

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas hasil dari penyebaran kuesioner yang telah peneliti sebarakan kepada responden utama dalam penelitian ini. Pengkajian pada penelitian ini akan dimulai dengan gambaran umum objek penelitian, analisis deskriptif mengenai karakteristik responden, tanggapan responden, paparan uji validitas, uji realibilitas, uji asumsi model serta pengujian pada hipotesis yang telah disusun berdasarkan penelitian yang dilakukan sebelumnya.

4.1 Gambaran Umum Masyarakat Pengguna dan Non-Pengguna Pembayaran Digital (OVO dan GO-PAY)

Perkembangan pengguna sistem pembayaran secara digital di Indonesia belum menunjukkan perkembangan yang pesat. Menurut *President Director OVO*, Adrian Suherman, bahwa 90% masyarakat Indonesia masih bertransaksi secara tunai dan kurang dari 1% yang menggunakan pembayaran digital, dikarenakan kebiasaan masyarakat yang merasa masih ingin memegang uang tunai (Rizkia, 2018). Menurut Launcereno (2017), pemikiran masyarakat tetap merasakan kenyamanan dengan bertransaksi tunai, dikarenakan adanya perasaan yang berbeda ketika memegang uang tunai secara fisik. Berdasarkan wawancara secara *online* terhadap pihak GO-PAY mengatakan bahwa pengguna di Ibu Kota Jakarta hanya terdapat 4 juta masyarakat, dimana populasi Jakarta telah mencapai lebih dari 10 juta jiwa (E. Sebastian, komunikasi personal, 30 Oktober, 2018). Berdasarkan "*Fintech Report 2018*" yang dirilis oleh Dailysocial (media online pemberitaan *startup* di Indonesia) menyebutkan bahwa GO-PAY dan OVO merupakan 2 aplikasi pembayaran terpopuler pada tahun 2018 dari segi jumlah pengguna (Eka, 2018).

4.2 Analisis Deskriptif

4.2.1 Pengumpulan Data

Penulis melakukan pengumpulan data mulai dari awal Januari 2019 hingga bulan Mei 2019. Metode yang digunakan penulis untuk mengumpulkan data responden adalah metode secara *online* menggunakan *google form*. Alasan penulis

memilih menggunakan google form adalah untuk mempermudah penyebaran dengan skala yang lebih luas serta mempercepat pengumpulan data dengan tidak memakan banyak waktu dan biaya (Evans & Mathur, 2018). Penentuan jumlah sampe telah dilakukan sebelumnya sesuai dengan syarat minimal jumlah responden yang diperlukan yaitu sebesar 100 responden (Hermawan, 2005). Responden dibagi sesuai dengan ukuran non proporsional di 5 wilayah DKI Jakarta (Sarwono, 2006)

4.2.2 Karakteristik Responden

Sebelum penulis menyebarkan kuesioner secara daring, terdapat beberapa karakteristik responden yang telah ditentukan penulis pada bab sebelumnya. Hal ini berkaitan dengan metode *quota sampling* sebagai metode yang ditentukan untuk mengumpulkan responden penelitian. Karakteristik responden yang ditetapkan penulis dalam penelitian ini adalah masyarakat yang belum pernah menggunakan pembayaran digital (dalam hal ini OVO maupun GO-PAY) dan merupakan warga Jakarta. Penulis menyebarkan kuesioner kepada 206 responden, namun hanya terdapat 111 responden yang dapat diproses dan dianalisis dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini, penulis hanya menetapkan 100 responden sesuai dengan jumlah proporsi di 5 wilayah DKI Jakarta yang telah ditetapkan penulis di bab sebelumnya (Sarwono,2006).

4.2.2.1 Usia

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah Responden	Persentase (%)
17 – 25 tahun	48	48
26 – 35 tahun	20	20
36 – 45 tahun	12	12
46 – 55 tahun	14	14
> 55 tahun	6	6
Total	100	100

Sumber: Pengolahan Data (2019)

Berdasarkan tabel hasil responden berdasarkan karakteristik usia di atas, mayoritas usia responden berusia 17 – 25 tahun dengan persentase sebanyak 48%. Selanjutnya, responden berusia 26 – 35 tahun sebanyak 20%, usia 46 – 55 tahun dengan persentase 14%, usia 35 – 45 tahun sebanyak 12% dan usia di atas 55 tahun dengan persentase sebanyak 6%.

4.2.2.2 Jenis Kelamin

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase (%)
Pria	49	49
Wanita	51	51
Total	100	100

Sumber: Pengolahan Data (2019)

Berdasarkan tabel karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin di atas, mayoritas responden dalam penelitian ini adalah wanita dengan jumlah 51 responden atau persentase sebesar 51%, sedangkan untuk jumlah responden pria sebesar 49 responden dengan besar persentase adalah 49%.

