

Analisis Push Pull Mooring Factors terhadap Switching Intention pada Penggunaan QRIS di UMKM Kabupaten Bantul

Analysis of Push Pull Mooring Factors on Switching Intention in the Use of QRIS among MSMEs in Bantul Regency

¹Firda Sa'baniyah, ²Asti Ratnasari*, ³Dadang Heksaputra, ⁴Tri Rochmadi

^{1,2,3,4}Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Komputer dan Teknik, Universitas Alma Ata

^{1,2,3,4}Jl. Brawijaya 99, Kabupaten Bantul, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia

*e-mail: astiratnasari@almaata.ac.id

(*received:* 1 August 2024, *revised:* 9 January 2025, *accepted:* 15 January 2025)

Abstrak

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) merupakan pondasi utama perekonomian Indonesia dengan kontribusi signifikan dalam menyerap tenaga kerja, mencapai 96,92%. UMKM harus beradaptasi dengan kemajuan teknologi, khususnya dalam sistem pembayaran digital. *Quick Response Code* telah diperkenalkan sebagai inovasi pembayaran di Indonesia dengan penerapan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) yang diwajibkan oleh Bank Indonesia kepada seluruh penyedia layanan sistem pembayaran, mulai 1 Januari 2020, sesuai PADG No.24/1/PADG/2022. Data ASPI menunjukkan peningkatan pengguna QRIS oleh *merchant* di 2022 sebesar 62,95% dibandingkan akhir 2021. Daerah Istimewa Yogyakarta, khususnya Kabupaten Bantul, berkontribusi besar terhadap PDRB DIY, mencapai 15,18%. Penting bagi UMKM DIY untuk terus didorong dalam digitalisasi ekonomi melalui penggunaan QRIS dalam transaksi penjualan. Penelitian ini menganalisis faktor *push pull mooring* yang mempengaruhi *switching intention* UMKM untuk mengadopsi QRIS. *Push factors* adalah faktor negatif dari layanan lama, *pull factors* adalah faktor positif dari layanan baru, dan *mooring factors* adalah faktor penghambat *switching intention*. Pendekatan penelitian menggunakan kerangka kerja *push pull mooring* dan dianalisis dengan metode SEM-PLS melalui SmartPLS 4.1. Sampel penelitian terdiri dari 100 responden dengan kriteria UMKM belum pernah menggunakan QRIS serta tidak menggunakan catatan transaksi penjualan dalam usahanya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tiga hipotesis berpengaruh signifikan, sementara empat lainnya tidak signifikan. Peubah laten yang secara signifikan berpengaruh terhadap *switching intention* adalah *saving time*, *perceived no record for transaction*, dan *perceived trouble*. Hasil analisis menunjukkan *pull factors* terhadap *switching intention* relatif lebih tinggi dibandingkan *push factors*. *Mooring factors* yang diwakili oleh peubah laten *habit* menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh terhadap *switching intention*.

Kata kunci: UMKM, QRIS, *switching intention*, *push pull mooring*, *structural equation modeling*

Abstract

Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) are the backbone of Indonesia's economy, contributing significantly by absorbing 96.92% of the workforce. MSMEs must adapt to technological advancements, particularly in digital payment systems. The Quick Response Code (QR Code) has been introduced as a payment innovation in Indonesia, with the implementation of the Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) mandated by Bank Indonesia for all payment system providers starting January 1, 2020, under PADG No. 24/1/PADG/2022. Data from ASPI shows a 62.95% increase in QRIS adoption by merchants in 2022 compared to the end of 2021. The Special Region of Yogyakarta, particularly Bantul Regency, contributes significantly to the region's GDP, accounting for 15.18%. It is crucial to encourage MSMEs in Yogyakarta to embrace economic digitalization through the use of QRIS in sales transactions. This study analyzes the push-pull-mooring (PPM) factors that influence MSMEs' switching intentions to adopt QRIS. Push factors refer to negative aspects of the old service, pull factors represent positive attributes of the new service, and

<http://sistemasi.ftik.unisi.ac.id>

mooring factors are barriers to switching intention. The research employs the PPM framework and analyzes data using the SEM-PLS method through SmartPLS 4.1. The sample consists of 100 respondents who meet the criteria of MSMEs that have never used QRIS and do not keep sales transaction records in their business. The results indicate that three hypotheses show significant influence, while four are not significant. The latent variables that significantly affect switching intention are saving time, perceived lack of transaction records, and perceived trouble. The analysis reveals that pull factors have a relatively higher impact on switching intention compared to push factors. Mooring factors, represented by the latent variable of habit, show no significant effect on switching intention.

Keywords: MSMEs, QRIS, switching intention, push pull mooring, structural equation modeling

1 Pendahuluan

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) menjadi pondasi utama bagi perekonomian karena berperan penting dalam mendukung kemajuan ekonomi nasional [1]. UMKM memainkan peran krusial dalam menyerap tenaga kerja, mencapai 119,6 juta atau 96,92% dari total tenaga kerja di Indonesia [2]. Kementerian Koperasi Usaha Kecil dan Menengah (Kemenkop UKM) menyatakan bahwa UMKM merupakan kontributor terbesar terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) Indonesia mencapai 61%. UMKM berdasarkan pengolahan data Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2018-2019 tercatat mencapai jumlah 65,5 juta unit [2].

Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) merupakan salah satu provinsi di Indonesia yang juga ikut menyumbangkan jumlah UMKM. UMKM di Yogyakarta berdasarkan skala usaha tercatat mencapai 342.586 unit [3]. UMKM memiliki kontribusi yang relatif besar terhadap perekonomian DIY [4]. Bantul merupakan sebuah Kabupaten di Yogyakarta [5]. Kepala Dinas UMKM Bantul, menyatakan bahwa menurut data BPS tahun 2019, UMKM DIY di Kabupaten Bantul menjadi kontributor terbesar terhadap Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) mencapai 15,18% [6].

Data di atas menunjukkan pentingnya peran UMKM. Penerapan teknologi yang semakin berkembang di era modern menuntut manusia untuk mampu menyesuaikan diri dengan perubahan yang terjadi [7]. Perusahaan perlu terus berinovasi dalam menciptakan produk dan memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan [8]. Sebagaimana perusahaan pada umumnya, UMKM juga harus memanfaatkan kemajuan teknologi dalam proses bisnis yang berjalan. Internet kini menjadi elemen esensial dalam kehidupan sehari-hari, memungkinkan berbagai transaksi dan komunikasi dilakukan secara digital [9].

Teknologi yang tengah mengalami perkembangan, terutama dalam bidang ekonomi, adalah sistem dan metode pembayaran [10]. Inovasi *fintech* atau pembayaran digital yang diperkenalkan di Indonesia adalah *Quick Response Code* (QR Code). Perkembangan Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) baik bank maupun non bank merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap sistem pembayaran digital menggunakan QR Code [11]. UMKM harus menyediakan banyak QR Code yang masing-masing memiliki preferensinya sendiri dalam menggunakan jasa pembayaran.

