



## *Analysis of Supporting and Inhibiting Factors in Switching to Adopting Mobile Banking in West Papua Utilizing PLS-SEM and Status Quo Bias Perspective*

### **Analisis Faktor-faktor Pendukung dan Penghambat Beralih Mengadopsi Mobile Banking di Papua Barat Memanfaatkan PLS-SEM dan Perspektif Status Quo Bias**

Cintiya Febiyanti Risdiyanto<sup>1</sup>, Dedi I. Inan<sup>2</sup>,  
Rully Novie Wurarah<sup>3</sup>, Obadja A. Fenetiruma<sup>4</sup>

<sup>1,2,3</sup> Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Teknik, Universitas Papua, Indonesia

E-Mail: <sup>1</sup>[cintiyarisdiyanto2019017@gmail.com](mailto:cintiyarisdiyanto2019017@gmail.com), <sup>2</sup>[d.inan@unipa.ac.id](mailto:d.inan@unipa.ac.id),  
<sup>3</sup>[r.wurarah@unipa.ac.id](mailto:r.wurarah@unipa.ac.id), <sup>4</sup>[o.fenetiruma@unipa.ac.id](mailto:o.fenetiruma@unipa.ac.id)

Received Dec 30th 2023; Revised Feb 25th 2024; Accepted Mar 15th 2024  
Corresponding Author: Cintiya Febiyanti Risdiyanto

#### **Abstract**

*Mobile banking (m-banking) is a technological innovation that aims to facilitate financial transactions through smartphones. This study aims to analyze the drivers and inhibitors of m-banking in West Papua employing Status Quo Bias perspective. Two control variables: age and gender are used to portray the demography respondents in more detail. A quantitative analysis is carried out using Partial Least Square – Structural Equation Modelling (PLS-SEM). As many as 303 respondents were obtained through an online questionnaire submitted to m-banking user in West Papua province in one month. The results of the study show the perceived value and sunk cost show a significant influence on usage intention to switch to the m-banking adoption. However, the results also inform that perceived benefits and user resistance prevent users to adopt the technology. Users perceived that they need a lot of effort to get used to the features of m-banking services, factors that might hinder users with traditional methods to access financial transactions to switch to m-banking including their anxiety that this technology does not meet their expectation of the new experience. Discussion and research implications are discussed in this paper.*

*Keyword: Mobile Banking, Status Quo Bias, PLS-SEM, Variable Control*

#### **Abstrak**

*Mobile banking (m-banking) adalah inovasi teknologi yang bertujuan untuk memfasilitasi transaksi keuangan melalui perangkat mobile, seperti smartphone. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor pendukung dan penghambat m-banking di Papua Barat memanfaatkan pendekatan Status Quo Bias. Dua variabel kontrol usia dan gender digunakan untuk memotret demografi responden secara lebih detail. Analisis kuantitatif dilakukan dengan memanfaatkan Partial Least Square – Structural Equation Modelling (PLS-SEM). Sebanyak 303 data responden diperoleh melalui kuesioner online yang disebar kepada masyarakat Papua Barat pengguna aplikasi m-banking selama 1 bulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor *perceived value* dan *sunk cost* menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap keinginan untuk beralih mengadopsi m-banking. Namun hasil analisis data juga memperlihatkan bahwa faktor-faktor *switching benefits* dan *user resistance* menjadi penghambat keinginan untuk mengadopsi m-banking di Papua Barat. Hal ini menggambarkan pengguna merasa membutuhkan banyak usaha untuk membiasakan diri dengan fitur dari layanan m-banking serta kekhawatiran bahwa m-banking menawarkan harapan yang tidak sesuai dengan ekspetasi. Diskusi dan implikasi teoritis dan praktis dari hasil ini juga didiskusikan dalam makalah ini.*

*Kata Kunci: Mobile Banking, Status Quo Bias, PLS-SEM, Variable Control*

## **1. PENDAHULUAN**

Perkembangan Teknologi Informasi (TI) yang sangat pesat di era globalisasi ini direpson oleh perusahaan-perusahaan maupun dunia perbankan, sehingga pelayanan perbankan dituntun lebih cepat, mudah,

dan fleksibel. Hal ini dimaksudkan untuk memberikan kemudahan akses informasi kepada nasabahnya dengan cara mengaplikasikan TI yang lebih efektif dan efisien melalui jaringan internet. Awalnya perbankan menggunakan layanan transaksi secara konvensional untuk melayani masyarakat yang akan melakukan transaksi di bank. Transaksi konvensional merupakan transaksi manual yang dilakukan oleh nasabah dengan datang langsung ke bank untuk melakukan transaksi, misalnya membayar cicilan rumah, transfer antar rekening pada bank yang sama atau antar bank, membayar listrik, air, dan seterusnya. Metode ini dirasakan kurang efisien karena waktu yang tersita cukup banyak, hal ini dikarenakan banyaknya prosedur yang harus diikuti pada saat melakukan transaksi antara lain untuk mengisi formulir, mengantre, kemudian pada saat di *teller* membutuhkan waktu untuk memastikan nomor rekening benar atau tidak [1].

Dengan perkembangan TI memungkinkan bank memberikan layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan nasabah yang telah berkembang searah dengan perkembangan teknologi dan gaya hidup. Dunia saat ini di dorong dengan apa yang disebut gaya hidup instan, dan layanan *Mobile Banking* adalah salah satu cara hidup instan *modern*. *Mobile Banking (M-Banking)* adalah fasilitas perbankan melalui komunikasi seluler seperti ponsel dengan penyediaan fasilitas yang mirip dengan ATM. Dengan layanan *M-Banking*, bank berusaha memfasilitasi akses *client* untuk melakukan transaksi di mana saja dan kapan saja tanpa harus pergi ke bank. Hampir semua bank di Indonesia telah menyediakan layanan *M-Banking*. dan bahwa sebagian besar nasabah *M-Banking* merasa puas dengan aksesibilitas internet, kemudahan pengguna, kegunaan, dan kepercayaan, Rahmahwati [2], mengatakan pengaruh kualitas layanan seperti keamanan, kemudahan, dan sistem aplikasi *Mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah.

