

# Determinan Intensi Donatur dan Pengaruhnya pada Customer Citizenship Behavior dalam Layanan Donasi Digital di Indonesia = Determinant of Donors Intention and its Effects on Customer Citizenship Behavior in Digital Donation Services in Indonesia

Makarim Muhammad, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920533820&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Survei bertajuk World Giving Index melaporkan bahwa Indonesia merupakan negara paling dermawan di dunia, dimana kedemawanan menurut survei tersebut tidak hanya ditunjukkan oleh donasi uang tetapi juga donasi waktu dan tenaga. Hal ini sangat terasa di masa pandemi ini dan sejalan dengan tren peningkatan donasi digital di Indonesia. Namun demikian, sebagian besar penelitian yang ada saat ini hanya menganalisis perilaku berdonasi dalam bentuk uang. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang menentukan intensi berpartisipasi kembali dalam menggunakan layanan donasi digital terutama terkait kecenderungan untuk berdonasi waktu dalam bentuk membantu donator lainnya (dikenal dengan istilah customer citizenship behaviour atau CCB) di Indonesia. Penelitian ini menggunakan model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) 2 sebagai teori yang menjelaskan penerimaan sebuah teknologi digital dan pendekatan studi kuantitatif dengan metode Partial Least Square Structural Equation Modelling (PLS-SEM). Studi ini berhasil mengumpulkan 298 responden dari seluruh Indonesia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor utama yang menentukan intensi berpartisipasi kembali dalam menggunakan layanan donasi digital adalah ekspektasi performa (performance expectancy), kondisi yang memfasilitasi (facilitating condition), rasa percaya (trust), dan kebiasaan (habit). Namun, faktor pengaruh sosial (social influence), nilai harga (price value), ekspektasi usaha (effort expectancy), motivasi hedonis (hedonic motivation), dan keyakinan beragama (religiosity) tidak memiliki dampak yang signifikan dalam studi ini. Intensi berdonasi, di sisi lain, memiliki pengaruh positif terhadap customer citizenship behavior. Secara keseluruhan, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pengelola platform donasi digital dalam mengembangkan platformnya terutama untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan, memperbaiki infrastruktur teknis dan organisasi, serta menjaga tingkat kepercayaan donatur pada platform dan program donasi. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan bisa memperkaya literatur pada ranah filantropi digital dan menjadi masukan bagi pemerintah dalam mengembangkan kebijakan terkait filantropi digital di Indonesia.

.....The World Giving Index reports that Indonesia is the most generous country in the world, generosity is not only shown by donations in the form of money but also donations in the form of time and assistance. This is very much felt during the pandemic and is in line with the trend of digital donations in Indonesia. However, existing studies usually only analyze the behavior of donating in the form of money. Therefore, this study aims to analyze the factors that determine the intention of using digital donation services including the tendency to donating time in form of helping others (known as customer citizenship behavior or CCB) in Indonesia. This study uses the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) 2 model as a theory that explains the acceptance of technology and a quantitative approach with Partial Least Square Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method. This study managed to collect 298 respondents from all over Indonesia. The results showed that the main factors that determine reparticipation

intention in using digital donation services are performance expectancy, facilitating conditions, trust, and habit. Other factors, namely effort expectancy, social influence, price value, hedonic motivation, and religiosity do not have significant influence on the reparticipation intention. Reparticipation Intention, on the other hand, has a positive influence on customer citizenship behavior. The results of this study are expected to enrich the literature and provide recommendations to the donation platform. Practical implication of this study is that the donation platform can improve service effectiveness and efficiency, technical and organizational infrastructure, and the level of donor trust towards donation platform and donation campaign in order to maintain donors Reparticipation Intention. In addition, the results of this study are expected to enrich the literature in the realm of digital philanthropy and provide recommendation for the government in developing policies related to digital philanthropy in Indonesia.