Bank Indonesia menerbitkan QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) pada tanggal 17 Agustus 2019, sebagai solusi dari banyaknya preferensi PJSP di Indonesia [12]. Bank Indonesia pada tanggal 1 Januari 2020, mulai mewajibkan seluruh penyedia layanan sistem pembayaran untuk menggunakan QRIS. Peraturan Anggota Dewan Gubernur (PADG) Nomor 24/1/PADG/2022 tentang Implementasi Standar Nasional QRIS sebagai dasar dalam kewajiban penggunaan QRIS [13]. Data Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) menyatakan pertumbuhan pengguna QRIS oleh *merchant* atau pemilik usaha pada tahun 2022 mengalami peningkatan yang sangat signifikan mencapai 23,97 juta atau naik sebesar 62,95% dibanding akhir tahun 2021 [14].

Adopsi QRIS oleh UMKM terus meningkat namun, penggunaannya masih terbatas di beberapa daerah, termasuk DIY. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi niat beralih (*switching intention*) UMKM di Kabupaten Bantul dari penggunaan uang tunai ke adopsi QRIS menggunakan kerangka kerja *push pull mooring*. Kerangka kerja ini digunakan untuk menjelaskan perpindahan pengguna dari satu layanan ke layanan lainnya [15]. Kerangka *push pull mooring* dianggap sebagai model yang menjanjikan dan sering digunakan dalam penelitian pemasaran, terutama untuk menyelidiki niat konsumen dalam beralih ke alternatif baru atau

mengganti produk maupun layanan [16]. *Switching intention* sendiri didefinisikan sebagai niat atau kecenderungan seseorang untuk berpindah dari penyedia layanan yang digunakan saat ini ke penyedia layanan lain [17].

Kerangka *push pull mooring* mendefinisikan *push factors* sebagai faktor negatif yang mendorong keputusan migrasi [16]. *Pull factors* didefinisikan sebagai faktor penarik yang ditawarkan oleh layanan baru, misalnya prospek pekerjaan yang lebih besar, pendapatan atau pendidikan yang lebih baik, lingkungan yang lebih menyenangkan, dan kemudahan penggunaan [16]. *Mooring factors* didefinisikan sebagai faktor individu, sosial dan budaya yang menghambat keputusan migrasi [16]. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi QRIS oleh UMKM di Kabupaten Bantul, serta mendorong implementasi lebih luas dari sistem pembayaran digital di Indonesia.

2 Tinjauan Literatur

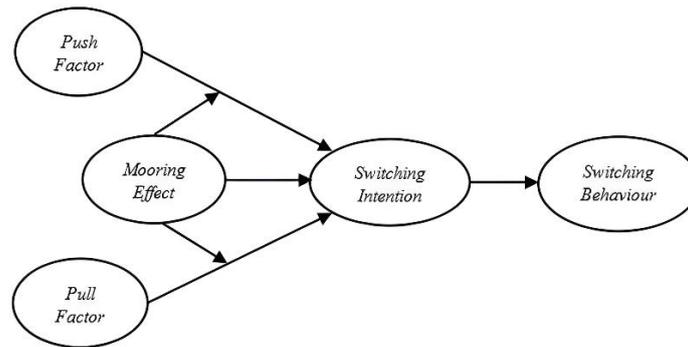
Penelitian menggunakan kerangka kerja *push pull mooring* terhadap *switching intention* telah digunakan dalam berbagai studi. Penelitian pertama mengenai analisis *switching intention* mahasiswa dari pembelajaran di kelas ke pembelajaran *online* selama masa pandemi COVID-19 di Tiongkok. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *security risk* sebagai faktor pendorong berpengaruh signifikan terhadap niat beralih mahasiswa ke pembelajaran *online*, *switching cost* sebagai faktor penghambat, dan *perceived usefulness* serta *task technology fit* sebagai faktor penarik memiliki pengaruh signifikan terhadap niat beralih ke pembelajaran *online* [18]. Penelitian berikutnya menganalisis niat beralih nasabah dari bank tradisional ke internet *banking*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor *push* yaitu *low system quality* dan *operation policy* berpengaruh terhadap ketidakpuasan nasabah pada bank tradisional, faktor *pull* yaitu *peer influence*, *low cost*, dan *compatibility* mempengaruhi *perceived usefulness*, dan faktor *mooring*, yaitu *low IT innovation* mempengaruhi *switching intention* nasabah untuk beralih ke internet *banking* [19].

Penelitian ketiga mengenai analisis penyebab rendahnya tingkat penggunaan *mobile payment* di negara-negara dengan infrastruktur keuangan yang baik serta faktor-faktor yang berkontribusi terhadap niat beralih dari pembayaran tunai ke pembayaran *mobile* di Taiwan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor *pull* pada kemauan untuk menggunakan relatif lebih tinggi daripada faktor *push* pada perilaku masyarakat. Ini menunjukkan bahwa masyarakat cenderung tertarik dengan keuntungan dari pembayaran *mobile* [20]. Penelitian berikutnya mengenai analisis faktor-faktor yang mempengaruhi *switching intention* ke *m-payment* menggunakan kerangka *push pull mooring* pada masa pandemi COVID-19 di Malaysia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor *push* yaitu *perceived lack of security*, faktor *pull* yaitu *ease of use*, dan faktor *mooring* yaitu *habit* serta *self efficacy* memiliki dampak signifikan pada *switching intention* terhadap penggunaan *m-payment* di Malaysia sedangkan salah satu faktor dari *pull* yaitu *relative advantage of substitution* tidak memiliki dampak signifikan pada *switching intention* terhadap penggunaan *m-payment* di Malaysia [16].

Penelitian berikutnya adalah analisis faktor yang mempengaruhi *switching intention* dari *cash on delivery* ke layanan *e-payment* dalam transaksi *e-commerce C2C*: COVID-19, transaksi, dan perspektif teknologi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor *push* yaitu *health consciousness*, *perceived COVID-19 risk*, dan *transaction inconvenience* tidak berpengaruh signifikan terhadap *switching intention* dari COD ke *e-payment*. Faktor *pull* yaitu *economical benefit*, *performance expectancy*, *effort expectancy*, dan *critical mass* berpengaruh signifikan terhadap *switching intention* dari COD ke *e-payment*. Faktor *mooring* yaitu *trust*, *perceived security and privacy* dan *switching cost* berpengaruh signifikan terhadap *switching intention* dari COD ke *e-payment* [21].

