

## ABSTRAK

Ulfah Rifa'ul Mahmudah (1205965), “Pengaruh Ekspektasi Usaha Terhadap Minat Berperilaku (Survei Pada Pengguna *Mobile Payment* T-Cash Wallet, Dompetku Dan XL Tunai)”

Di bawah bimbingan Prof. Dr. H. Agus Rahayu, M.P. dan Lisawati, S.Pd., M.M

Minat Berperilaku masih menjadi pokok persoalan yang penting untuk diperhatikan oleh industri *mobile payment*. Berdasarkan penelitian Microsave mengatakan pengguna Internet untuk layanan keuangan di Indonesia hanya 0,73 persen dari total pengguna *mobile phone* secara keseluruhan. Angka ini lebih kecil daripada Malaysia dengan 5,79 persen dan Kamboja 2,73 persen. Pengguna kartu SIM di Indonesia hampir 200 juta pengguna. Sebanyak 20-40 persen di antaranya menggunakan *smart phone*. Penggunaan perangkat *mobile* untuk keuangan masih sedikit, walaupun cakupan jaringan Internet mencapai 90 persen. Solusi yang dapat dilakukan oleh perusahaan yang bergerak di industri *mobile payment* tersebut adalah dengan meningkatkan ekspektasi usaha konsumen yang dapat mempengaruhi minat berperilaku konsumen untuk melakukan penggunaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh ekspektasi usaha yang memiliki dimensi dasar yaitu: kemudahan menggunakan, kerumitan dan kemudahan dipelajari terhadap minat berperilaku pada pengguna *mobile payment* T-Cash Wallet, Dompetku dan XL Tunai. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif verifikatif, dan metode yang digunakan adalah *explanatory survey* dengan teknik *cluster random sampling* sebanyak 180 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi sederhana dengan alat bantu software komputer SPSS 22.0 *for Windows*. Hasil temuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa gambaran ekspektasi usaha tinggi, gambaran minat berperilaku dalam kategori cukup tinggi, dan minat berperilaku dipengaruhi oleh ekspektasi usaha. Sehingga ekspektasi usaha perlu diperhatikan lebih lanjut oleh perusahaan *mobile payment* dalam menunjang perilaku konsumen. secara keseluruhan terdapat pengaruh yang positif dari ekspektasi usaha terhadap minat berperilaku.

**Kata kunci** : Ekspektasi Usaha, Kemudahan Menggunakan, Kerumitan, Kemudahan dipelajari, Minat Berperilaku, *Mobile Payment*

## **ABSTRACT**

*Ulfah Rifa'ul Mahmudah (1205965), "The influence of effort expectancy on behavioral intention. (Survey on User of Mobile Payment T-Cash Wallet, Dompetku Dan XL Tunai)". Guidance of Prof. Dr. H. Agus Rahayu, M.P. and Lisnawati, S.Pd., M.M*

*The behavioral interest is still being an important issue to be noticed by the mobile payment industry. Based on research, Microsave said that Internet users for financial services in Indonesia is only 0.73 percent of the total mobile phone users. This figure is smaller than that in Malaysia with 5.79 percent and Cambodia with 2.73 percent. SIM card users in Indonesia are nearly 200 million users. As many as 20-40 percent of them use smart phones. The use of mobile devices for finance is still small, although the coverage of the Internet network reaches 90 percent.*

*In this case, the company in mobile payment industries has been provided with solution by improving consumer's effort expectancy which can affect consumer's behavioral intention towards mobile payment. This study aims to establish the effect of effort expectancy of which the basic dimension are easy of use, complexity and easy of learning on behavioral intention to user of mobile payment T-Cash Wallet, Dompetku Dan XL Tunai. The type of research used is descriptive and verificative and the method is explanatory survey with cluster random sampling technique of 180 respondents.*

*Simple regression technique is used in analysing the data. Moreover computer software SPSS 22.0 for Windows is also used to assist the data analysis. The findings in this study indicate that the picture of high effort expectancy, interest behaviour is in high enough category, and behavioral intention is influenced by effort expectancy. Hence, the expectation of business needs to be considered further by mobile payment company in supporting consumer behavior. Overall there is a positive influence of effort expectancy on intention in behaving.*

**Keywords:** *effort expectancy, easy of use, complexity, easy of learning, behavioral intention Mobile Payment*