Di Provinsi Papua Barat pengguna *M-Banking* semakin meningkat terlebih sejak pandemi *corona* yang membatasi aktifitas sehari-hari dan mengharuskan masyarakat untuk melakukan berbagai aktifitas dirumah. Berdasarkan penjelasan tersebut, peneliti mencoba mencari faktor-faktor yang menjadi pendukung dan penghambat dalam mengadopsi *M-Banking*. Faktor pendukung seseorang mengadopsi *M-Banking* antara lain yaitu: mudah, praktis, aman, dan nyaman [3]. Sementara itu yang menjadi faktor penghambatnya ialah: nasabah merasa khawatir akan tersebar pin dan data pribadi [4].

Penelitian ini menggunakan model *Status Quo Bias*, teori ini mendukung fenomena bahwa seseorang akan tidak melakukan apa-apa atau mempertahankan keputusannya saat ini atau sebelumnya dari pada mengubahnya. *Status Quo Bias* adalah fenomena penyimpangan (bias) pikiran dimana ketika seseorang individu dihadapkan pada keputusan untuk memilih, ia cenderung untuk tidak berubah dari pilihan yang sudah pernah dibuatnya. Semakin banyak alternatif pilihan yang disodorkan kepadanya maka semakin besar kecenderungan dirinya untuk tetap bertahan pada pilihan sebelumnya. Riset awal *Status Quo bias* dilakukan oleh Samuelson dan Zeckhauser (1988), yang melakukan penelitian *health plan* program pada para pensiunan mengungkapkan bahwa *Status Quo bias* adalah sesuatu yang patut diperhitungkan. Keduanya mengatakan bahwa didalam keputusan yang nyata selalu ada opsi untuk tidak memilih atau mempertahankan pilihan yang lalu [5].

Terdapat beberapa faktor yang dapat memicu *Status Quo Bias* salah satunya perasaan puas terhadap pilihannya sendiri. Samuelson dan Zeckhauser (1988), mencatat bahwa *Status Quo Bias* konsisten dengan keengganan kehilangan dan hal itu dapat di jelaskan secara psikologis dengan komitmen yang dibuat sebelumnya, pemikiran biaya hangus, kebutuhan untuk merasa memegang kendali, dan penghindaran penyesalan [5]. Yang terakhir didasarkan pada pengamatan Kahneman dan Tversky bahwa orang merasa lebih menyesal atas hasil buruk yang dihasilkan dari tindakan baru yang diambil dari pada konsekuensi [6]. Kemudian Shirish & Batuekueno [7], dengan menggunakan metode survey menemukan bahwa *Status Quo Bias* mampu menjelaskan mengapa terjadi penolakan adopsi teknologi baru. Dengan demikian *Status Quo Bias* kemungkinan juga terjadi dalam konteks adopsi pada *Mobile Banking*.

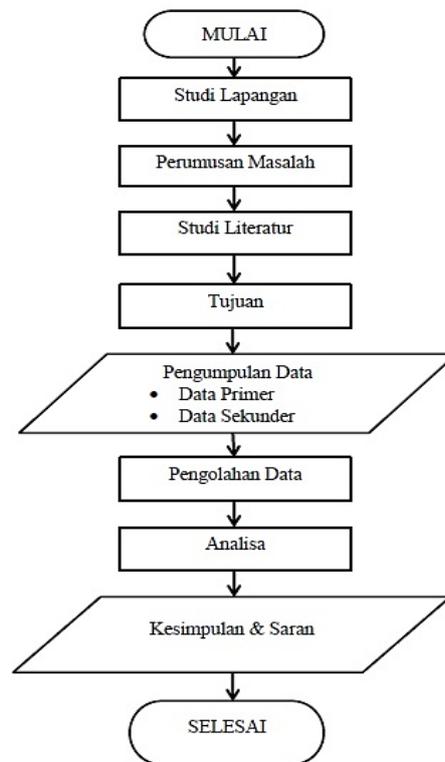
Terdapat faktor pendukung dan penghambat dalam mengadopsi *mobile banking*, faktor pendukungnya antara lain: *Sunk Cost* (biaya hangus), *Perceived Value* (nilai keuntungan) yang akan berpengaruh pada *Switching Benefits* (beralih manfaat) yang merupakan keinginan untuk mengadopsi *mobile mbanking*. Lalu faktor penghambat antara lain yaitu : *Perceived Benefits* (manfaat yang dirasakan), *User Resistance* (penolakan pengguna) yang berpengaruh kepada *Switching Cost* (biaya perpindahan) yang merupakan faktor penghambat dalam mengadopsi *mobile banking*, dari dua faktor di atas mengarah pada *Use Behavior* (perilaku penggunaan). Peneliti juga menambah 2 model yaitu *Control Variable* berupa *age* (usia) dan *gender* (jenis kelamin).

Oleh karena itu perlu dipertanyakan apa sajakah faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam mengadopsi *M-Banking* menggunakan metode *Status Quo Bias* khususnya pada nasabah pengguna *M-Banking*, penelitian yang mengeksplorasi tentang faktor-faktor pendukung dan penghambat adopsi *mobile banking* dengan teori *Status Quo Bias* di wilayah tersebut.

## 2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian adalah suatu pengkajian dalam mempelajari peraturan-peraturan yang terdapat dalam penelitian [8]. Dalam melakukan penelitian ini peneliti menggunakan metode pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah kegiatan pengumpulan, pengolahan, analisis, dan penyajian data berdasarkan jumlah atau banyaknya yang dilakukan secara objektif untuk memecahkan suatu persoalan atau menguji suatu hipotesis.

Creswell telah memberikan definisi penelitian kuantitatif secara ringkas yaitu jenis penelitian yang menjelaskan fenomena dengan mengumpulkan data numerik yang dianalisis menggunakan metode berbasis matematika, utamanya statistik [9]. Penelitian dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dianggap sebagai penelitian murni karena dapat menjelaskan penelitian dengan angka-angka yang pasti [10].



**Gambar 1.** Diagram Metode Penelitian

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Analisis Model Pengukuran (*Outer Model*)

Pada penelitian ini analisis model pengukuran (*outer model*) dilakukan dengan menjalankan uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas yang meliputi convergent validity dan discriminant validity. Uji reliabilitas meliputi perhitungan nilai composite reliability dan cronbach alpha. Analisis model pengukuran merupakan langkah awal analisis sebelum melanjutkan ke langkah selanjutnya yaitu analisis model struktural (*inner model*). Hal ini memiliki tujuan untuk memastikan bahwa semua item pengukuran yang digunakan dalam penelitian mewakili konstruksi laten yang valid dan dapat diandalkan [11]. Berikut merupakan hasil pengujian pada model pengukuran.