Perbedaan penelitian ini terdapat pada objek penelitian yang akan dianalisis, yaitu *switching intention* pada penggunaan QRIS di UMKM Kabupaten Bantul, Yogyakarta dengan fokus pada pelaku UMKM yang belum pernah menggunakan QRIS dan tidak menggunakan catatan penjualan dalam proses transaksi usahanya. Penelitian ini menganalisis faktor *push pull mooring* dengan merujuk pada penelitian terkait [20]. Penelitian terkait yang menjadi rujukan menggunakan perpaduan dua teori yaitu *push pull mooring* terhadap *switching intention* dan teori *transaction cost*. Penelitian ini hanya mengaplikasikan kerangka berpikir yang telah ada dari penelitian terkait tersebut. Penelitian ini menganalisis faktor *push pull mooring* terhadap *switching intention* serta tidak sampai *switching behavior*. Gambar 1 merupakan kerangka kerja dari *push pull mooring*.

<http://sistemasi.ftik.unisi.ac.id>



Gambar 1. Kerangka kerja *push pull mooring*

3 Metode Penelitian

Metode penelitian ini bersifat survei dengan pendekatan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif bertujuan untuk mendeskripsikan dan menyederhanakan berbagai situasi dan kondisi yang ada di masyarakat sebagai objek penelitian, sekaligus menilai berdasarkan persepsi responden [22]. Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh melalui kuesioner, dengan kriteria responden yaitu UMKM yang belum pernah menggunakan QRIS dan tidak menggunakan catatan penjualan dalam proses transaksi usahanya yang berlokasi di Kabupaten Bantul, Yogyakarta.

Dasar pengambilan jumlah sampel pada penelitian ini menggunakan rumus dari Wibisono [17] yaitu sebanyak 96,04 responden. Peneliti memutuskan untuk menetapkan jumlah responden sebanyak 100 karena dianggap bahwa dengan jumlah sampel yang lebih besar, maka semakin besar tingkat representasi sampel terhadap keseluruhan populasi. Pengumpulan data kuesioner dilakukan selama satu bulan yaitu pada tanggal 16 Mei 2024 sampai 16 Juni 2024.

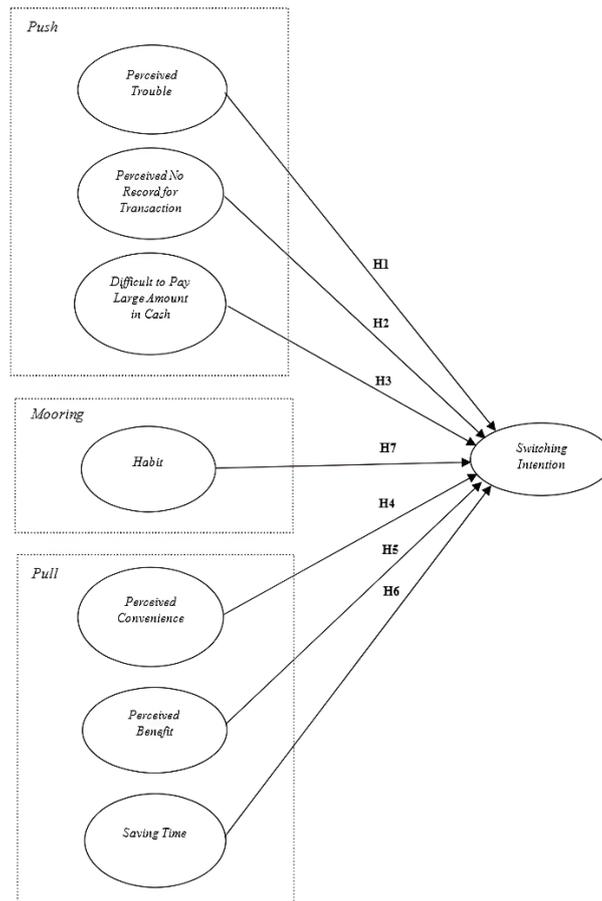
$$N = \left\{ \frac{((Z\alpha/2) \cdot \sigma)}{e} \right\}^2$$
$$N = \left\{ \frac{(1,96 \cdot 0,25)}{5\%} \right\}^2$$
$$N = 96,04 \text{ dibulatkan } 100 \quad (1)$$

Penelitian ini melibatkan tahap uji kuesioner untuk memastikan bahwa instrumen penelitian yang digunakan dapat mengumpulkan data dengan akurat dan dapat diandalkan. Uji kuesioner dilakukan dua kali, dengan menguji validitas dan reliabilitas dari data yang didapatkan. Pengujian kuesioner dapat dinyatakan valid dan reliabel jika nilai pada validitas konvergen, validitas diskriminan, dan konsistensi internal telah terpenuhi. Pengujian pertama, ditemukan beberapa *item* pernyataan pada peubah laten belum memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas. *Item* pernyataan yang tidak valid kemudian dihapus dan tidak digunakan kembali untuk pengujian berikutnya.

Uji kuesioner kedua dilakukan setelah melakukan penghapusan dan penyusunan kembali instrumen penelitian terhadap *item* pernyataan yang tidak valid serta telah dilakukan penyebaran ulang kuesioner kepada 30 responden UMKM yang berbeda. Pada uji kuesioner kedua, semua *item* pernyataan menghasilkan data yang valid dan reliabel. Penelitian ini menggunakan 21 *item* pernyataan dalam pengumpulan data 100 responden setelah penghapusan terhadap 4 *item* pernyataan yang tidak valid dan tidak reliabel pada pengujian kuesioner pertama.

Kerangka kerja *push pull mooring* digunakan dalam penelitian ini dengan merujuk pada penelitian terkait [20]. Penelitian terkait yang menjadi rujukan menggunakan perpaduan dua teori yaitu *push pull mooring* terhadap *switching intention* dan teori *transaction cost*. Penelitian ini hanya mengaplikasikan kerangka berpikir yang telah ada dari penelitian terkait tersebut. Penelitian ini menganalisis faktor *push pull mooring* terhadap *switching intention*. Faktor *push* terdiri dari *perceived trouble*, *perceived no record for transaction*, dan *difficult to pay large amount in cash*. Faktor *pull*

terdiri dari *perceived convenience*, *perceived benefit*, dan *saving time*. Faktor *mooring* terdiri dari *habit*. Gambar 2 menunjukkan kerangka berpikir yang digunakan.



Gambar 2. Kerangka berpikir *push pull mooring*

Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner dengan skala *likert* sebagai alat pengukuran. Penelitian ini menggunakan skala *likert* genap 4-poin. Salah satu alasan untuk tidak menyertakan opsi 'Netral' adalah agar responden menyatakan persetujuan atau pertidaksetujuan atas pernyataan yang diberikan kepadanya [23]. Setiap opsi jawaban memiliki nilai bobot yang berbeda, disesuaikan dengan opsi jawaban yang dipilih. Total jawaban dari responden akan diakumulasikan berdasarkan bobotnya, menghasilkan skor tunggal mengenai suatu topik [23]. Tabel 1 menjelaskan mengenai definisi operasional peubah laten yang digunakan.

