

## ABSTRAK

### FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NIAT PENGGUNAAN TCASH OLEH PELANGGAN TELKOMSEL

**Rina Dwikharisti**

16/407267/PEK/22502

Hadirnya *mobile phone* dan internet memberi beragam manfaat positif bagi masyarakat, seperti pengembangan teknologi perbankan dan pembayaran yang berbasis teknologi informasi, sehingga transaksi perbankan dan transaksi pembayaran menjadi lebih efektif, efisien dan fleksibel. Saat ini masyarakat dikenalkan dengan teknologi pembayaran yang lebih praktis yaitu pembayaran non tunai. PT Telekomunikasi Selular (“Telkomsel”) sebagai perusahaan telekomunikasi selular terbesar di Indonesia melihat sebuah peluang untuk pengembangan bisnis baru dengan tetap mengedepankan teknologi informasi dan memanfaatkan jaringan telekomunikasi yang dimiliki Telkomsel di seluruh wilayah Indonesia. Telkomsel menjadi salah satu perusahaan yang memperoleh izin dari Bank Indonesia sebagai perusahaan penyelenggara uang elektronik (TCASH). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi faktor yang mempengaruhi penggunaan teknologi uang elektronik. Survei online dilakukan dengan 392 responden untuk menguji hasil hipotesis berdasarkan model UTAUT2 dan 2 (dua) variabel tambahan, yaitu *Perceived Technology Security* dan *Trust*. Data yang diperoleh dikonfirmasi menggunakan metoda analisis *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan menggunakan proses *bootstrapping*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor yang paling kuat mempengaruhi niat penggunaan TCASH adalah *Performance Expectancy*, *Perceived Technology Security* dan *Trust*, sedangkan faktor yang tidak mempengaruhi niat penggunaan TCASH adalah *Effort Expectancy* dan *Social Influence*. Implikasi penelitian ini untuk manajemen Telkomsel adalah senantiasa memberikan informasi bagi konsumen secara terperinci terkait kegunaan dan manfaat TCASH, terjaminnya data pribadi konsumen oleh Telkomsel, karena Telkomsel merupakan operator selular terbesar di Indonesia yang sangat mengedepankan keamanan, senantiasa meningkatkan kemampuannya untuk dapat mengatasi masalah dan tantangan di bidang keamanan. Dibutuhkan penelitian lebih lanjut, karena teknologi *mobile money* akan berkembang dan berdampak pada kehidupan sehari-hari.

**Kata Kunci:** *customer behavior, mobile money, UTAUT2, Perceived Technology Security, Trust*

## ABSTRACT

### THE FACTORS THAT INFLUENCE THE INTENTION OF TCASH USE BY TELKOMSEL CUSTOMERS

**Rina Dwikharisti**

16/407267/PEK/22502

*The presence of mobile phones and the internet provides a variety of positive benefits for the community, such as the development of banking and payment technology, based on information technology, so that banking transactions and payment transactions become more effective, efficient and flexible. Currently the community is introduced to a more practical payment technology, namely non-cash payments. PT Telekomunikasi Selular ("Telkomsel") as the largest cellular telecommunications company in Indonesia sees an opportunity for the development of new businesses while still prioritizing information technology and utilizing telecommunications networks owned by Telkomsel in all regions of Indonesia. Telkomsel is one of the companies that obtained permission from Bank Indonesia as an electronic money provider (TCASH). The purpose of this study is to identify factors that influence the use of electronic money technology. The online survey was conducted with 392 respondents to test the results of the hypothesis based on the UTAUT2 model and 2 (two) additional variables, namely Perceived Technology Security and Trust. The data obtained was confirmed using Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) analysis method and using the bootstrapping process. The results of this study indicate that the factors that most influence the intention to use TCASH are Performance Expectancy, Perceived Technology Security and Trust, while factors that do not affect the intention to use TCASH are Effort Expectancy and Social Influence. The implications of this research for Telkomsel management are to always provide information for consumers in detail, related to the usefulness and benefits of TCASH, guaranteeing consumer personal data by Telkomsel, because Telkomsel is the the largest cellular operator in Indonesia that emphasizes security, constantly improve the ability to be able to overcome problems and challenges in the security sector. Further research is needed, because mobile money technology will develop and have an impact on daily life.*

**Keywords:** *customer behavior, mobile money, UTAUT2, Perceived Technology Security, Trust*