##### 3.1.1 Uji Convergent Validity

Uji *convergent validity* dapat dilakukan dengan melihat nilai *outer loading* dan *average variance extracted (AVE)*. Langkah awal yang perlu dilakukan yaitu uji nilai *outer loading*. *Convergent validity* dapat diketahui dengan melihat korelasi skor indikator dengan skor konstruk (*loading factor*). Kriteria nilai *loading factor* dapat dikatakan valid apabila nilai indikatornya  $> 0.7$  [12]; [13]. Selanjutnya yaitu mengetahui nilai AVE. AVE adalah hasil pengukuran besarnya varians yang dapat ditangkap atau diketahui dari konstruk, kemudian dibandingkan dengan varians yang dihasilkan akibat terjadinya kesalahan pengukuran. Suatu variabel dapat dikatakan valid jika memiliki  $AVE > 0$ . [13]

##### 3.1.2 Uji Desrminant Validity

Pengujian selanjutnya adalah Uji *Deskriminant validity* dengan menggunakan uji *cross loading*. Uji *cross loading* merupakan pengujian yang dilakukan terhadap nilai *auter loading* suatu konstruksi variabel yang harus memiliki nilai yang lebih besar untuk variabel itu sendiri dibandingkan dengan variabel lainnya cara untuk menguji *discriminant validity* dengan indikator refleks yaitu dengan melihat nilai *cross loading* untuk setiap variabel harus lebih dari 0,7. Berikut hasil uji *cross loading* yang telah disajikan ke dalam tabel 1.

**Tabel 1.** Hasil Uji *Discriminant Validity* (*Cross Loading*)

	PB	PV	SB	SC	SWC	UI	UR
PB1	0.901	0.486	0.499	-0.297	-0.435	0.524	-0.483
PB2	0.918	0.469	0.504	-0.359	-0.369	0.422	-0.58
PB3	0.907	0.394	0.500	-0.265	-0.310	0.386	-0.527
PV1	0.446	0.767	0.429	-0.548	-0.518	0.557	-0.469
PV2	0.440	0.891	0.519	-0.481	-0.580	0.544	-0.454
PV3	0.383	0.852	0.547	-0.466	-0.527	0.589	-0.389
SB1	0.544	0.586	0.921	-0.395	-0.558	0.545	-0.459
SB2	0.498	0.510	0.933	-0.299	-0.446	0.473	-0.492
SB3	0.504	0.579	0.954	-0.318	-0.484	0.524	-0.49
SC1	-0.322	-0.578	-0.364	0.942	0.692	-0.472	0.591
SC2	-0.331	-0.544	-0.35	0.954	0.652	-0.416	0.603
SC3	-0.311	-0.546	-0.313	0.944	0.675	-0.454	0.582
SWC1	-0.329	-0.523	-0.436	0.637	0.872	-0.532	0.548
SWC2	-0.390	-0.517	-0.456	0.645	0.901	-0.46	0.597
SWC3	-0.390	-0.678	-0.526	0.61	0.89	-0.489	0.578
UI1	0.494	0.663	0.564	-0.478	-0.573	0.882	-0.472
UI2	0.426	0.594	0.471	-0.387	-0.471	0.931	-0.403
UI3	0.408	0.534	0.432	-0.395	-0.435	0.885	-0.428
UR1	-0.454	-0.436	-0.289	0.582	0.563	-0.385	0.859
UR2	-0.554	-0.507	-0.524	0.555	0.593	-0.497	0.889
UR3	-0.503	-0.398	-0.525	0.491	0.528	-0.380	0.860

Setelah dilakukan uji *discriminant validity* dengan menggunakan uji *cross loading* hasilnya menunjukkan semua item pada pengukuran berkorelasi lebih tinggi dengan variabel yang diukur, hasil evaluasi ini menunjukkan *cross loading* dapat diterima dengan baik.

Kemudian dilanjutkan dengan memeriksa nilai *Fornell-Larcker criterion*. Untuk menguji nilai *Fornell-Larcker criterion*, nilai AVE setiap variabel harus lebih tinggi dari daripada korelasi antara variabel lainnya [12]. Hasil uji nilai *Fornell-Larcker criterion* dapat dilihat pada tabel 2.

**Tabel 2.** Hasil Uji *Discriminant Validity* (*Fornell-Larcker criterion*)

	PB	PV	SB	SC	SWC	UI	UR
PB	0.909						
PV	0.501	0.838					
SB	0.552	0.599	0.936				
SC	-0.340	-0.588	-0.363	0.947			
SWC	-0.417	-0.645	-0.532	0.711	0.888		
UI	0.497	0.671	0.551	-0.473	-0.556	0.900	
UR	-0.58	-0.517	-0.512	0.626	0.647	-0.486	0.869

Dari tabel 2 dapat diketahui bahwa nilai AVE setiap konstruk sudah lebih tinggi dari korelasi kuadrat tertinggi dengan konstruksi lainnya, maka dapat disimpulkan bahwa kriteria *discriminant validity* telah tercapai. Selanjutnya Henseler [14] juga menyarankan untuk mengukur *rasio heterotrait monotrait* (HTMT) sebagai kriteria lain untuk menilai *discriminant validity*, dimana nilai HTMT yaitu  $<0.85$  atau  $<0.90$  [15]. Tabel 3 merupakan hasil uji nilai dari HTMT.

**Tabel 3.** Hasil Uji *Discriminant Validity* (HTMT)

	PB	PV	SB	SC	SWC	UI	UR
PB							
PV	0.594						
SB	0.602	0.693					
SC	0.367	0.69	0.384				
SWC	0.463	0.783	0.59	0.787			
UI	0.542	0.797	0.597	0.511	0.626		
UR	0.671	0.64	0.582	0.702	0.758	0.558	

Pada tabel 3 dapat diketahui bahwa nilai HTMT pada semua variabel diterima karena memiliki nilai yang memenuhi kriteria HTMT yaitu  $<0.85$  atau  $<0.90$  dan *discriminant validity* sudah terpenuhi.