Tabel 1. Definisi operasional

Peubah Laten	Definisi Operasional	Pernyataan
<i>Perceived Trouble</i> (PT)	Pandangan atau penilaian pemilik usaha terhadap sejauh mana menghadapi kesulitan atau masalah dalam menerima dan mengelola uang tunai dalam operasional penjualan [20].	1. Saya merasa penggunaan uang tunai tidak nyaman karena adanya kemungkinan kesalahan dalam menghitung jumlah pembayaran oleh pembeli [20]. 2. Saya merasa menghitung jumlah pembayaran dengan uang tunai saat proses penjualan merepotkan [20]. 3. Saya merasa sulit mencari uang kembalian saat pembeli menggunakan uang

		tunai menyebabkan masalah [20].
		4. Saya merasa tidak nyaman menghitung uang kembalian saat proses pembayaran menggunakan uang tunai [20].
<i>Perceived No Record For Transaction (PR)</i>	Perasaan tidak pasti mengenai transaksi karena kurangnya bukti atau konfirmasi [20].	1. Saya merasa pembayaran menggunakan uang tunai tidak meninggalkan tanda terima penjualan [20]. 2. Saya merasa pembayaran menggunakan uang tunai tidak meninggalkan bukti penjualan [20]. 3. Saya merasa pembayaran menggunakan uang tunai membuat penjualan tidak dapat dilacak [20].
<i>Difficult To Pay Large Amount In Cash (DP)</i>	Perasaan tidak nyaman dan tidak aman yang dirasakan untuk melakukan transaksi tunai dalam jumlah besar [20].	1. Saya merasa menerima banyak uang tunai dalam pembayaran tidak nyaman [30]. 2. Saya merasa membawa banyak uang tunai dalam penjualan tidak nyaman [20].
<i>Perceived Convenience (PC)</i>	Persepsi atau penilaian pemilik usaha terhadap tingkat kenyamanan atau kemudahan yang dirasakan dalam menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran [20].	1. Saya merasa menggunakan QRIS memudahkan saya dalam proses pembayaran oleh pembeli [20]. 2. Saya merasa pembayaran oleh pembeli akan lebih mudah dengan hanya menyediakan satu kode QRIS [20]. 3. Saya merasa QRIS adalah alat pembayaran yang sangat nyaman [20].
<i>Perceived Benefit (PB)</i>	Persepsi atau penilaian pemilik usaha terhadap manfaat atau keuntungan yang dirasakan dalam menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran [20].	1. Penggunaan QRIS kekinian, sehingga dapat meningkatkan penjualan [30]. 2. Saya menikmati manfaat QRIS karena uang akan langsung masuk ke rekening [20]. 3. Saya menikmati manfaat QRIS karena bukti transaksi penjualan otomatis tercatat dengan baik [20].
<i>Saving Time (ST)</i>	Persepsi atau penilaian	1. Saya merasa menggunakan QRIS memungkinkan saya menyelesaikan proses

	pemilik usaha terhadap sejauh mana penggunaan QRIS mempercepat atau memudahkan proses pembayaran, mengurangi waktu yang diperlukan dalam transaksi [20].	penjualan dengan cepat [20]. 2. Saya merasa menggunakan QRIS menghemat waktu penjualan [30]. 3. Saya merasa menggunakan QRIS memungkinkan saya untuk mempersingkat waktu transaksi penjualan [20].
<i>Habit (H)</i>	Perilaku yang secara otomatis didorong oleh isyarat kontekstual sebagai akibat dari asosiasi perilaku rangsangan yang dipelajari [20].	1. Memilih metode pembayaran tunai telah menjadi tindakan otomatis bagi saya [30]. 2. Wajar bagi saya untuk menggunakan metode pembayaran tunai [30]. 3. Ketika saya menerima pembayaran menggunakan metode pembayaran tunai adalah pilihan yang jelas bagi saya [20].
<i>Switching Intention (SI)</i>	Niat beralih atau kecenderungan tingkat kemungkinan bahwa pelanggan akan berpindah dari penyedia layanan saat ini ke layanan yang baru [17].	1. Saya bersedia mencoba QRIS untuk proses transaksi penjualan saya [20]. 2. Saya ingin menggunakan QRIS untuk proses transaksi penjualan saya [35]. 3. Jika memungkinkan saya berniat untuk beralih menggunakan QRIS untuk proses transaksi penjualan saya [24]. 4. Secara keseluruhan saya bersedia menggunakan QRIS untuk proses transaksi penjualan saya [20].

Metode analisis statistik dalam penelitian ini menggunakan analisis *Structural Equation Modeling* (SEM). Analisis data kuantitatif melibatkan dua tahap, yaitu pengujian model pengukuran (*outer model*) dan pengujian model struktural (*inner model*). Pada tahap pertama, dilakukan uji validitas dan reliabilitas alat ukur berdasarkan data yang terkumpul. Analisis *outer model* mencakup nilai reliabilitas gabungan guna menguji konsistensi internal (*cronbach's alpha*), validitas konvergen (reliabilitas indikator, *Average Variance Extracted* atau AVE) dan validitas diskriminan [23]. Pada analisis kedua yaitu, dilakukan analisis data sesuai dengan hipotesis yang diajukan. Analisis *inner model* mencakup nilai dan signifikansi koefisien jalur, koefisien determinasi dan ukuran pengaruh f^2 .

4 Hasil dan Pembahasan

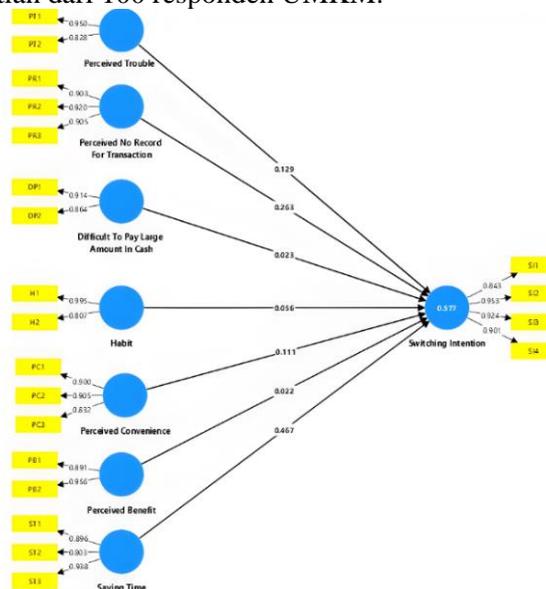
Responden pada penelitian ini adalah pelaku UMKM di bidang kuliner dengan kriteria belum pernah menggunakan QRIS dan tidak menggunakan catatan penjualan dalam proses transaksi usahanya yang berlokasi di Kabupaten Bantul, Yogyakarta. Jumlah responden yang digunakan dalam

penelitian ini sebanyak 100 responden. Hasil dari pengumpulan data melalui kuesioner menggunakan *google form* dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Profil responden

