

Determinan Resistensi Penggunaan Aplikasi Pembayaran Seluler = Determinants of Resistance to the Use of Mobile Payment Applications

Made Ayu Ranggita Madhyastha, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920518391&lokasi=lokal>

Abstrak

Transformasi sistem pembayaran secara tunai beralih ke pembayaran digital telah merubah cara transaksi jual beli barang maupun jasa, hal ini membuat transaksi menjadi efektif dan efisien dari pihak penjual maupun konsumen. Dengan mempelajari faktor yang mempengaruhi resistensi konsumen maka dapat menjadi acuan untuk mengembangkan strategi pemasaran yang tepat. Walaupun pembayaran seluler bertujuan untuk membantu dan memudahkan pengguna namun tidak menutup kemungkinan akan mendapatkan penolakan khususnya dari pengguna. Penelitian ini dilakukan untuk mengkaji dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi resistensi pengguna aplikasi pembayaran seluler mulai dari faktor kekhawatiran privasi informasi, resiko keamanan, hambatan penggunaan aplikasi, hambatan kompleksitas, hambatan nilai, dan pengaruh sosial. Penelitian ini menggunakan metodologi kuantitatif dengan sampel berjumlah 227 orang dan data diolah menggunakan PLS-SEM. Hasil dari penelitian ini adalah sebagai berikut: faktor kekhawatiran privasi informasi, resiko keamanan, hambatan kompleksitas, dan hambatan nilai, memprediksi resistensi terhadap aplikasi pembayaran seluler, dan resistensi, pada gilirannya, memprediksi minat untuk menggunakan. Selain itu, ketidakpercayaan ditemukan sebagai mediator utama antara resistensi.

.....The transformation of the cash payment system to digital payments has changed the method of buying and selling goods and services, this makes transactions effective and efficient on the part of sellers and consumers. By studying the factors that influence consumer resistance, it can be a reference for developing the right marketing strategy. Even though mobile payments aim to help and make it easier for users, it does not rule out the possibility of getting rejection, especially from users. This research was conducted to examine and analyze the factors that influence the resistance of mobile payment application users, starting from information privacy concerns, security risks, application usage barriers, complexity barriers, value barriers, and social influence. This is a quantitative descriptive study with sample size of 227 respondents, and, data analyzed by PLS-SEM. The findings reveal that information privacy concerns, security risks, complexity barriers, and value barriers, predict resistance to mobile payment apps, and resistance, in turn, predicts interest in to use. Moreover, distrust was found to be the main mediator between resistance.