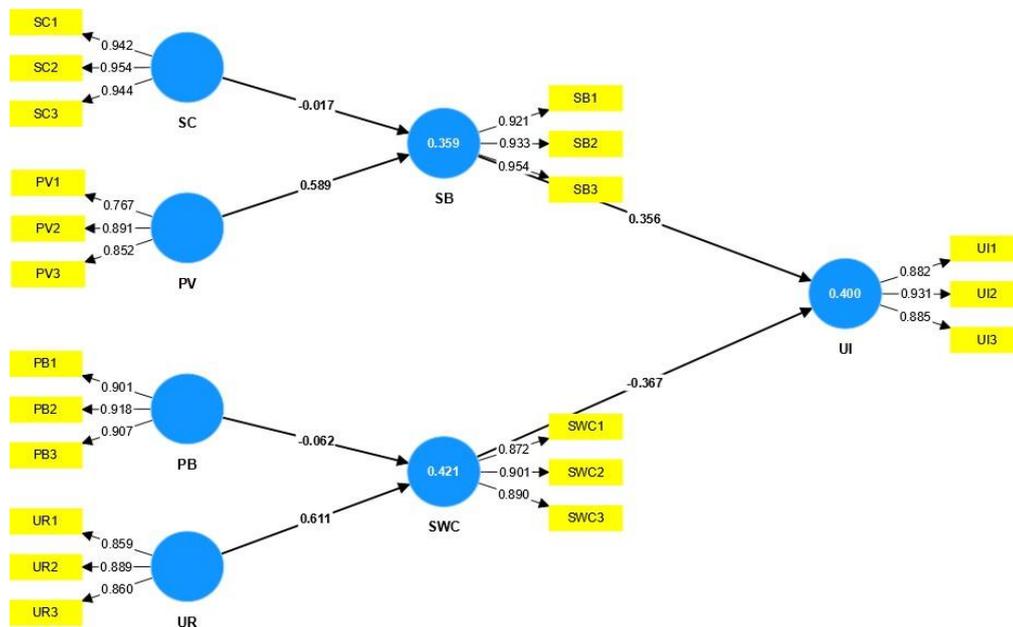
### 3.1.3 Uji Reliabilitas

Pengujian selanjutnya yaitu dengan melakukan uji reliabilitas. Reliabilitas adalah pengukuran sejauh mana suatu instrumen dapat diharapkan untuk memberikan hasil pengukuran yang sama jika pengukuran diulang dalam Taber, 2018 [16]. Pada penelitian ini uji reliabilitas dilakukan dengan cara melihat nilai *cronbach's alpha* dan *composite reliability*. Nilai nilai *cronbach's alpha* dan *composite reliability* yang dianggap memiliki reliabilitas tinggi yaitu  $> 0.70$  [17]. Tabel 4 merupakan hasil uji reliabilitas pada penelitian ini.

**Tabel 4.** Hasil Uji Reliabilitas

	<i>Cronbach's alpha</i>	Composite reliability (rho_c)
PB	0.896	0.934
PV	0.788	0.876
SB	0.930	0.955
SC	0.942	0.963
SWC	0.866	0.918
UI	0.883	0.927
UR	0.838	0.903

Pada tabel 4 dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach's alpha* dan *composite reliability* dari semua variabel memiliki nilai  $> 0.70$ , sehingga pada penelitian ini memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi.



**Gambar 2.** Model Akhir Hasil Uji *Outer Model*

Pada gambar 2 dapat diketahui bahwa model akhir setelah melalui analisis *outer model* secara keseluruhan setiap indikator memiliki hubungan yang positif terhadap masing-masing variabel laten dan *loading factor* untuk setiap indikator memiliki nilai  $> 0.50$ . Pengujian pada *outer model* telah selesai dan memperoleh hasil yang memenuhi standar yang ada pada setiap tahapan pengujian oleh sebab itu penelitian ini dapat dilanjutkan ke langkah selanjutnya.

### 3.2 Analisis Model Struktural (*Inner Model*)

Analisis model struktural yaitu model yang menjelaskan juga memprediksi hubungan antara satu variabel dengan variabel lain dalam penelitian sudibjo [18]. Lalu pada penelitian ini juga mengevaluasi ukuran dan signifikansi dari koefisien jalur untuk menguji hipotesis dengan menggunakan teknik [19]. Analisis pada model struktural dilakukan untuk memastikan model struktur kuat dan akurat, penilaian *inner model* dapat dilihat dari beberapa indikator yang meliputi *variance inflation factor* (VIF) dan *R-Square* untuk menguji hipotesis [20]. Berikut ini merupakan hasil dari analisis *model structural*.

#### 3.2.1 Variance Inflation Factor (VIF)

*Variance Inflation Factor* (VIF) digunakan untuk melihat hasil uji multikolinearitas pada tiap konstruksi dalam penelitian ini [20]. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa tidak ada korelasi yang tinggi

antara konstruk model yang diusulkan [15]. Nilai pada konstruk VIF harus lebih besar atau sama dari 5 dan lebih kecil atau sama dari 0.2 yang menunjukkan bahwa konstruk tersebut memiliki masalah kolinearitas [21]. Berikut ini merupakan hasil uji multikolinearitas VIF pada tabel 5.

**Tabel 5.** Hasil Uji *Multikolinearitas (inner VIF)*

	PB	PV	SB	SC	SWC	UI	UR
PB					1.507		
PV			1.528				
SB						1.395	
SC			1.528				
SWC						1.395	
UI							
UR					1.507		

Berdasarkan tabel 5 dapat diketahui bahwa semua variabel pada penelitian ini sudah memiliki nilai VIF yang  $> 0.2$  atau  $< 5$  yang artinya konstruksi tersebut memiliki kolinearitas yang baik terhadap SB, SWC dan UI.

### 3.2.2 Koefisien Determinan (R-Square)

Menurut Furadatin, *koefisien determinan (R-Square)* adalah cara yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari variabel independent terhadap variabel dependent [22]. Pada nilai *R-Square* diharapkan antara 0 dan 1. Nilai *R-Square* 0,75 menunjukkan bahwa model kuat, nilai 0,50 menunjukkan bahwa model sedang, dan nilai 0,25 bahwa model lemah. Hasil uji *koefisien determinan* ditunjukkan pada tabel 6.