Keterangan	Karakteristik	Jumlah
Jenis kelamin	Laki-laki	65
	Perempuan	35
	Total	100
Kecamatan	Pandak	1
	Bantul	32
	Jetis	1
	Banguntapan	2
	Sewon	6
	Kasih	53
	Pajangan	2
	Bambanglipuro	3
	Total	100
	Usia (Tahun)	<20
20-30		27
30-40		28
40-50		21
50-60		11
Total		100
Lama dibuatnya usaha (Tahun)	≤5	63
	≥6 – 15	32
	≥16 - 25	5
	Total	100

Penelitian ini melibatkan tahap uji kuesioner untuk memastikan bahwa instrumen penelitian yang digunakan dapat mengumpulkan data dengan akurat dan dapat diandalkan. Uji kuesioner dilakukan dua kali, meliputi uji validitas dan reliabilitas. Pada uji kuesioner pertama, ditemukan beberapa *item* peubah laten belum memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas. *Item* tersebut berasal dari peubah laten *perceived trouble* yaitu PT1 dan PT3, peubah laten *perceived benefit* yaitu PB2 dan peubah laten *habit* yaitu H2. *Item* tersebut kemudian dihapus dan dilakukan pengumpulan data ulang. Pengujian kuesioner kedua didapatkan bahwa semua *item* peubah laten yang digunakan valid dan reliabel, sehingga dapat dilakukan pengumpulan data penelitian. Berikut hasil analisis *outer model* yang telah dilakukan pada data penelitian dari 100 responden UMKM.



Gambar 3. Hasil analisis jalur

Pada Gambar 3, terdapat hasil analisis jalur yang menunjukkan nilai *outer loading* dan koefisien jalur dalam bentuk diagram. Langkah selanjutnya adalah melakukan uji *Average Variance Extracted* (AVE) untuk mengukur nilai validitas konvergen dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil uji AVE

Peubah Laten	AVE	Keterangan
<i>Difficult To Pay Large Amount In Cash</i>	0,791	Valid
<i>Habit</i>	0,821	Valid
<i>Perceived Benefit</i>	0,854	Valid
<i>Perceived Convenience</i>	0,774	Valid
<i>Perceived No Record For Transaction</i>	0,827	Valid
<i>Perceived Trouble</i>	0,794	Valid
<i>Saving Time</i>	0,776	Valid
<i>Switching Intention</i>	0,821	Valid

Berdasarkan hasil pengujian AVE, setiap peubah laten memiliki nilai $\geq 0,5$ [23], sehingga dapat disimpulkan bahwa semua peubah laten yang digunakan valid dalam hal konvergensi. Pengujian berikutnya adalah melihat nilai validitas diskriminan guna menunjukkan bahwa suatu konstruk memiliki perbedaan dengan konstruk lainnya yaitu pada nilai *cross loading* [23].

Tabel 4. Hasil uji *cross loading*

Item	DP	H	PB	PC	PR	PT	SI	ST
DP1	0,914	0,145	-0,036	0,141	0,269	0,221	0,313	0,303
DP2	0,864	-0,122	0,090	0,175	0,375	0,323	0,252	0,240
H1	0,053	0,995	0,023	0,081	0,103	-0,139	0,131	0,100
H2	-0,120	0,807	-0,079	-0,006	0,066	-0,187	0,022	0,100
PB1	0,106	0,025	0,891	0,080	0,165	0,057	0,092	0,167
PB2	-0,034	-0,004	0,956	0,078	0,074	-0,024	0,141	0,109
PC1	0,238	-0,037	0,137	0,900	0,157	0,119	0,262	0,230
PC2	0,127	0,156	0,064	0,905	0,063	-0,006	0,230	0,125
PC3	0,040	0,100	-0,032	0,832	0,125	-0,041	0,128	0,134
PR1	0,283	0,097	0,105	0,065	0,903	0,187	0,544	0,576
PR2	0,322	0,143	0,073	0,104	0,920	0,247	0,570	0,484
PR3	0,364	0,032	0,147	0,189	0,905	0,256	0,530	0,557
PT1	0,291	-0,154	0,014	0,042	0,245	0,950	0,379	0,334
PT2	0,235	-0,104	-0,003	0,037	0,202	0,828	0,212	0,226
SI1	0,296	0,023	0,139	0,213	0,709	0,241	0,843	0,512
SI2	0,381	0,129	0,118	0,227	0,564	0,351	0,953	0,683
SI3	0,236	0,120	0,074	0,235	0,454	0,326	0,924	0,652
SI4	0,246	0,154	0,143	0,234	0,468	0,352	0,901	0,691
ST1	0,269	0,222	0,041	0,163	0,599	0,255	0,660	0,896
ST2	0,218	-0,131	0,140	0,121	0,313	0,370	0,531	0,803
ST3	0,321	0,139	0,197	0,219	0,616	0,255	0,655	0,938

Hasil uji *cross loading* pada Tabel 4, kriteria nilai *cross loading* menurut Barclay dkk di tahun 1995 [23] menyatakan nilai suatu indikator untuk suatu konstruk harus lebih besar dari nilai *cross loading* indikator tersebut ke konstruk lain. Nilai *cross loading* dari setiap indikator minimal 0,710. Dapat disimpulkan hasil uji *cross loading* pada semua *item* peubah laten memenuhi kriteria sehingga data dinyatakan valid. Pengujian berikutnya dilakukan dengan memeriksa hasil uji *Fornell-Larcker Criterion*.

Tabel 5. Hasil uji *fornell-larcker criterion*

	DP	H	PB	PC	PR	PT	ST	SI
DP	0,890							
H	0,029	0,906						
PB	0,023	0,008	0,924					
PC	0,175	0,071	0,085	0,880				
PR	0,355	0,101	0,118	0,130	0,909			
PT	0,299	-0,150	0,009	0,044	0,253	0,891		
ST	0,308	0,103	0,142	0,193	0,591	0,326	0,881	
SI	0,321	0,120	0,131	0,251	0,603	0,352	0,703	0,906

Tabel 5 menunjukkan bahwa nilai akar AVE suatu konstruk dengan korelasi konstruk tersebut lebih besar dengan konstruk-konstruk lainnya, sehingga data dinyatakan valid. Pengujian berikutnya adalah konsistensi internal dilihat dari nilai *Cronbach's alpha* dan *Composite Reliability*. Menurut Nunnally di tahun 1978 dalam buku [23] menyebutkan bahwa nilai konsistensi internal minimal 0,7. Tabel 6 menunjukkan bahwa nilai dari *Cronbach's alpha* dan *Composite Reliability* sehingga data dapat dinyatakan reliabel.