4.2.2.3 Daerah Domisili di Jakarta

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Daerah Domisili di Jakarta

Daerah Domisili	Jumlah Responden	Persentase (%)
Jakarta Utara	20	20
Jakarta Barat	20	20
Jakarta Timur	20	20
Jakarta Pusat	20	20
Jakarta Selatan	20	20
Total	100	100

Sumber: Pengolahan Data (2019)

Sampel yang ditentukan penulis dalam penelitian ini menggunakan metode *quota sampling*. Jumlah responden dalam penelitian ini sudah ditentukan oleh penulis, yaitu berjumlah 100 responden dengan pembagian secara non proporsional di 5 wilayah DKI Jakarta.

4.2.2.4 Pengeluaran Per Bulan

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran per Bulan

Pengeluaran per Bulan	Jumlah Responden	Persentase (%)
< Rp 3.900.000	42	42
Rp 4.000.000 – Rp 4.999.999	15	15
Rp 5.000.000 – Rp 5.999.999	9	9
> Rp 6.000.000	34	34
Total	100	100

Sumber: Pengolahan Data (2019)

Berdasarkan tabel karakteristik responden berdasarkan pengeluaran per bulan di atas, mayoritas responden dalam penelitian ini mempunyai pengeluaran di bawah Rp 3.900.000 yaitu sebesar 42% atau sebanyak 42 responden dari total 100 responden. Berikutnya, responden terbesar kedua yaitu dengan pengeluaran per bulan sebesar lebih dari Rp 6.000.000 yaitu sebesar 34 % atau sebanyak 34 responden, Rp 4.000.000 – Rp 4.999.999 yaitu sebesar 15% atau sebanyak 15 responden dan diakhiri dengan pengeluaran per bulan Rp 5.000.000 – Rp 5.999.999 sebesar 9 persen atau sebanyak 9 responden.

4.2.2.5 Jenis Pekerjaan

Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase (%)
Pelajar / Mahasiswa	40	40
Karyawan Swasta	33	33
Wirausaha	18	18
Ibu Rumah Tangga	11	11
Total	100	100

Sumber: Pengolahan Data (2019)

Berdasarkan tabel karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan, mayoritas responden bekerja sebagai pelajar / mahasiswa sebesar 40 responden atau sebanyak 40%. Berikutnya, jumlah responden terbesar kedua bekerja sebagai karyawan swasta sebesar 33 responden atau sebanyak 33%, sebagai wirausaha sebesar 18 responden atau sebanyak 18% dan yang terakhir adalah sebagai Ibu Rumah Tangga sebesar 11 responden atau sebanyak 11%.

4.2.2.6 Sistem Pembayaran Yang Digunakan Responden Saat Ini

Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Sistem Pembayaran Yang Digunakan Saat Ini

Sistem Pembayaran	Jumlah Responden	Persentase (%)
Tunai, Kartu debit / kredit	55	55
Tunai	34	34
Kartu Debit / Kredit	11	11
Total	100	100

Sumber: Pengolahan Data (2019)

Berdasarkan tabel karakteristik responden berdasarkan sistem pembayaran yang digunakan saat ini, mayoritas responden menggunakan sistem pembayaran

tunai dan kartu debit / kredit sebesar 55 responden atau sebanyak 55% dari total 100 responden, Selanjutnya, responden menggunakan sistem pembayaran tunai sebesar 34 responden atau sebanyak 34% dan yang terakhir responden menggunakan sistem pembayaran kartu debit / kredit sebesar 11 responden atau sebanyak 11%.

IV.2.2.7 Tanggapan Responden Terhadap *Incumbent System Habit*

Sesuai dengan hasil pengolahan data pada kuesioner penelitian yang telah disebarakan kepada 100 responden, dapat diamati hasil tanggapan responden terhadap *incumbent system habit* pada setiap item pernyataan sebagai berikut:

Tabel 4.7 Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap *Incumbent System*

No	Dimensi	Pernyataan	Jumlah Tanggapan Responden				
			STS	TS	N	S	SS
1	Kesadaran Penggunaan	Saya terbiasa dengan pembayaran tunai dibanding pembayaran digital.	5	0	21	26	48
2		Ketika bertransaksi, saya selalu menggunakan pembayaran tunai.	2	1	29	25	43
3		Saya berpendapat bahwa pembayaran tunai adalah pilihan utama saya dibandingkan pembayaran digital.	3	4	20	29	44
4	Kemampuan Untuk Mengontrol	Saya merasa kesulitan menggunakan metode pembayaran digital	7	13	19	30	31
5	Efisiensi Mental	Saya merasa bergantung terhadap pembayaran tunai.	5	8	17	35	35
6		Saya terdorong untuk menggunakan metode pembayaran tunai.	1	6	18	41	33
7		Saya merasa bertransaksi dengan tunai tidak menyulitkan saya.	0	2	14	35	49
8		Saya tidak berpikir panjang saat bertransaksi secara tunai.	1	6	22	31	40
9		Saya tidak perlu menghabiskan banyak energi ketika bertransaksi dengan tunai.	1	7	16	40	46