**Tabel 6.** Hasil Uji *R-Square*

	<i>R-square</i>	<i>R-square adjusted</i>	Keterangan
SB	0.359	0.354	Lemah
SWC	0.421	0.417	Lemah
UI	0.400	0.396	Lemah

Dari tabel 6 dapat diketahui bahwa nilai *R-square* untuk variabel *Switching Benefits* adalah 0,359. Artinya pada variabel *Sunk Cost*, *Perceived Value* dapat menjelaskan pengaruh terhadap variabel *Switching Benefits* sebesar 35,9% dan memiliki kekuatan prediksi yang lemah terhadap *Switching Benefits*. Sisanya sebesar 6,41% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam model penelitian ini. Selanjutnya nilai *R-Square* untuk variabel *Switching Cost* adalah 0,421. Artinya pada variabel *Perceived Benefits*, *User Resistance* dapat menjelaskan pengaruh terhadap variabel *Switching Cost* sebesar 42,1% dan memiliki kekuatan prediksi yang lemah terhadap *Switching Cost*. Sisanya sebesar 5,79% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam model penelitian ini. Selanjutnya nilai *R-Square* untuk variabel *Use Intention* adalah 0,400. Artinya pada variabel *Sunk Cost*, *Perceived Value*, *Switching Benefits*, *Perceived Benefits*, *User Resistance*, *Switching Cost* dapat menjelaskan pengaruh terhadap variabel *Use Intention* sebesar 40,0% dan memiliki kekuatan prediksi yang lemah terhadap variabel *Use Intention*. Sisanya sebesar 6% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam model penelitian ini.

### 3.2.3 Uji Hipotesis

Uji hipotesis pada penelitian ini bertujuan untuk menyimpulkan apakah hipotesis pada penelitian ini diterima atau ditolak. Pengujian hipotesis dilakukan dengan cara membandingkan nilai t-statistik dan p-value yang dihasilkan. Menurut Hair [12], Nilai t-statistic harus lebih dari 1,96 dengan tingkat signifikansi sebesar 5% dan nilai p-value harus lebih rendah dari 0,05 agar hipotesis dapat diterima [11]. Berikut ini merupakan hasil evaluasi model struktural pengujian hipotesis yang telah dilakukan dan disajikan pada tabel 7.

**Tabel 7.** Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis	Path coefficient	Original sample (O)	Sample mean	Standard deviation (STDEV)	T statistics ( O/STDEV)	P values	Keterangan
H1	PB->SWC	-0.062	-0.076	0.016	0.548	0.559	Ditolak
H2	PV->SB	0.589	0.599	0.063	9.293	0.000	Diterima
H3	SB->UI	0.356	0.368	0.105	3.388	0.001	Diterima
H4	SC->SB	-0.017	-0.018	0.061	0.272	0.786	Ditolak
H5	SWC->UI	-0.367	-0.368	0.08	4.576	0.000	Diterima
H6	UR->SWC	0.611	0.616	0.07	8.745	0.000	Diterima

Pada tabel 7 dapat dilihat bahwa dari 6 hipotesis penelitian, terdapat 4 hipotesis yang memiliki nilai t-statistik yang lebih dari 1,96 dan p-value kurang dari 0,05 sehingga hipotesis dapat diterima, sedangkan 2 hipotesis yang tersisa tidak mencapai kriteria yang telah diterapkan maka kedua hipotesis tersebut ditolak.

Selanjutnya pada penelitian ini menambah dua *control variable* yaitu *control variable age* dan *gender*. Berikut ini adalah hasil uji hipotesis dengan menambah 3 kategori pada *control variable age* yaitu pada usia 17-25 tahun, 26-34 tahun dan >35 tahun, disajikan pada tabel 8.

**Tabel 8.** Hasil Uji Hipotesis *Control Variable Age* (Usia 17 – 25 Tahun, 26-34 Tahun, >35 Tahun)

Hipotesis	Path coefficient	Original sample (O)	Sample mean	Standard deviation (STDEV)	T statistics ((O/STDEV))	P values	Keterangan 17-25 tahun	Keterangan 25-34 tahun	Keterangan >35 tahun
H1	PB-> SWC	0.023	0.002	0.145	0.158	0.874	Ditolak	Ditolak	Ditolak
H2	PV->SB	0.608	0.621	0.085	7.141	0.000	Diterima	Diterima	Diterima
H3	SB->UI	0.263	0.284	0.122	2.163	0.031	Diterima	Diterima	Diterima
H4	SC->SB	0.009	0.003	0.079	0.116	0.908	Ditolak	Ditolak	Diterima
H5	SWC->UI	-0.484	-0.474	0.087	5.589	0.000	Diterima	Ditolak	Ditolak
H6	UR->SWC	0.688	0.699	0.085	8.079	0.000	Diterima	Diterima	Diterima

Pada tabel 8 dapat dilihat bahwa dari 6 hipotesis penelitian, terdapat 4 hipotesis yang memiliki nilai t-statistik yang lebih dari 1,96 dan p-value kurang dari 0,05 sehingga hipotesis dapat **diterima**, sedangkan 2 hipotesis yang tersisa tidak mencapai kriteria yang telah diterapkan maka kedua hipotesis tersebut **ditolak**. Pada umur 34-36 tahun terdapat 3 hipotesis yang memiliki nilai t-statistik yang lebih dari 1,96 dan p-value kurang dari 0,05 sehingga hipotesis dapat diterima, sedangkan 3 hipotesis yang tersisa tidak mencapai kriteria yang telah diterapkan maka ketiga hipotesis tersebut ditolak. Sedangkan pada umur >35 tahun terdapat 4 hipotesis yang memiliki nilai t-statistik yang lebih dari 1,96 dan p-value yang kurang dari 0,05 sehingga hipotesis dapat diterima, sedangkan 2 hipotesis yang tersisa tidak mencapai kriteria yang telah diterapkan maka kedua hipotesis tersebut ditolak.

Selanjutnya disajikan hasil uji hipotesis pada *control variable gender* dengan dua kategori yaitu kategori laki-laki dan perempuan pada tabel 9.

