

Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Switching Intention dari Layanan Wealth Management Tradisional ke Aplikasi Wealth Management: Studi Kasus Bank XYZ = Analysis of Factor Affecting Customer Switching Intention from Traditional Wealth Management to Wealth management Application: Case Study XYZ Bank

Makahanap, Malvin Edward, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920547155&lokasi=lokal>

Abstrak

Perkembangan industri investasi dalam beberapa tahun terakhir mendorong Bank XYZ untuk meluncurkan inovasi aplikasi mobile wealth management XYZ. Bank XYZ telah beroperasi di Indonesia selama lebih dari 10 tahun. Bank XYZ Indonesia adalah anak perusahaan dari Bank XYZ Global, sebuah institusi keuangan internasional yang terkemuka. Bank XYZ aktif melakukan pemasaran produk investasi salah satunya melalui aplikasi mobile wealth management XYZ yang berkontribusi dalam mewakili sekitar dari 30% - 50% investasi bank. Saat ini, penggunaan aplikasi ini belum berhasil mencapai target yaitu kontribusi investasi dari aplikasi mencapai 70%. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melakukan analisis terhadap faktor-faktor yang memengaruhi switching intention konsumen perbankan dari layanan wealth management tradisional menuju aplikasi mobile wealth management XYZ. Penelitian ini akan dilakukan dengan mengadopsi teori push, pull, mooring. Penelitian ini akan menggunakan pendekatan kuantitatif yang didukung oleh kuesioner yang disusun berdasarkan setiap faktor dalam skala Likert, serta dilengkapi dengan pertanyaan demografis. Survei ini akan melibatkan 262 responden yang merupakan pengguna aplikasi wealth management XYZ yang pernah menggunakan layanan wealth management tradisional. Pengolahan data akan dilakukan dengan pendekatan Partial Least Square Structural Equation Modelling (PLS-SEM) yang akan dibantu dengan aplikasi Smart PLS 3. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil bahwa variabel push effect (perceived information asymmetry & perceived inconvenience), pull (ubiquity, perceived personalization & relative advantage of substitution) serta mooring (habit & switching cost) memengaruhi switching intention dari layanan wealth management tradisional menuju ke aplikasi wealth management XYZ. Penemuan penelitian diharapkan dapat membantu bank XYZ untuk mempertimbangkan faktor berpengaruh dalam menyusun strategi untuk mendorong peralihan dari layanan tradisional menuju ke aplikasi.

..... The development of the investment industry in recent years has prompted Bank XYZ to launch the innovative XYZ mobile wealth management application. Bank XYZ has been operating in Indonesia for over 10 years. Bank XYZ Indonesia is a subsidiary of Bank XYZ Global, a leading international financial institution. Bank XYZ actively markets investment products, one of which is through the XYZ mobile wealth management application, which contributes approximately 30% - 50% of the bank's investments. Currently, the use of this application has not yet reached the target contribution of 70% in investments. The purpose of this research is to analyze the factors influencing banking customers' switching intention from traditional wealth-management to the XYZ wealth management mobile application. This study will adopt the push, pull, and mooring theories. A quantitative approach will be used, supported by a questionnaire designed based on each factor in the Likert scale, along with demographic questions. The survey will involve 262 respondents who are users of the XYZ wealth management application and have previously

used traditional wealth management services. Data processing will be conducted using the Partial Least Square Structural Equation Modelling (PLS-SEM) method, facilitated by the Smart PLS 3 application. The research results indicate that the push effect variables (perceived information asymmetry & perceived inconvenience), pull (ubiquity, perceived personalization & relative advantage of substitution), and mooring (habit & switching cost) influence the switching intention from traditional wealth management banking services to the XYZ wealth management application. The findings of this research are expected to help Bank XYZ consider influential factors in formulating strategies to encourage transition from traditional wealth services to mobile application.