Sumber: Pengolahan Data (2019)

Hasil tanggapan responden terhadap item pernyataan: terbiasa dengan pembayaran tunai dibanding pembayaran digital memperlihatkan bahwa sebesar 48 responden atau sebanyak 48% menyatakan sangat setuju. Kemudian, sebanyak 26 % atau sebesar 26 responden menyatakan setuju, dan sebanyak 21% atau sebesar 21 responden menyatakan netral. Respons terbesar terhadap item pernyataan: selalu menggunakan pembayaran tunai yaitu sebanyak 43% atau sebesar 43 responden

menyatakan sangat setuju. Kemudian, sebanyak 29% atau sebesar 29 responden menyatakan netral. Respons responden terhadap item pernyataan: pembayaran tunai adalah pilihan utama dibandingkan pembayaran digital, yaitu sebanyak 44% atau sebesar 44 responden menyatakan sangat setuju. Kemudian, sebanyak 29% atau sebesar 29 responden menyatakan setuju. Respons responden terhadap item pernyataan: kesulitan menggunakan metode pembayaran digital, yaitu sebanyak 31% atau sebesar 31 responden menyatakan sangat setuju. Dilanjutkan dengan sebanyak 30% atau sebesar 30 responden menyatakan setuju. Respons responden terhadap item pernyataan: bergantung terhadap pembayaran tunai mendapatkan tanggapan yang seimbang, yaitu masing-masing sebanyak 35% atau sebesar 35 responden menyatakan setuju dan sangat setuju. Sebanyak 17% atau sebesar 17 responden menyatakan netral. Respons responden terhadap item pernyataan: terdorong untuk menggunakan metode pembayaran tunai, yaitu sebanyak 41% atau sebesar 41 responden menyatakan setuju dan sebanyak 33% atau sebesar 33 responden menyatakan sangat setuju. Respon responden terhadap item pernyataan: bertransaksi dengan tunai tidak menyulitkan mendapatkan respon terbesar sebanyak 49% atau sebesar 49 responden mengatakan sangat setuju dan sebanyak 35% atau sebesar 35 responden menyatakan setuju. Hasil tanggapan terhadap item: tidak berpikir panjang saat bertransaksi dengan tunai mendapatkan respons sebanyak 40% atau sebesar 40 responden menyatakan sangat setuju, dan disusul sebanyak 31% atau sebesar 31 responden menyatakan setuju. Tanggapan terakhir dari bagian *incumbent system habit* terhadap item pernyataan: tidak perlu menghabiskan banyak energi ketika bertransaksi dengan tunai mendapatkan respons responden sebanyak 46% atau sebesar 46 responden menyatakan sangat setuju dan sebanyak 40% atau sebesar 40 responden menyatakan setuju.

4.2.2.8 Tanggapan Responden Terhadap Biaya Transisi

Sesuai dengan hasil pengolahan data pada kuesioner penelitian yang telah disebarkan kepada 100 responden, dapat diamati hasil tanggapan responden terhadap biaya transisi pada setiap item pernyataan sebagai berikut:

Tabel 4.8 Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Biaya Transisi

No	Pernyataan	Jumlah Tanggapan Responden				
		STS	TS	N	S	SS
1	Saya merasa akan membuang waktu apabila mempelajari sistem pembayaran digital (OVO atau GO-PAY).	4	13	18	44	21
2	Saya menguras tenaga apabila mempelajari sistem pembayaran digital (OVO atau GO-PAY).	6	12	24	34	24
3	Saya merasa OVO dan GO-PAY bukan layanan yang terpercaya.	6	20	32	26	16
4	Saya sulit menemukan tempat yang menyediakan pembayaran OVO atau GO-PAY.	8	23	32	24	13

Sumber: Pengolahan Data (2019)