**Tabel 9.** Hasil Uji Hipotesis *Control Variable Gender* Laki-laki dan Perempuan

Hipotesis	Path coefficient	Original sample (O)	Sample mean	Standard deviation (STDEV)	T statistics ((O/STDEV))	P values	Keterangan 17-25 tahun	Keterangan 25-34 tahun	Keterangan >35 tahun
H1	PB-> SWC	0.005	-0.027	0.187	0.028	0.978	Ditolak	Ditolak	PB-> SWC
H2	PV->SB	0.537	0.568	0.117	4.604	0.000	Diterima	Diterima	PV->SB
H3	SB->UI	0.221	0.255	0.16	1.380	0.168	Ditolak	Diterima	SB->UI
H4	SC->SB	-0.018	-0.019	0.118	0.149	0.882	Ditolak	Ditolak	SC->SB
H5	SWC->UI	-0.513	-0.497	0.137	3.747	0.000	Diterima	Ditolak	SWC->UI
H6	UR->SWC	0.635	0.645	0.135	4.702	0.000	Diterima	Diterima	UR->SWC

Pada tabel 9 dapat dilihat bahwa hasil uji *control variabel gender* dari 6 hipotesis pada penelitian ini, terdapat 3 hipotesis yang memiliki nilai t-statistik yang lebih dari 1,96 dan p-value yang kurang dari 0,05 sehingga hipotesis dapat **diterima**, sedangkan 3 hipotesis yang tersisa tidak mencapai kriteria yang telah diterapkan maka ketiga hipotesis tersebut **ditolak**. Sedangkan pada hasil uji *control variabel age* terdapat 3 hipotesis yang memiliki nilai t-statistik yang lebih dari 1,96 dan p-value yang kurang dari 0,05 sehingga hipotesis dapat **diterima**, sedangkan 3 hipotesis yang tersisa tidak mencapai kriteria yang telah diterapkan maka ketiga hipotesis tersebut **ditolak**.

Dari keseluruhan hasil uji hipotesis yang telah dilakukan pada penelitian ini terdapat 6 variabel hipotesis dan terdapat 2 *control variabel* tambahan yaitu *control variabel age* dan *gender*. Sehingga dapat diketahui hasil 8 hipotesis pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

**1. H1: Perceived Benefits berpengaruh signifikan terhadap Switching Cost**

Berdasarkan hasil evaluasi model struktural pada uji hipotesis yang disajikan pada tabel 9 menunjukkan bahwa hipotesis kesatu dengan jalur PB terhadap SWC memiliki nilai t-statistik yang kurang dari 1,96 yaitu sebesar 0,548 dan p-value yang lebih dari 0,05 yaitu sebesar 0,559. Hipotesis ini dinyatakan **ditolak**, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *perceived benefits* atau manfaat yang dirasakan tidak begitu mempengaruhi *switching cost*.

**2. H2. *Perceived Value* berpengaruh signifikan terhadap *Switching Benefits***

Berdasarkan hasil evaluasi model struktural pada uji hipotesis yang disajikan pada tabel 9, menunjukkan bahwa hipotesis kedua dengan jalur PV terhadap SB memiliki nilai t-statistik yang lebih dari 1,96 yaitu 9,293 dan p-value kurang dari 0,05 yaitu 0,000. Hipotesis ini dinyatakan **diterima**, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *perceived value* atau nilai keuntungan begitu mempengaruhi *switching benefits*.

**3. H3. *Switching Benefits* berpengaruh signifikan terhadap *Use Intention***

Berdasarkan hasil evaluasi model struktural pada uji hipotesis yang disajikan pada tabel 9, menunjukkan bahwa hipotesis H3 dengan jalur SB terhadap UI memiliki nilai t-statistik yang lebih dari 1,96 yaitu 3,388 dan p-value kurang dari 0,05 yaitu 0,001. Hipotesis ini dinyatakan **diterima**, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *switching benefits* begitu mempengaruhi *use intention* atau niat pengguna untuk mengadopsi aplikasi *mobile banking* di Papua Barat.

**4. H4. *Sunk Cost* berpengaruh signifikan terhadap *Switching Benefits***

Berdasarkan hasil evaluasi model struktural pada uji hipotesis yang disajikan pada tabel 9, menunjukkan bahwa hipotesis keempat dengan jalur SC terhadap SB memiliki nilai t-statistik yang kurang dari 1,96 yaitu 0,272 dan nilai p-value lebih dari 0,005 yaitu 0,786. Hipotesis ini dinyatakan **ditolak**, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *sunk cost* tidak begitu mempengaruhi *switching benefits*.

**5. H5. *Switching cost* berpengaruh signifikan terhadap *Use Intention***

Berdasarkan hasil evaluasi model struktural pada uji hipotesis yang disajikan pada tabel 9, menunjukkan bahwa hipotesis kelima dengan jalur SWC terhadap UI memiliki nilai t-statistik yang lebih dari 1,96 yaitu 4,756 dan nilai p-value kurang dari 0,05 yaitu 0,000. Hipotesis ini dinyatakan **diterima**, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *switching cost* begitu mempengaruhi *use intention* atau niat pengguna untuk mengadopsi aplikasi *mobile banking* di Papua Barat.

**6. H6. *User Resistance* berpengaruh signifikan terhadap *Switching Cost***

Berdasarkan hasil evaluasi model struktural pada uji hipotesis yang disajikan pada tabel 9, menunjukkan bahwa hipotesis keenam dengan jalur UR terhadap SWC memiliki nilai t-statistik yang lebih dari 1,96 yaitu 8,745 dan nilai p-value kurang dari 0,05 yaitu 0,000. Hipotesis ini dinyatakan **diterima**, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *user resistance* begitu mempengaruhi *switching benefits* dalam adopsi *mobile banking* di Papua Barat.

**7. *Control Variabel Age* berpengaruh signifikan terhadap *Use Intention* atau niat pengguna untuk adopsi aplikasi *mobile banking* di Papua Barat**

Berdasarkan hasil evaluasi model struktural pada uji hipotesis yang disajikan pada tabel hasil uji hipotesis *control* variabel age pada usia 17-25 tahun, usia 25-35 tahun dan usia >35 tahun yang telah disajikan pada tabel 9. Menjelaskan bahwa hipotesis ketujuh dengan jalur *age* terhadap UI sebagai *control variable*.