Tabel 6. Hasil uji *cronbach's alpha & composite reliability*

Peubah Laten	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>	Keterangan
<i>Difficult To Pay Large Amount In Cash</i>	0,739	0,883	Reliabel
<i>Habit</i>	0,854	0,901	Reliabel
<i>Perceived Benefit</i>	0,836	0,921	Reliabel
<i>Perceived Convenience</i>	0,860	0,911	Reliabel
<i>Perceived No Record For Transaction</i>	0,896	0,935	Reliabel
<i>Perceived Trouble</i>	0,759	0,885	Reliabel
<i>Saving Time</i>	0,854	0,912	Reliabel
<i>Switching Intention</i>	0,927	0,948	Reliabel

Analisis berikutnya yaitu evaluasi *inner model* dengan pengujian yang paling krusial yaitu koefisien jalur dan tingkat signifikannya, nilai *explained variance R²*, dan nilai ukuran pengaruh (*effect size*) *f²* [23]. Nilai koefisien jalur atau β beserta signifikannya digunakan untuk menunjukkan hubungan antar peubah sebagaimana dinyatakan dalam hipotesis. Koefisien jalur memiliki nilai standarisasi antara -1 dan +1. Nilai koefisien jalur yang mendekati +1 menunjukkan adanya hubungan positif yang sangat kuat antara peubah yang terikat [23]. Tabel 7 merupakan nilai uji *path coefficient* dengan semua peubah laten menunjukkan hubungan positif terhadap *switching intention*.

Tabel 7. Hasil uji *path coefficient*

Peubah Laten	<i>Original Sample</i>	Keterangan
DP → SI	0,023	Positif
H → SI	0,056	Positif
PB → SI	0,022	Positif
PC → SI	0,111	Positif
PR → SI	0,263	Positif
PT → SI	0,129	Positif
ST → SI	0,467	Positif

Pengujian berikutnya yaitu melihat nilai *explained variance R²* atau *R-square*. *R-square* merupakan nilai yang mengindikasikan sejauh mana variasi dari peubah endogen dapat dijelaskan oleh semua peubah eksogen yang terhubung dengannya [23]. Tabel di bawah menunjukkan nilai *R-square* untuk peubah laten. Hasil uji nilai *R-square* dapat dilihat pada Tabel 8.

Tabel 8. Hasil uji *r-square*

Peubah Laten	<i>R-square</i>
<i>Switching intention</i>	0,577

Tabel 8 menunjukkan bahwa nilai *R-Square* untuk peubah laten *switching intention* adalah 0,577. Nilai ini mengindikasikan bahwa persentase pengaruh dari peubah laten eksogen terhadap *switching intention* sebesar 57,7%, sedangkan sisanya 42,3% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian ini. Penelitian [17] menyatakan bahwa terdapat faktor lain yang dapat mempengaruhi *switching intention* diantaranya *social influence* terhadap *switching intention* melalui *trust*, *subjective norm* terhadap *switching intention*, *system quality* terhadap *switching intention* melalui *user satisfaction* serta *trust* terhadap *switching intention*.

Pengujian berikutnya adalah melihat ukuran pengaruh f^2 dengan membandingkan nilai R^2 ketika semua peubah eksogen dilibatkan dalam analisis model jalur dengan nilai R^2 ketika salah satu peubah eksogen dihapus dalam analisis model jalur [23]. Hal ini bertujuan untuk mengevaluasi pengaruh dari peubah eksogen terhadap peubah endogen yang terkait. Nilai 0,02, 0,15, dan 0,35 menunjukkan pengaruh kecil, sedang, dan besar secara berurutan [23]. Nilai di bawah 0,02 dianggap tidak memiliki pengaruh [23]. Hasil uji nilai *f-square* pada Tabel 9.

Tabel 9. Hasil uji *f-square*

Peubah Laten	<i>Original Sample</i>	Keterangan
DP → SI	0,001	Tidak Memiliki Pengaruh
H → SI	0,007	Tidak Memiliki Pengaruh
PB → SI	0,001	Tidak Memiliki Pengaruh
PC → SI	0,027	Kecil
PR → SI	0,101	Kecil
PT → SI	0,032	Kecil
ST → SI	0,306	Sedang

Pengujian berikutnya adalah uji hipotesis dengan melihat nilai *t-statistic*. Pedoman yang digunakan adalah *t-statistic* dengan nilai $\geq 1,96$ dan nilai signifikan *p-value* $\leq 0,05$ untuk menentukan signifikansi [23].

Tabel 10. Hasil uji *t-statistic*

Peubah Laten	<i>T-Statistic</i>	<i>P-Value</i>	Keterangan
DP → SI	0,337	0,736	Tidak Signifikan
H → SI	0,587	0,557	Tidak Signifikan
PB → SI	0,245	0,806	Tidak Signifikan
PC → SI	1,707	0,088	Tidak Signifikan
PR → SI	3,075	0,002	Signifikan
PT → SI	2,069	0,039	Signifikan
ST → SI	5,270	0,000	Signifikan

Tabel 10 menunjukkan hasil uji *t-statistic* pada semua peubah laten, peubah laten *perceived trouble* terhadap *switching intention* dinyatakan signifikan dengan nilai *t-statistic* sebesar 2,069 dan nilai *p-value* sebesar 0,039. Hal ini sejalan dengan hipotesis ke (H1) yang menyatakan bahwa *perceived trouble* memiliki pengaruh signifikan terhadap *switching intention* pada penggunaan QRIS di UMKM Kabupaten Bantul. *Perceived trouble* sebagai peubah laten *push* yang diharapkan sebagai faktor pendorong UMKM untuk beralih menggunakan QRIS ditemukan bahwa berpengaruh signifikan. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya [20] yang menyatakan bahwa *perceived trouble* cenderung berpengaruh signifikan terhadap perubahan kemauan untuk beralih ke pembayaran *mobile* dari pembayaran tunai. Konsumen cenderung menganggap pembayaran tunai merepotkan. Konsumen berharap dapat melakukan transaksi dengan lebih mudah, tanpa harus menghitung tagihan dan mengubah atau mengeluarkan tenaga ekstra [20].

Peubah laten *perceived no record for transaction* terhadap *switching intention* dinyatakan signifikan dengan nilai *t-statistic* sebesar 3,075 dan nilai *p-value* sebesar 0,002. Hal ini sejalan dengan

hipotesis ke (H2) yang menyatakan bahwa *perceived no record for transaction* memiliki pengaruh signifikan terhadap *switching intention* pada penggunaan QRIS di UMKM Kabupaten Bantul. *Perceived no record for transaction* sebagai peubah laten *push* yang diharapkan sebagai faktor pendorong UMKM untuk beralih menggunakan QRIS ditemukan bahwa berpengaruh signifikan. Hal ini tidak sejalan dengan penelitian sebelumnya [20] yang menyatakan bahwa *perceived no record for transaction* tidak berpengaruh signifikan terhadap *switching intention* untuk beralih ke pembayaran *mobile* dari pembayaran tunai [20]. Berpengaruhnya *perceived no record for transaction* terhadap *switching intention* dapat menjadi temuan baru, dimungkinkan karena UMKM menganggap catatan transaksi penjualan adalah hal yang penting, sehingga sangat dibutuhkan untuk melacak penjualan.

