ini. Kuesioner memiliki tiga jenis pertanyaan tertutup: pertanyaan skala likert 5, pertanyaan dikotomis, dan pertanyaan pilihan ganda. Software SPSS AMOS digunakan untuk menganalisis validitas dan reliabilitas data. Dari hasil penelitian ini, menunjukkan hubungan positif antara keuntungan relatif kompleksitas, keterlihatan, uji coba dan niat pengguna untuk terus menggunakan dan mempromosikan. Dan hubungan negative antara penghalang resiko dan niat pengguna untuk terus menggunakan dan mempromosikan. ....Previously, the telephone was solely used to communicate for phone call or SMS, but it is now used for a variety of activities other than communication, such as reading, taking pictures, listening to music, playing games, sports, and even mobile wallets. In 1997, Coca-Cola, a global corporation, pioneered mobile payment. The increased use of mobile phones for financial transactions has resulted in the development of a variety of mobile payment systems that handle payments for products and services through the Internet. There are various well-known mobile wallets in Indonesia, including ShopeePay, GoPay, OVO, DANA, and others. In this research, the mobile wallets that we will discuss are GoPay, Gojek m-wallet. The presence of GoPay makes it easy for us to make transactions, such as paying for Gojek services, bills, paying at restaurants and e-commerce, buying tickets, etc. However, despite the multiple benefits provided by GoPay's presence, there were a number of issues, such as a missing balance, a busy server, and an inaccessible payment option. Despite this, GoPay as Gojek M-Wallet remains the leading Mobile Wallet in Indonesia. The purpose of this research is to offer a clear knowledge of how relative advantage,

compatibility, complexity, observability, trialability, and risk barrier all influence GoPay, Gojek Mobile Wallet users' intentions to continue using and intention to recommend. A questionnaire was sent to 55 GoPay, Gojek mobile wallet users as part of this study. The questionnaire has three types of closed-ended questions: Likert scale 5 questions, dichotomous questions, and multiple-choice questions. SPSS AMOS 26 software was used to analyze the data's validity and reliability. The findings indicate a positive influence between relative advantage, complexity, observability, and trialability and user intentions to continue using and recommend. And a negative influence between risk barrier and intention to continue using and intention to recommend.