

## ABSTRAK

Perkembangan alat pembayaran dan sistem transfer saat ini dapat dikatakan telah berkembang sangat pesat dan maju. Dalam alat pembayaran, selain uang yang masih menjadi alat pembayaran utama yang berlaku di masyarakat, terdapat pula alat pembayaran non tunai salah satunya adalah uang elektronik (*e-money*). *E-money* dikenalkan di Indonesia pada tahun 2007, tetapi penetrasinya masih kecil. Hal ini didukung oleh data dari hasil survei yang dilakukan oleh MARS Indonesia yang menunjukkan bahwa baru 23,80% masyarakat Indonesia yang mengenal dan mengetahui *e-money*. Ada dua puluh perusahaan dan bank yang mendapatkan izin dari Bank Indonesia. Telkomsel adalah salah satunya dengan produk T-Cash.

Penelitian ini mengidentifikasi dan memprediksi faktor faktor yang mempengaruhi adopsi Pelanggan Telkomsel dalam menggunakan Layanan T-Cash dengan menggunakan model modifikasi *Mobile Payment Technology Acceptance Model (MPTAM)*.

Data dikumpulkan dengan menggunakan kuisisioner online yang didistribusikan di lima kota besar Indonesia yang menjadi fokus pemasaran dari T-Cash (Jabodetabek, Bandung, Surabaya, Medan dan Makassar) dengan menggunakan *social media, messenger, forum diskusi, dan sms broadcast*. Data yang valid sejumlah 400 dari 983 kuisisioner yang kembali. Analisis pengolahan data menggunakan SmartPLS 3.0.

Terdapat empat faktor yang berpengaruh terhadap *Intention to Use* T-Cash yaitu *External Influences* (0,291), *Attitude* (0,281), *Risk* (- 0,189) dan *Usefulness* (0,168). *Intention to Use* memiliki R-Square sebesar 0,726, sehingga dapat dikategorikan memiliki daya prediksi substansial. Variabel moderasi *Age* hanya memoderasi *External Influences* sedangkan variabel *Gender* memoderasi *Risk* dan *External Influences*.

Karena faktor yang paling berpengaruh terhadap niat untuk menggunakan T-Cash adalah *External Influences* dan *Attitude* maka disarankan kepada Telkomsel untuk mengembangkan strategi pemasaran yang memacu tumbuhnya *word of mouth* dan sikap yang positif pelanggan Telkomsel terhadap T-Cash.

**Kata Kunci:** *E-Money, Mobile Payment, T-Cash, Modified MPTAM, Adopsi, Telkom, Telkomsel, Indonesia*