Hasil tanggapan responden terhadap item pernyataan: membuang waktu apabila mempelajari sistem pembayaran digital (OVO atau GO-PAY) memperlihatkan bahwa sebesar 44 responden atau sebanyak 44% menyatakan setuju. Kemudian, sebanyak 21 % atau sebesar 21 responden menyatakan sangat setuju, dan sebanyak 18% atau sebesar 18 responden menyatakan netral. Respons terbesar terhadap item pernyataan: menguras tenaga apabila mempelajari sistem pembayaran digital (OVO atau GO-PAY) yaitu sebanyak 34% atau sebesar 34 responden menyatakan setuju. Kemudian, masing - masing sebanyak 24% atau sebesar 24 responden menyatakan netral dan sangat setuju. Respons responden terhadap item pernyataan: OVO dan GO-PAY bukan layanan yang terpercaya, yaitu sebanyak 32% atau sebesar 32 responden menyatakan netral. Kemudian, sebanyak 26% atau sebesar 26 responden menyatakan setuju. Respons responden terhadap item pernyataan: sulit menemukan tempat yang menyediakan pembayaran OVO atau GO-PAY, yaitu sebanyak 32% atau sebesar 32 responden menyatakan netral. Dilanjutkan dengan sebanyak 24% atau sebesar 24 responden menyatakan setuju.

4.2.2.9 Tanggapan Responden Terhadap *Inertia*

Sesuai dengan hasil pengolahan data pada kuesioner penelitian yang telah disebarkan kepada 100 responden, dapat diamati hasil tanggapan responden terhadap *inertia* pada setiap item pernyataan sebagai berikut:

Tabel 4.9 Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap *Inertia*

No	Dimensi	Pernyataan	Jumlah Tanggapan Responden				
			STS	TS	N	S	SS
1	Berbasis Afektif	Saya sulit beralih ke metode pembayaran digital	3	13	22	42	20
2		Saya tetap menggunakan transaksi tunai karena saya merasa nyaman.	1	6	17	37	39
3		Saya tetap menggunakan transaksi tunai karena saya menikmatinya.	1	9	19	34	37
4	Berbasis Perilaku	Saya merasa bertransaksi tunai merupakan bagian dari rutinitas.	1	9	12	38	40
5		Saya merasa bertransaksi secara tunai merupakan hal yang saya lakukan sejak dulu.	1	6	11	39	43
6	Berbasis Kognitif	Saya tetap bertahan dengan bertransaksi tunai meskipun pembayaran digital lebih mudah.	3	11	17	31	38
7		Saya tetap bertahan dengan bertransaksi tunai meskipun pembayaran digital lebih murah.	4	9	19	40	28
8		Saya tetap bertahan dengan bertransaksi tunai meskipun pembayaran digital lebih efektif.	2	10	18	35	35

Sumber: Pengolahan Data (2019)

Hasil tanggapan responden terhadap item pernyataan: sulit beralih ke metode pembayaran digital memperlihatkan bahwa sebesar 42 responden atau sebanyak 42% menyatakan setuju. Kemudian, sebanyak 22 % atau sebesar 22 responden menyatakan netral, dan sebanyak 20% atau sebesar 20 responden menyatakan sangat setuju. Respons terbesar terhadap item pernyataan: tetap menggunakan transaksi tunai karena merasa nyaman yaitu sebanyak 39% atau sebesar 39 responden menyatakan sangat setuju. Terdapat perbedaan tipis sebanyak 37% atau sebesar 37 responden menyatakan setuju. Respons responden terhadap item pernyataan: tetap menggunakan transaksi tunai karena menikmatinya, yaitu sebanyak 37% atau sebesar 37 responden menyatakan sangat setuju. Kemudian, sebanyak 34% atau sebesar 34 responden menyatakan setuju. Respons responden terhadap item pernyataan: bertransaksi tunai merupakan bagian dari rutinitas, yaitu sebanyak 40% atau sebesar 40 responden menyatakan sangat setuju. Dilanjutkan dengan sebanyak 38% atau sebesar 38 responden menyatakan setuju. Respons responden terhadap item pernyataan: bertransaksi secara tunai merupakan hal yang

dilakukan sejak dulu, yaitu sebanyak 43% atau sebesar 43 responden menyatakan sangat setuju. Sebanyak 39% atau sebesar 39 responden menyatakan setuju. Respons responden terhadap item pernyataan: tetap bertahan dengan bertransaksi tunai meskipun pembayaran digital lebih mudah, yaitu sebanyak 38% atau sebesar 38 responden menyatakan sangat setuju dan sebanyak 31% atau sebesar 31 responden menyatakan setuju. Respon responden terhadap item pernyataan: bertahan dengan bertransaksi tunai meskipun pembayaran digital lebih murah mendapatkan respon terbesar sebanyak 40% atau sebesar 40 responden menyatakan setuju dan sebanyak 28% atau sebesar 28 responden mengatakan sangat setuju. Hasil tanggapan terhadap item: bertahan dengan bertransaksi tunai meskipun pembayaran digital lebih efektif mendapatkan respons yang seimbang yaitu masing-masing sebanyak 35% atau sebesar 35 responden menyatakan setuju dan sangat setuju, dan disusul sebanyak 18% atau sebesar 18 responden menyatakan netral.

