

Analisis faktor Push, Pull, Mooring (PPM) terhadap niat pengguna untuk mengadopsi biometrik sebagai alternatif autentikasi untuk aplikasi E-Wallet yang menggunakan metode konvensional (PIN) saat verifikasi pembayaran = Analysis of Push, Pull, and Mooring (PPM) factors on users' intentions to adopt biometrics as an authentication alternative for E-Wallet applications using conventional methods (PIN) for payment verification

Andrea Debora Narulita, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920552993&lokasi=lokal>

Abstrak

Layanan e-wallet telah mengalami pertumbuhan yang signifikan di Indonesia selama sembilan tahun terakhir dan menjadi tren yang berkembang pesat. E-Wallet memungkinkan pengguna untuk melakukan transaksi online tanpa perlu menggunakan uang tunai atau kartu fisik dengan hanya melakukan autentikasi pembayaran menggunakan PIN. Sebagai sistem yang paling banyak digunakan oleh masyarakat saat ini untuk memenuhi kebutuhan transaksi dan pembayaran secara digital, e-wallet menghadapi isu keamanan dan privasi data dari PIN dengan membuat metode autentikasi biometrik. Meskipun begitu, belum banyak pengguna yang beralih menggunakan biometrik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor yang menjadi pengaruh atas niat pengguna dalam beralih menggunakan biometrik (switching intention) di dalam autentikasi pembayaran e-wallet. Pengumpulan data dilakukan dengan melalui wawancara terhadap 15 narasumber dan survei terhadap 441 responden. Pengolahan data kualitatif menggunakan metode grounded theory. Sementara itu, pengolahan data kuantitatif menggunakan metode partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM). Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa system reliability, secure comfortability dari faktor pull berpengaruh signifikan terhadap persepsi pengguna terkait manfaat biometrik (perceived usefulness). Sementara itu, perceived inconvenience dan perceived vulnerability dari faktor push tidak berpengaruh. Selanjutnya, variabel facilitating conditions, habit, social influence, dan perceived usefulness berpengaruh signifikan terhadap switching intention sementara personal innovativeness tidak. Terakhir, niat beralih pengguna berpengaruh terhadap sikap berpindah pengguna. Temuan ini diharapkan dapat membantu platform e-wallet dalam merancang strategi yang efektif untuk meningkatkan fitur biometrik dalam autentikasi pembayaran e-wallet.

.....E-Wallet services have experienced significant growth in Indonesia over the past nine years, becoming a rapidly growing trend. E-Wallets allow users to perform online transactions without the need for cash or physical cards by simply authenticating payments using a PIN. As the most widely used system by the public today for fulfilling digital transaction and payment needs, e-wallets face data security and privacy issues related to pins by implementing biometric authentication methods. However, not many users have switched to using biometrics. This study aims to analyze the factors influencing users' intentions to switch to biometric authentication (switching intention) in e-wallet payment authentication. Data collection was conducted through interviews with 15 informants and surveys of 441 respondents. Qualitative data analysis was performed using grounded theory, while quantitative data analysis utilized partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM). The results of the study indicate that system reliability and secure comfortability, from the pull factors, significantly affect users' perceptions of the usefulness of biometrics

(perceived usefulness). Meanwhile, perceived inconvenience and perceived vulnerability, from the push factors, have no significant effect. Furthermore, the variables facilitating conditions, habit, social influence, and perceived usefulness significantly influence switching intention, while personal innovativeness does not. Finally, users' switching intention influences their switching behavior. These findings are expected to assist e-wallet platforms in designing effective strategies to enhance biometric features in e-wallet payment authentication.