Peubah laten *difficult to pay large amount in cash* terhadap *switching intention* dinyatakan tidak signifikan dengan nilai *t-statistic* sebesar 0,337 dan nilai *p-value* sebesar 0,736. Hal ini tidak sejalan dengan hipotesis ke (H3) yang menyatakan bahwa *difficult to pay large amount in cash* memiliki pengaruh signifikan terhadap *switching intention* pada penggunaan QRIS di UMKM Kabupaten Bantul. *Difficult to pay large amount in cash* sebagai peubah laten *push* yang diharapkan sebagai faktor pendorong UMKM untuk beralih menggunakan QRIS ditemukan bahwa tidak berpengaruh signifikan. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya [20] yang menyatakan bahwa *difficult to pay large amount in cash* tidak berpengaruh signifikan terhadap *switching intention* untuk beralih ke pembayaran *mobile* dari pembayaran tunai [20].

Peubah laten *perceived convenience* terhadap *switching intention* dinyatakan tidak signifikan dengan nilai *t-statistic* sebesar 1,707 dan nilai *p-value* sebesar 0,088. Hal ini tidak sejalan dengan hipotesis ke (H4) yang menyatakan bahwa *perceived convenience* memiliki pengaruh signifikan terhadap *switching intention* pada penggunaan QRIS di UMKM Kabupaten Bantul. Hal ini juga tidak sejalan dengan penelitian sebelumnya [20] yang menyatakan bahwa *perceived convenience* memiliki dampak signifikan pada kesediaan konsumen untuk menggunakan pembayaran *mobile* [20]. Peubah laten *perceived benefit* terhadap *switching intention* dinyatakan tidak signifikan dengan nilai *t-statistic* sebesar 0,245 dan nilai *p-value* sebesar 0,806. Hal ini tidak sejalan dengan hipotesis ke (H5) yang menyatakan bahwa *perceived benefit* memiliki pengaruh signifikan terhadap *switching intention* pada penggunaan QRIS di UMKM Kabupaten Bantul. Hal ini juga tidak sejalan dengan penelitian sebelumnya [20] yang menyatakan bahwa *perceived benefit* cenderung memiliki insentif yang signifikan bagi konsumen untuk menggunakan pembayaran *mobile* karena memberikan keuntungan, manfaat, dan kepuasan tambahan sehingga konsumen menggunakan pembayaran *mobile* [20].

Peubah laten *saving time* terhadap *switching intention* dinyatakan signifikan dengan nilai *t-statistic* sebesar 5,270 dan nilai *p-value* sebesar 0,000. Hal ini sejalan dengan hipotesis ke (H6) yang menyatakan bahwa *saving time* memiliki pengaruh signifikan terhadap *switching intention* pada penggunaan QRIS di UMKM Kabupaten Bantul. *Saving time* sebagai peubah laten *pull* yang diharapkan sebagai faktor penarik UMKM untuk beralih menggunakan QRIS ditemukan bahwa berpengaruh signifikan. Hal ini tidak sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan [20] yang menyatakan bahwa *saving time* tidak menunjukkan pengaruh yang jelas pada *switching intention* [20].

Peubah laten *habit* terhadap *switching intention* dinyatakan tidak signifikan dengan nilai *t-statistic* sebesar 0,587 dan nilai *p-value* sebesar 0,557. Hal ini tidak sejalan dengan hipotesis ke (H7) yang menyatakan bahwa *habit* memiliki pengaruh signifikan terhadap *switching intention* pada penggunaan QRIS di UMKM Kabupaten Bantul. *Habit* sebagai peubah laten *mooring* yang diharapkan sebagai faktor penghambat UMKM untuk beralih menggunakan QRIS ditemukan bahwa tidak berpengaruh signifikan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan [20] yang menyatakan bahwa *habit* tidak menunjukkan pengaruh yang jelas pada *switching intention* [20]. Hal ini menunjukkan meskipun penggunaan uang tunai sudah menjadi kebiasaan sehari-hari, namun tidak menutup kemungkinan UMKM untuk beralih menggunakan QRIS serta menunjukkan bahwa ide-ide dan teknologi baru lebih diterima secara luas, dan hambatan kebiasaan untuk pembayaran *mobile* rendah [20].

5 Kesimpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa dari tujuh hipotesis yang diuji, tiga di antaranya berpengaruh signifikan terhadap niat UMKM untuk beralih menggunakan QRIS, dengan pengaruh *pull factors* lebih dominan dibandingkan *push factors*. Faktor utama yang mendorong *switching intention* adalah

perceived trouble, seperti kesulitan menghitung uang tunai dan mencari uang kembalian, serta *perceived no record for transaction*, yang menekankan pentingnya pencatatan penjualan. *Pull factors* diantaranya *perceived convenience* dan *perceived benefit* tidak signifikan, kemungkinan karena pelaku UMKM lebih fokus pada kebutuhan modal dan adanya potongan biaya bank. *Difficult to pay large amount in cash*, sebagai bagian dari *push factors*, juga tidak signifikan, dimungkinkan karena responden penelitian ini adalah UMKM kategori mikro yang umumnya memiliki skala transaksi yang sesuai dengan kebutuhan usaha mikro, sehingga pembayaran dalam jumlah besar jarang menjadi masalah. Namun, *saving time* berpengaruh signifikan, karena mampu mempercepat proses transaksi, sedangkan *habit* tidak menjadi hambatan. Studi ini terbatas pada UMKM di Kabupaten Bantul, sehingga disarankan untuk memperluas objek penelitian dan menambahkan peubah laten lain seperti *social influence* atau *trust* untuk menghasilkan temuan yang lebih general dan optimal.