- a. Pada kategori usia 17-25 tahun memiliki 4 hipotesis dengan jalur (PV terhadap SB, SB terhadap UI, SWC terhadap UI, dan UR terhadap SWC) yang mempunyai nilai t-statistik yang lebih dari 1,96 dan p-value kurang dari 0,05 sehingga hipotesis dapat **diterima**, sedangkan 2 hipotesis (PB terhadap SWC, dan SC terhadap SB) yang tidak mencapai kriteria yang telah diterapkan maka kedua hipotesis tersebut **ditolak**
- b. Selanjutnya pada kategori usia 26-34 tahun memiliki 3 hipotesis dengan jalur (PV terhadap SB, SB terhadap UI, dan UR terhadap SWC) yang mempunyai nilai t-statistik yang lebih dari 1,96 dan p-value kurang dari 0,05 sehingga hipotesis dapat **diterima**, sedangkan 3 hipotesis dengan jalur (PB terhadap SWC, SC terhadap SB dan SWC terhadap UI) yang tidak mencapai kriteria yang telah diterapkan maka ketiga hipotesis tersebut **ditolak**.
- c. Kemudian pada kategori >35 tahun memiliki 4 hipotesis dengan jalur (PV terhadap SB, SB terhadap UI, SC terhadap SB dan UR terhadap SWC) yang mempunyai nilai t-statistik yang lebih dari 1,96 dan p-value kurang dari 0,05 sehingga hipotesis dapat **diterima**, Sedangkan 2 hipotesis dengan jalur (PB terhadap SWC, SWC terhadap UI) yang tidak mencapai kriteria yang telah diterapkan maka ketiga hipotesis tersebut **ditolak**.

Dari penjelasan di atas kategori usia 17 - 25 tahun dan usia >35 tahun lebih cenderung memiliki niat untuk adopsi aplikasi *mobile banking* dibandingkan usia 26-34 tahun

#### 8. *Control Variable Gender* berpengaruh signifikan terhadap *Use Intention* atau niat pengguna untuk adopsi aplikasi *mobile banking* di Papua Barat

Berdasarkan hasil evaluasi model struktural pada uji hipotesis yang disajikan pada tabel 4.12 menjelaskan bahwa hipotesis kesembilan dengan jalur gender terhadap UI pada kategori laki-laki memiliki 3 hipotesis dengan jalur (PV terhadap SB, SWC terhadap UI, UR terhadap SWC) yang mempunyai nilai t-statistik yang lebih dari 1,96 dan p-value kurang dari 0,05 sehingga hipotesis dapat **diterima**. Sedangkan 3 hipotesis dengan jalur (PB terhadap SWC, SB terhadap UI, SC terhadap SB) yang tidak mencapai kriteria yang telah diterapkan maka ketiga hipotesis tersebut **ditolak**.

Pada kategori perempuan memiliki 3 hipotesis dengan jalur (PV terhadap SB, SB terhadap UI, dan UR terhadap SWC) yang mempunyai nilai t-statistik yang lebih dari 1,96 dan p-value kurang dari 0,05 sehingga hipotesis dapat **diterima**. Sedangkan 3 hipotesis dengan (PB terhadap SWC, SC terhadap SB, dan SWC terhadap UI) yang tidak mencapai kriteria yang telah diterapkan maka ketiga hipotesis tersebut **ditolak**.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa pada *gender* laki- laki dan perempuan sama-sama mempunyai niat untuk mengadopsi aplikasi *mobile banking* di Papua Barat.

#### 4. KESIMPULAN

Setelah mengetahui hasil dari penelitian yang dilakukan, maka dapat disimpulkan faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat dalam mengadopsi aplikasi *mobile banking* di Papua Barat. Berikut ini merupakan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan variabel yang mewakili model Status Quo Bias dengan penambahan dua *control variable age* dan juga *gender* pada penelitian ini sebagai berikut:

##### 1. Status *Quo Bias*

Walaupun pengguna melihat adanya manfaat dari penggunaan *Mobile Banking*, tetapi jika mereka merasa tidak yakin dan tidak nyaman tentang keamanan sistem tersebut mereka enggan untuk beralih, oleh karena itu manfaat yang dirasakan tidak mempengaruhi niat seseorang untuk menggunakan *Mobile Banking* di Papua Barat. Mmanfaat saat beralih dari sistem yang lama ke sistem yang baru dan menjadi faktor yang berpengaruh pada niat menggunakan *mobile banking* di Papua Barat.

##### 2. *Control Variable*

Usia sebagai *control variable* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat pengguna dalam adopsi aplikasi *mobile banking* di Papua Barat, pada *control variable age* dibagi menjadi 3 kategori yaitu kategori usia 17-25 tahun, 26-34 tahun dan >35 tahun. Namun terdapat dua kategori yang lebih cenderung mempunyai niat untuk menggunakan aplikasi *mobile banking* di Papua Barat yaitu kategori usia 17-25 tahun dan usia >35 tahun. Hal ini menjelaskan pada *control variabel* kategori laki-laki terdapat 3 hipotesis yang diterima yang mempunyai nilai >1,96 dan 3 hipotesis yang ditolak yang memiliki nilai < 1,96. Ternyata saat mengolah data untuk menguji hipotesis, data yang dihasilkan berdasarkan *gender* memiliki hasil yang sama, Hal ini dapat disimpulkan bahwa pada *gender* laki-laki dan perempuan mempunyai niat yang sama dalam mengadopsi aplikasi *mobile banking*.