4.2.2.10 Tanggapan Responden Terhadap Intensi Penggunaan Sistem Baru

Sesuai dengan hasil pengolahan data pada kuesioner penelitian yang telah disebarkan kepada 100 responden, dapat diamati hasil tanggapan responden terhadap intensi penggunaan sistem baru pada setiap item pernyataan sebagai berikut:

Tabel 4.10 Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Intensi Penggunaan Sistem Baru

No	Pernyataan	Jumlah Tanggapan Responden				
		STS	TS	N	S	SS
1	Saya memiliki keinginan untuk menggunakan sistem pembayaran digital seperti OVO dan GO-PAY.	10	21	40	23	6
2	Saya memiliki tujuan untuk menggunakan sistem pembayaran digital seperti OVO dan GO-PAY.	11	22	41	19	7
3	Saya memiliki rencana untuk menggunakan sistem pembayaran digital seperti OVO dan GO-PAY.	14	16	38	26	6

Sumber: Pengolahan Data (2019)

Hasil tanggapan responden terhadap item pernyataan: memiliki keinginan untuk menggunakan sistem pembayaran digital seperti OVO dan GO-PAY memperlihatkan bahwa sebesar 40 responden atau sebanyak 40% menyatakan netral. Kemudian, sebanyak 23 % atau sebesar 23 responden menyatakan setuju,

dan sebanyak 21% atau sebesar 21 responden menyatakan tidak setuju. Respons terbesar terhadap item pernyataan: memiliki tujuan untuk menggunakan sistem pembayaran digital seperti OVO dan GO-PAY yaitu sebanyak 41% atau sebesar 41 responden menyatakan netral. Kemudian, sebanyak 22% atau sebesar 22 responden menyatakan tidak setuju. Respons responden terhadap item pernyataan: memiliki rencana untuk menggunakan sistem pembayaran digital seperti OVO dan GO-PAY yaitu sebanyak 38% atau sebesar 38 responden menyatakan netral. Kemudian, sebanyak 26% atau sebesar 26 responden menyatakan setuju.

4.2.3. Statistik Deskriptif

Bagian ini akan menguraikan deskripsi data yang telah dikumpulkan penulis. Data deskriptif terdiri dari rata-rata, standar deviasi beserta data responden yang telah terkumpul. Dalam penelitian ini, perlu dijelaskan pengertian dari deskriptif beserta pembuatan kriteria berdasarkan skala interval yang perumusannya digagas oleh Durianto (2004), yaitu:

$$\text{Nilai Rata-Rata Interval} = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah} + 1}{\text{Jumlah Kelas}} = \frac{5 - 1 + 1}{5} = 0,8$$

Sesuai dengan rumus yang digagas, kriteria suatu variabel mampu didapatkan sesuai yang ditunjukkan pada tabel 4.11 sebagai berikut:

Tabel 4.11 Nilai Rata-Rata Interval

Interval Skor Rata-Rata	Kriteria Setiap Variabel
1 – 1,80	Sangat Tidak Setuju
1,80 – 2,60	Tidak Setuju
2,60 – 3,40	Netral
3,40 – 4,20	Setuju
4,20 – 5,00	Sangat Setuju

Sumber: Pengolahan Data (2019)

Respons penyebaran kuesioner secara daring melalui *google form* dianalisis menggunakan *Structural Equation Modelling (SEM)* dengan alat analisis SmartPLS versi 3.2.8 dengan hasil analisis sebagai berikut:

1. Indikator dalam *Incumbent System Habit*

Berdasarkan analisis yang disajikan pada tabel 4.12 di bawah, dapat dijelaskan sebagai berikut: Pertama, nilai rata-rata dari akumulasi