Referensi

- [1] A. Anastasya, "Data UMKM, Jumlah dan Pertumbuhan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah di Indonesia," *UKMIndonesia.id*, 2023. <https://ukmindonesia.id/baca-deskripsi-posts/data-umkm-jumlah-dan-pertumbuhan-usaha-mikro-kecil-dan-menengah-di-indonesia> (accessed Nov. 30, 2023).
- [2] Kementerian KUKM Republik Indonesia, "Data Perkembangan Usaha Mikro, Kecil, Menengah (UMKM) dan Usaha Besar (UB) Republik Indonesia Tahun 2018 - 2019," *Kementerian KUKM Republik Indonesia*, 2019. https://www.kemenkopukm.go.id/uploads/laporan/1650868533_sandingan_data_UMKM_2018-2019=.pdf (accessed Feb. 04, 2024).
- [3] Badan Perencanaan dan Pembangunan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta, "Aplikasi Dataku Daerah Istimewa Yogyakarta," *bappeda.jogjaprov.go.id*, 2023.
- [4] Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta, "Kontribusi UMKM pada Perekonomian DIY relatif besar," *Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta*, 2023. <https://jogjaprov.go.id/berita/8304-kontribusi-umkm-pada-perekonomian-diy-relatif-besar> (accessed Jan. 25, 2024).
- [5] D. Heksaputra, M. J. U. H. Bahrudin, A. K. Fauziyah, and D. P. Wijaya, "Analisis Antenatal Care (Anc) pada Surveilans Kesehatan Ibu dan Anak dengan Tahapan Agregasi Pipeline NoSQL," *Indones. J. Bus. Intell.*, vol. 4, no. 1, p. 16, 2021, doi: 10.21927/ijubi.v4i1.1754.
- [6] J. Khoirunnisaa, "Sektor UMKM sumbang PDRB tertinggi di Bantul," *DetikFinance*, 2021. <https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-5480910/sector-umkm-sumbang-pdrb-tertinggi-di-bantul> (accessed Jan. 06, 2024).
- [7] D. H. Gutama, A. A. Harahap, and D. P. Wijaya, "Analisis Pemanfaatan Teknologi Penghubung Lembaga Keuangan Syariah dengan Usaha Mikro Kecil Menengah untuk Meningkatkan Pangsa Pasar Syariah di Yogyakarta," *J. Ilm. SINUS*, vol. 20, no. 2, p. 13, 2022, doi: 10.30646/sinus.v20i2.602.
- [8] Y. Wicaksono, "Segmentasi Pelanggan Bisnis dengan Multi Kriteria menggunakan K-Means," *Indones. J. Bus. Intell.*, vol. 1, no. 2, p. 45, 2019, doi: 10.21927/ijubi.v1i2.872.
- [9] A. F. Mahmud and S. Wirawan, "Sistemasi: Jurnal Sistem Informasi Deteksi Phishing Website menggunakan *Machine Learning* Metode Klasifikasi Phishing Website Detection using *Machine Learning Classification Method*," *Sist. J. Sist. Inf.*, vol. 13, no. 4, pp. 2540–9719, 2024, [Online]. Available: <http://sistemasi.ftik.unisi.ac.id>
- [10] O. T. Hussin, "Analisis Tingkat Penerimaan Mitra UMKM Yogyakarta terhadap Sistem QRIS pada E-wallet sebagai Alat Pembayaran Cashless menggunakan Metode UTAUT," Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 2023. [Online]. Available: <https://e-journal.uajy.ac.id/29933/>
- [11] N. S. A. Nasution, "Analisis Minat Penggunaan Sistem Quick Response Indonesian Standard (QRIS) terhadap Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) di Kota Medan," Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2022. [Online]. Available: <http://repository.uinsu.ac.id/15752/>
- [12] Bank Indonesia, "Bank Indonesia terbitkan Ketentuan Pelaksanaan QRIS," *Bank Indonesia*, 2019. <https://www.bi.go.id/id/publikasi/ruang-media/news-release/Pages/Bank-Indonesia-Terbitkan-Ketentuan-Pelaksanaan-QRIS.aspx> (accessed Jan. 06, 2024).
- [13] Bank Indonesia, *Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 24/1/PADG/2022 tanggal 25 Februari 2022 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor*

- 21/18/PADG/2019 tentang Implementasi Standar Nasional Quick Response Code untuk Pembayaran. Indonesia, 2022. [Online]. Available: https://www.bi.go.id/id/publikasi/peraturan/Pages/PADG_240122.aspx
- [14] ASPI, “Buletin Statistik ASPI SP Q1 2023 Umum,” *Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia*, 2023. <https://www.aspi-indonesia.or.id/buletin-statistik-aspi-triwulan-1-2023/> (accessed Mar. 04, 2024).
- [15] H. S. Bansal, S. F. Taylor, and Y. St. James, “‘Migrating’ to New Service Providers: Toward a Unifying Framework of Consumers’ Switching Behaviors,” *J. Acad. Marketing Sci.*, vol. 33, pp. 96–115, 2005, doi: 10.1177/0092070304267928.
- [16] T. K. Leong, H. Rae, and T. Pauline, “Factors Influence Switching Intention to M-Payment using Push-Pull-Mooring Framework during the Coronavirus Pandemic in Malaysia,” *Asian J. Res. Bus. Manag.*, vol. 4, no. 3, pp. 639–657, 2022, doi: 10.55057/ajrbm.2022.4.3.55.
- [17] H. G. Yusuf and A. Ratnasari, “Pengaruh Push Pull Mooring terhadap Switching Intention pada Pengguna Aplikasi Video on Demand di masa Pandemi Covid-19,” *Indones. J. Bus. Intell.*, vol. 5, no. 1, p. 17, 2022, doi: 10.21927/ijubi.v5i1.2321.
- [18] K. Kang, T. Wang, S. Chen, and Y. S. Su, “Push-Pull-Mooring Analysis of Massive Open Online Courses and College Students during the COVID-19 Pandemic,” *Front. Psychol.*, vol. 12, no. December, pp. 1–10, 2021, doi: 10.3389/fpsyg.2021.755137.
- [19] C. Yoon and D. Lim, “Customers’ Intentions to Switch to Internet-Only Banks: Perspective of the Push-Pull-Mooring Model,” *Sustainability*, vol. 13, pp. 1–20, 2021, doi: 10.3390/su13148062.
- [20] H. P. Lu and Y. S. Wung, “Applying Transaction Cost Theory and Push-Pull-Mooring Model to Investigate Mobile Payment Switching Behaviors with Well-Established Traditional Financial Infrastructure,” *J. Theor. Appl. Electron. Commer. Res.*, vol. 16, no. 2, pp. 1–21, 2021, doi: 10.4067/S0718-18762021000200102.
- [21] B. Purwandari, S. A. Suriazdin, A. N. Hidayanto, S. Setiawan, K. Phusavat, and M. Maulida, “Factors Affecting Switching Intention from Cash on Delivery to E-Payment Services in C2C E-Commerce Transactions: COVID-19, Transaction, and Technology Perspectives,” *Emerg. Sci. J.*, vol. 6, pp. 136–150, 2022, doi: 10.28991/esj-2022-SPER-010.
- [22] M. A. Sugandi and R. M. N. Halim, “Analisis End-User Computing Satisfaction (Eucs) pada Aplikasi Mobile Universitas Bina Darma,” *Sist. J. Sist. Inf.*, vol. 9, no. 1, p. 143, 2020, [Online]. Available: <http://sistemasi.ftik.unisi.ac.id>
- [23] P. I. Santosa, *Metode Penelitian Kuantitatif Pengembangan Hipotesis dan Pengujiannya menggunakan SmartPLS*. Yogyakarta: Penerbit Andi, 2018. [Online]. Available: <https://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/pustaka/143392/metode-penelitian-kuantitatif-pengembangan-hipotesis-dan-pengujiannya-menggunakan-smartpls.html>
- [24] L. Lisana, “Factors Affecting University Students Switching Intention to Mobile Learning: A Push-Pull-Mooring Theory Perspective,” *Educ. Inf. Technol.*, vol. 28, no. 5, pp. 5341–5361, 2023, doi: 10.1007/s10639-022-11410-z.