



## ABSTRAK

### *Customer Switching Behavior Pada Penggunaan E-wallet di Indonesia*

Yopy Agung Prabowo

17/421971/PEK/23548

Pada era *digital* saat ini, seluruh kebutuhan dapat dilakukan dengan mudah menggunakan sistem *online*. Hal tersebut juga mendorong penggunaan uang elektronik meningkat, di mana setiap orang sudah tidak memerlukan uang fisik lagi untuk berbelanja kebutuhan dan seluruh kebutuhan bisa tetap terpenuhi hanya dengan bantuan *smartphone*. Penggunaan uang elektronik saat ini, mendapat tanggapan *positive* dari pemerintah karena akan lebih mudah untuk pelacakan setiap transaksi dan peningkatan konsumsi masyarakat yang menghidupkan roda perekonomian di masyarakat. Dengan dukungan pemerintah, pada *cashless society* membuat para investor yang melihat peluang mulai terjun pada bisnis penyedia layanan *e-wallet* dan saat ini sudah mulai banyak bermunculan penyedia layanan *e-wallet*. Banyaknya penyedia layanan *e-wallet* memang menguntungkan untuk pengguna *e-wallet* dan mitra bisnis didalamnya, namun karena seringnya kompetisi diantara penyedia layanan dapat mempengaruhi pengguna untuk melakukan perilaku berpindah *e-wallet* tersebut. Penelitian ini melakukan analisa untuk mencegah hal tersebut dengan analisa *customer Switching behavior* faktor, yaitu: harga, ketidaknyamanan, kegagalan pada layanan inti, persaingan iklan, ketidaksengajaan berpindah, reputasi. Penelitian dilakukan dengan menggunakan desain penelitian berbasis data primer, melalui teknik wawancara narasumber secara langsung. Seluruh informasi data yang diperoleh untuk mengetahui faktor mana yang paling memengaruhi perpindahan sampai kurang memengaruhi pengguna melakukan perilaku berpindah. Dengan mengutamakan faktor-faktor yang ada, maka akan mendorong kesetiaan dari pengguna *e-wallet*. Untuk itu manajemen perlu melakukan langkah-langkah guna menjaga pengguna agar tetap menggunakan layanan mereka.

**Kata Kunci:** *Switching behavior*, penyedia layanan *e-wallet*, *cashless society*



## ABSTRACT

### Customer Switching Behavior in the Use of E-wallet in Indonesia

Yopy Agung Prabowo

17/421971/PEK/23548

*In the current digital era, all needs can be done simply by using online systems. It also encourages the use of electronic money to grow, where everyone no longer needs physical money to shop and all needs can be fulfilled with only help of a smartphone. The use of electronic money, at this time, received a positive response from the government because it is easier to track every transaction and boost in public consumption that turns the wheels of economy in the community. With government support, the cashless society makes investors who see opportunities begin to enter into the business of e-wallet service providers and now many e-wallet service providers have begun to emerge. The number of e-wallet service providers is indeed beneficial for e-wallet users and business partners in it. But due to tight competition amongst service providers, it could influence users to perform e-wallet switching behavior. This study analyzes prevention of such event by analyzing customer switching behavior factors, specifically: price, inconvenience, failure of core services, ad competition, accidental switching and reputation. This study was conducted by using a research model based on primary data through direct interviewing techniques. All data information obtained to determine which factors most influence the movement to the least that affect the user to do the switching behavior. By prioritizing existing factors, it will encourage loyalty of e-wallet users. Therefore management needs to take the steps to keep users using their services.*

**Keywords:** *Switching behavior, e-wallet provider, cashless society*