incumbent system habit adalah 4,120 memperlihatkan bahwa sebagian besar responden setuju dengan pernyataan “saya terbiasa dengan pembayaran tunai dibanding pembayaran digital” dan nilai standar deviasi untuk pernyataan tersebut adalah 1,061. Kedua, rata-rata nilai dari indikator *incumbent system habit* adalah 4,060 memperlihatkan bahwa sebagian besar responden setuju dengan pernyataan “ketika bertransaksi, saya selalu menggunakan pembayaran tunai” dan nilai standar deviasi dari pernyataan tersebut adalah 0,968. Ketiga, rata-rata nilai dari indikator *incumbent system habit* adalah 4,070 memperlihatkan bahwa sebagian besar responden setuju dengan pernyataan “saya berpendapat bahwa pembayaran tunai adalah pilihan utama saya dibandingkan pembayaran digital” dan nilai standar deviasi dari pernyataan tersebut adalah 1,032. Keempat, rata-rata nilai dari indikator *incumbent system habit* adalah 3,650 memperlihatkan bahwa sebagian besar responden setuju dengan item pernyataan “saya merasa kesulitan menggunakan metode pembayaran digital” dan nilai standar deviasi dari pernyataan tersebut adalah 1,236. Kelima, rata-rata nilai dari indikator *incumbent system habit* adalah 3,870 memperlihatkan bahwa sebagian besar responden setuju dengan item pernyataan “saya merasa begantung terhadap pembayaran tunai” dan nilai standar deviasi dari pernyataan tersebut adalah 1,128. Keenam, rata-rata nilai dari indikator *incumbent system habit* adalah 3,970 memperlihatkan bahwa sebagian besar responden setuju dengan item pernyataan “saya terdorong untuk menggunakan metode pembayaran tunai” dan nilai standar deviasi dari pernyataan tersebut adalah 0,964. Ketujuh, rata-rata nilai dari indikator *incumbent system habit* adalah 4,310 memperlihatkan bahwa sebagian besar responden sangat setuju dengan item pernyataan “saya merasa bertransaksi dengan tunai tidak menyulitkan saya” dan nilai standar deviasi dari pernyataan tersebut adalah 0,784. Kedelapan, rata-rata nilai dari indikator *incumbent system habit* adalah 4,030 memperlihatkan bahwa sebagian besar responden setuju dengan item pernyataan “saya tidak berpikir panjang saat bertransaksi secara tunai” dan nilai standar deviasi dari pernyataan tersebut adalah 0,974. Kesembilan, rata-rata nilai dari indikator *incumbent system*

habit adalah 4,130 memperlihatkan bahwa sebagian besar responden setuju dengan item pernyataan “saya tidak perlu menghabiskan banyak energi ketika bertransaksi dengan tunai” dan nilai standar deviasi dari pernyataan tersebut adalah 0,986.

Berdasarkan analisis deskriptif secara keseluruhan dari variabel dapat disimpulkan dengan mengamati nilai rata-rata dan standar deviasi. Nilai rata-rata untuk indikator *incumbent system habit* sebesar 4,023 memperlihatkan bahwa sebagian besar responden setuju dan nilai standar deviasi pada indikator *incumbent system habit* adalah 1,015 memperlihatkan bahwa para responden memiliki pemahaman yang tinggi terhadap setiap item pernyataan tersebut.

Tabel 4.12 Statistik Deskriptif dalam *Incumbent System Habit*

No.	Dimensi	Pernyataan	Nilai Rata-Rata	Standar Deviasi
1	Kesadaran Pengguna	Saya terbiasa dengan pembayaran tunai dibanding pembayaran digital.	4,120	1,061
2		Ketika bertransaksi, saya selalu menggunakan pembayaran tunai.	4,060	0,968
3		Saya berpendapat bahwa pembyaran tunai adalah pilihan utama saya dibandingkan pembayaran digital.	4,070	1,032
4	Kemampuan Untuk Mengontrol	Saya merasa kesulitan menggunakan metode pembayaran digital.	3,650	1,236
5		Saya merasa bergantung terhadap pembayaran tunai	3,870	1,128
6		Saya terdorong untuk menggunakan metode pembayaran tunai.	3,970	0,964
7	Efisiensi Mental	Saya merasa bertransaksi dengan tunai tidak menyulitkan saya	4,310	0,784
8		Saya tidak berpikir panjang saat bertransaksi secara tunai.	4,030	0,974
9		Saya tidak perlu menghabiskan banyak energi ketika bertransaksi dengan tunai.	4,130	0,986
Rata – rata Variabel Skor			4,023	1,015

Sumber: Pengolahan Data (2019)

2. Indikator dalam Biaya Transisi

Berdasarkan analisis yang disajikan pada tabel 4.13 di bawah, dapat dijelaskan sebagai berikut: Pertama, nilai rata-rata dari akumulasi biaya transisi adalah 3,650 memperlihatkan bahwa sebagian besar responden setuju dengan pernyataan” saya merasa akan membuang waktu apabila

