

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menguji faktor-faktor yang memengaruhi niat pengguna untuk beralih dan melanjutkan penggunaan aplikasi pembayaran seluler di Indonesia. Terdapat enam variabel dalam penelitian ini, yaitu Ketidakpuasan terhadap Kualitas Sistem, Kekhawatiran terhadap Privasi, Manfaat yang Dirasakan, Pengaruh Sosial, Inersia, Niat Beralih, dan Niat Penggunaan Berlanjut. Penelitian ini menggunakan pendekatan riset kuantitatif dengan metode survei yang alat ukurnya adalah kuesioner. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *non-probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Ukuran sampel dalam penelitian ini sebanyak 258 sampel. Responden pada penelitian ini merupakan pengguna aktif aplikasi pembayaran seluler yang berusia 18-40 dan memiliki pengalaman menggunakan aplikasi pembayaran seluler seperti Gopay, OVO, Link Aja, Shopeepay, Dana dalam kurun waktu minimal enam bulan terakhir. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan PLS-SEM dengan perangkat lunak SmartPLS 4. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Ketidakpuasan terhadap Kualitas Sistem, Manfaat yang Dirasakan, dan Pengaruh Sosial berpengaruh positif pada Niat Beralih, sementara Kekhawatiran terhadap Privasi tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Selain itu, Inersia dan Pengaruh Sosial ditemukan memiliki pengaruh signifikan pada Niat Penggunaan Berlanjut. Temuan ini menunjukkan pentingnya elemen-elemen tersebut dalam memahami perilaku pengguna aplikasi pembayaran seluler di Indonesia.

Kata Kunci: Niat Beralih, Niat Penggunaan Berlanjut, Inersia, Pengaruh Sosial, Manfaat yang Diberikan, Kekhawatiran terhadap Privasi, Ketidakpuasan terhadap Kualitas Sistem, Aplikasi Pembayaran Seluler

ABSTRACT

This study aims to examine the factors influencing users' intention to switch and continue using mobile payment applications in Indonesia. There are six variables in this research: Dissatisfaction with System Quality, Privacy Concerns, Perceived Benefits, Social Influence, Inertia, Switching Intention, and Continue to Use Intention. This research employs a quantitative approach using a survey method, with a questionnaire as the research instrument. The sampling method used is non-probability sampling with a purposive sampling technique, and the sample size consists of 258 respondents. The respondents in this study are active users of mobile payment applications aged 18-40 who have experience using mobile payment apps such as Gopay, OVO, Link Aja, Shopeepay, and Dana for at least the last six months. The data analysis method applied in this research is PLS-SEM, using SmartPLS 4 software. The findings indicate that Dissatisfaction with System Quality, Perceived Benefits, and Social Influence positively affect Switching Intention, while Privacy Concerns do not show a significant effect. Additionally, Inertia and Social Influence are found to have a significant impact on Continue to Use Intention. These results highlight the importance of these elements in understanding the behavior of mobile payment app users in Indonesia.

Keywords: Switching Intention, Continue to Use Intention, Inertia, Social Influence, Perceived Benefits, Privacy Concerns, Dissatisfaction with System Quality, Mobile Payment Applications