#### REFERENSI

- [1] L. Bhilawa, "Analisis Penerimaan *Mobile Banking* (M-Banking) Dengan Pengalaman (Experience) Sebagai Variabel Eksternal Dengan Menggunakan Pendekatan *Technology Acceptance Model* (Tam)," 2010, Accessed: Mar. 04, 2024. [Online]. Available: <https://digilib.uns.ac.id/dokumen/17053/Analisis-Penerimaan-Mobile-Banking-M-Banking-Dengan-Pengalaman-Experience-Sebagai-Variabel-Eksternal-Dengan-Menggunakan-Pendekatan-Technology-Acceptance-Model-Tam>
- [2] A. N. Hasanah, I. R. Sutejo, and E. Suswati, "The Effectiveness of Edamame Seed (*Glycine max* L. Merrill) Ethanolic Extract to Fibroblast Count on Second Degree Burn Wound Healing," *J. Agromedicine Med. Sci.*, vol. 5, no. 3, p. 154, Sep. 2019, doi: 10.19184/AMS.V5I3.6831.
- [3] M. Supriyono, *Buku Pintar Perbankan*, 1st ed. Yogyakarta: Andi, 2011.
- [4] G. R. Amijaya, "Pengaruh Faktor-faktor Risiko dan Kepercayaan dalam Penerimaan Nasabah Terhadap Penggunaan *Mobile banking* di Makassar," Universitas Islam Indonesia, 2010.
- [5] W. Samuelson and R. Zeckhauser, "Status Quo Bias in Decision Making," *J. Risk Uncertain.*, vol. 1, no. 1, 1988.
- [6] D. Kahneman and A. Tversky, "The psychology of preferences," *Sci. Am.*, vol. 246, no. 1, pp. 160–173, 1982, doi: 10.1038/SCIENTIFICAMERICAN0182-160.
- [7] A. Shirish and L. Batuekueno, "Technology renewal, user resistance, user adoption: status quo bias theory revisited," *J. Organ. Chang. Manag.*, vol. 34, no. 5, pp. 874–893, 2021, doi: 10.1108/JOCM-10-2020-0332/FULL/XML.
- [8] M. Masyhuri and M. Zainuddin, "Metodologi Penelitian: Pendekatan Praktis dan Aplikatif (Edisi Revisi)," p. 151, 2011.

- [9] J. W. Creswell, "Research design: pendekatan metode kualitatif, kuantitatif, dan campuran / John W. Creswell; penerjemah: Achmad Fawaid dan Rianayati Kusmini Pancasari)," 2017.
- [10] I. M. D. Adnyana, *Metode penelitian pendekatan kuantitatif*. 2021.
- [11] D. I. Inan *et al.*, "Technology anxiety and social influence towards intention to use of ride-hailing service in Indonesia," *Case Stud. Transp. Policy*, vol. 10, no. 3, pp. 1591–1601, Sep. 2022, doi: 10.1016/J.CSTP.2022.05.017.
- [12] J. F. Hair, C. M. Ringle, and M. Sarstedt, "PLS-SEM: Indeed a silver bullet," *J. Mark. Theory Pract.*, vol. 19, no. 2, pp. 139–152, Apr. 2011, doi: 10.2753/MTP1069-6679190202.
- [13] N. L. Babulu, P. Rosna, and D. Redjo, "FACTORS AFFECTING THE INTEREST OF ACCOUNTING STUDENTS TO TAKE PROFESSIONAL ACCOUNTANT CERTIFICATION," *J. Ekon.*, vol. 11, no. 03, pp. 630–636, Nov. 2022, Accessed: Feb. 28, 2024. [Online]. Available: <https://ejournal.seaninstitute.or.id/index.php/Ekonomi/article/view/748>
- [14] J. Henseler, C. M. Ringle, and M. Sarstedt, "A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling," *J. Acad. Mark. Sci.*, vol. 43, no. 1, pp. 115–135, Jan. 2015, doi: 10.1007/S11747-014-0403-8.
- [15] J. F. H. Jr., L. M. Matthews, R. L. Matthews, and M. Sarstedt, "PLS-SEM or CB-SEM: updated guidelines on which method to use," *Int. J. Multivar. Data Anal.*, vol. 1, no. 2, p. 107, 2017, doi: 10.1504/IJMDA.2017.087624.
- [16] K. S. Taber, "The Use of Cronbach's Alpha When Developing and Reporting Research Instruments in Science Education," *Res. Sci. Educ.*, vol. 48, no. 6, pp. 1273–1296, Dec. 2018, doi: 10.1007/S11165-016-9602-2/TABLES/1.
- [17] M. I. Nasution, M. Fahmi, Jufrizen, Muslih, and M. A. Prayogi, "The Quality of Small and Medium Enterprises Performance Using the Structural Equation Model-Part Least Square (SEM-PLS)," *J. Phys. Conf. Ser.*, vol. 1477, no. 5, p. 052052, Mar. 2020, doi: 10.1088/1742-6596/1477/5/052052.
- [18] N. Sudibjo and T. Sutarji, "The roles of job satisfaction, well-being, and emotional intelligence in enhancing the teachers' employee engagements," *Manag. Sci. Lett.*, vol. 10, no. 11, pp. 2477–2482, 2020, doi: 10.5267/J.MSL.2020.4.002.
- [19] R. A. S. Al-Marroof and M. Al-Emran, "Students Acceptance of Google Classroom: An Exploratory Study using PLS-SEM Approach," *Int. J. Emerg. Technol. Learn.*, vol. 13, no. 6, pp. 112–123, 2018, doi: 10.3991/IJET.V13I06.8275.
- [20] S. Maria, T. Pusriadi, Y. P. Hakim, and D. C. Darma, "THE EFFECT OF SOCIAL MEDIA MARKETING, WORD OF MOUTH, AND EFFECTIVENESS OF ADVERTISING ON BRAND AWARENESS AND INTENTION TO BUY," *J. Manaj. Indones.*, vol. 19, no. 2, p. 107, Aug. 2019, doi: 10.25124/jmi.v19i2.2234.
- [21] D. I. Inan *et al.*, "Service quality and self-determination theory towards continuance usage intention of mobile banking," *J. Sci. Technol. Policy Manag.*, vol. 14, no. 2, pp. 303–328, Mar. 2023, doi: 10.1108/JSTPM-01-2021-0005/FULL/XML.
- [22] N. R. Furadantin, "Analisis Data Menggunakan Aplikasi SmartPLS v.3.2.7 2018," Jan. 2018, Accessed: Mar. 04, 2024. [Online]. Available: [https://www.academia.edu/38055252/Analisis\\_Data\\_Menggunakan\\_Aplikasi\\_SmartPLS\\_v\\_3\\_2\\_7\\_2\\_018](https://www.academia.edu/38055252/Analisis_Data_Menggunakan_Aplikasi_SmartPLS_v_3_2_7_2_018)