mempelajari sistem pembayaran digital (OVO atau GO-PAY).” dan nilai standar deviasi untuk pernyataan tersebut adalah 1.071. Kedua, rata-rata nilai dari indikator biaya transisi adalah 3,580 memperlihatkan bahwa sebagian besar responden setuju dengan pernyataan “saya mengurus tenaga apabila mempelajari sistem pembayaran digital (OVO atau GO-PAY).” dan nilai standar deviasi dari pernyataan tersebut adalah 1,150. Ketiga, rata-rata nilai dari indikator biaya transisi adalah 3,260 memperlihatkan bahwa sebagian besar responden netral dengan pernyataan “saya merasa OVO dan GO-PAY bukan layanan yang terpercaya” dan nilai standar deviasi dari pernyataan tersebut adalah 1,128. Keempat, rata-rata nilai dari indikator biaya transisi adalah 3,110 memperlihatkan bahwa sebagian besar responden netral dengan item pernyataan “saya sulit menemukan tempat menyediakan pembayaran OVO atau GO-PAY” dan nilai standar deviasi dari pernyataan tersebut adalah 1,139.

Berdasarkan analisis deskriptif secara keseluruhan dari variabel dapat disimpulkan dengan mengamati nilai rata-rata dan standar deviasi. Nilai rata-rata untuk indikator biaya transisi sebesar 3.40 memperlihatkan bahwa sebagian besar responden netral dan nilai standar deviasi pada indikator biaya transisi adalah 1,122 memperlihatkan bahwa para responden memiliki pemahaman yang tinggi terhadap setiap item pernyataan tersebut.

Tabel 4.13 Statistik Deskriptif dalam Biaya Transisi

No.	Pernyataan	Nilai Rata-Rata	Standar Deviasi
1	Saya merasa akan membuang waktu apabila mempelajari sistem pembayaran digital (OVO atau GO-PAY).	3,650	1,071
2	Saya mengurus tenaga apabila mempelajari sistem pembayaran digital (OVO atau GO-PAY).	3,580	1,150
3	Saya merasa OVO dan GO-PAY bukan layanan yang terpercaya.	3,260	1,128
4	Saya sulit menemukan tempat menyediakan pembayaran OVO atau GO-PAY.	3,110	1,139
	Rata-rata Variabel Skor	3,40	1,122

Sumber: Pengolahan Data (2019)

3. Indikator dalam *Inertia*

Berdasarkan analisis yang disajikan pada tabel 4.14 di bawah, dapat dijelaskan sebagai berikut: Pertama, nilai rata-rata dari akumulasi *inertia* adalah 3,630 memperlihatkan bahwa sebagian besar responden setuju dengan pernyataan “saya sulit beralih ke metode pembayaran digital” dan nilai standar deviasi untuk pernyataan tersebut adalah 1,036. Kedua, rata-rata nilai dari indikator *inertia* adalah 4,070 memperlihatkan bahwa sebagian besar responden setuju dengan pernyataan “saya tetap menggunakan transaksi tunai karena saya merasa nyaman” dan nilai standar deviasi dari pernyataan tersebut adalah 0,941. Ketiga, rata-rata nilai dari indikator *inertia* adalah 3,970 memperlihatkan bahwa sebagian besar responden setuju dengan pernyataan “saya tetap menggunakan transaksi tunai karena saya menikmatinya” dan nilai standar deviasi dari pernyataan tersebut adalah 1,005. Keempat, rata-rata nilai dari indikator *inertia* adalah 4,070 memperlihatkan bahwa sebagian besar responden setuju dengan item pernyataan “saya merasa bertransaksi tunai merupakan bagian dari rutinitas” dan nilai standar deviasi dari pernyataan tersebut adalah 0,982. Kelima, rata-rata nilai dari indikator *inertia* adalah 4,170 memperlihatkan bahwa sebagian besar responden setuju dengan item pernyataan “saya merasa bertransaksi tunai merupakan hal yang saya lakukan sejak dulu” dan nilai standar deviasi dari pernyataan tersebut adalah 0,917. Keenam, rata-rata nilai dari indikator *inertia* adalah 3,900 memperlihatkan bahwa sebagian besar responden setuju dengan item pernyataan “saya tetap bertahan dengan bertransaksi tunai meskipun pembayaran digital lebih mudah” dan nilai standar deviasi dari pernyataan tersebut adalah 1,118. Ketujuh, rata-rata nilai dari indikator *inertia* adalah 3,790 memperlihatkan bahwa sebagian besar responden setuju dengan item pernyataan “saya tetap bertahan dengan bertransaksi tunai meskipun pembayaran digital lebih murah” dan nilai standar deviasi dari pernyataan tersebut adalah 1,070. Kedelapan, rata-rata nilai dari indikator *inertia* adalah 3,910 memperlihatkan bahwa sebagian besar responden setuju dengan item pernyataan “saya tetap bertahan dengan bertransaksi tunai meskipun

pembayaran digital lebih efektif” dan nilai standar deviasi dari pernyataan tersebut adalah 1,050.

Berdasarkan analisis deskriptif secara keseluruhan dari variabel dapat disimpulkan dengan mengamati nilai rata-rata dan standar deviasi. Nilai rata-rata untuk indikator *inertia* sebesar 3,947 memperlihatkan bahwa sebagian besar responden setuju dan nilai standar deviasi pada indikator *inertia* adalah 1,015 memperlihatkan bahwa para responden memiliki pemahaman yang tinggi terhadap setiap item pernyataan tersebut.

Tabel 4.14 Statistik Deskriptif dalam *Inertia*

No.	Dimensi	Pernyataan	Nilai Rata-Rata	Standar Deviasi
1	Berbasis Afektif	Saya sulit beralih ke metode pembayaran digital.	3,630	1,036
2		Saya tetap menggunakan transaksi tunai karena saya merasa nyaman.	4,070	0,941
3		Saya tetap menggunakan transaksi tunai karena saya menikmatinya.	3,970	1,005
4	Berbasis Perilaku	Saya merasa bertransaksi tunai merupakan bagian dari rutinitas.	4,070	0,982
5		Saya merasa bertransaksi tunai merupakan hal yang saya lakukan sejak dulu.	4,170	0,917
6	Berbasis Kognitif	Saya tetap bertahan dengan bertransaksi tunai meskipun pembayaran digital lebih mudah.	3,900	1,118
7		Saya tetap bertahan dengan bertransaksi tunai meskipun pembayaran digital lebih murah.	3,790	1,070
8		Saya tetap bertahan dengan bertransaksi tunai meskipun pembayaran digital lebih efektif.	3,910	1,050
Rata-rata Variabel Skor			3,947	1,015

Sumber: Pengolahan Data (2019)

4. Indikator dalam Intensi Penggunaan Sistem Baru

Berdasarkan analisis yang disajikan pada tabel 4.15 di bawah, dapat dijelaskan sebagai berikut: Pertama, nilai rata-rata dari akumulasi intensi penggunaan sistem baru adalah 2,940 memperlihatkan bahwa sebagian besar responden netral dengan pernyataan” saya memiliki keinginan untuk menggunakan sistem pembayaran digital seperti OVO atau GO-PAY” dan nilai standar deviasi untuk pernyataan tersebut adalah 1,037. Kedua, nilai rata-rata dari akumulasi intensi penggunaan sistem baru adalah 2,890

memperlihatkan bahwa sebagian besar responden netral dengan pernyataan” saya memiliki tujuan untuk menggunakan sistem pembayaran digital seperti OVO dan GO-PAY” dan nilai standar deviasi untuk pernyataan tersebut adalah 1,057. Ketiga, nilai rata-rata dari akumulasi intensi penggunaan sistem baru adalah 2,940 memperlihatkan bahwa sebagian besar responden netral dengan pernyataan” saya memiliki rencana untuk menggunakan sistem pembayaran digital seperti OVO dan GO-PAY” dan nilai standar deviasi untuk pernyataan tersebut adalah 1,103.

Berdasarkan analisis deskriptif secara keseluruhan dari variabel dapat disimpulkan dengan mengamati nilai rata-rata dan standar deviasi. Nilai rata-rata untuk indikator intensi penggunaan sistem baru sebesar 2,923 memperlihatkan bahwa sebagaimana besar responden tidak setuju dan nilai standar deviasi pada indikator intensi penggunaan sistem baru adalah 1,067 memperlihatkan bahwa para responden memiliki pemahaman yang tinggi terhadap setiap item pernyataan tersebut.

Tabel 4.15 Statistik Deskriptif dalam Intensi Penggunaan Sistem Baru

No.	Pernyataan	Nilai Rata-Rata	Standar Deviasi
1	Saya memiliki keinginan untuk menggunakan sistem pembayaran digital seperti OVO dan GO-PAY.	2,940	1,037
2	Saya memiliki tujuan untuk menggunakan sistem pembayaran digital seperti OVO dan GO-PAY.	2,890	1,057
3	Saya memiliki rencana untuk menggunakan sistem pembayaran digital seperti OVO dan GO-PAY.	2,940	1,103
Rata-rata Variabel Skor		2,923	1,067

Sumber: Pengolahan Data (2019)

4.3 Hasil Perhitungan *Partial Least Squares*

Pada penelitian ini, penulis mengolah dan menganalisis data dengan menggunakan hasil kalkulasi *Partial Least Square* sebagai berikut:

4.3.1 *Outer Model*

Pada penelitian ini, pengambilan dan pengumpulan data responden dilakukan dengan kuesioner dari berbentuk *google form*. Untuk mengetahui dan

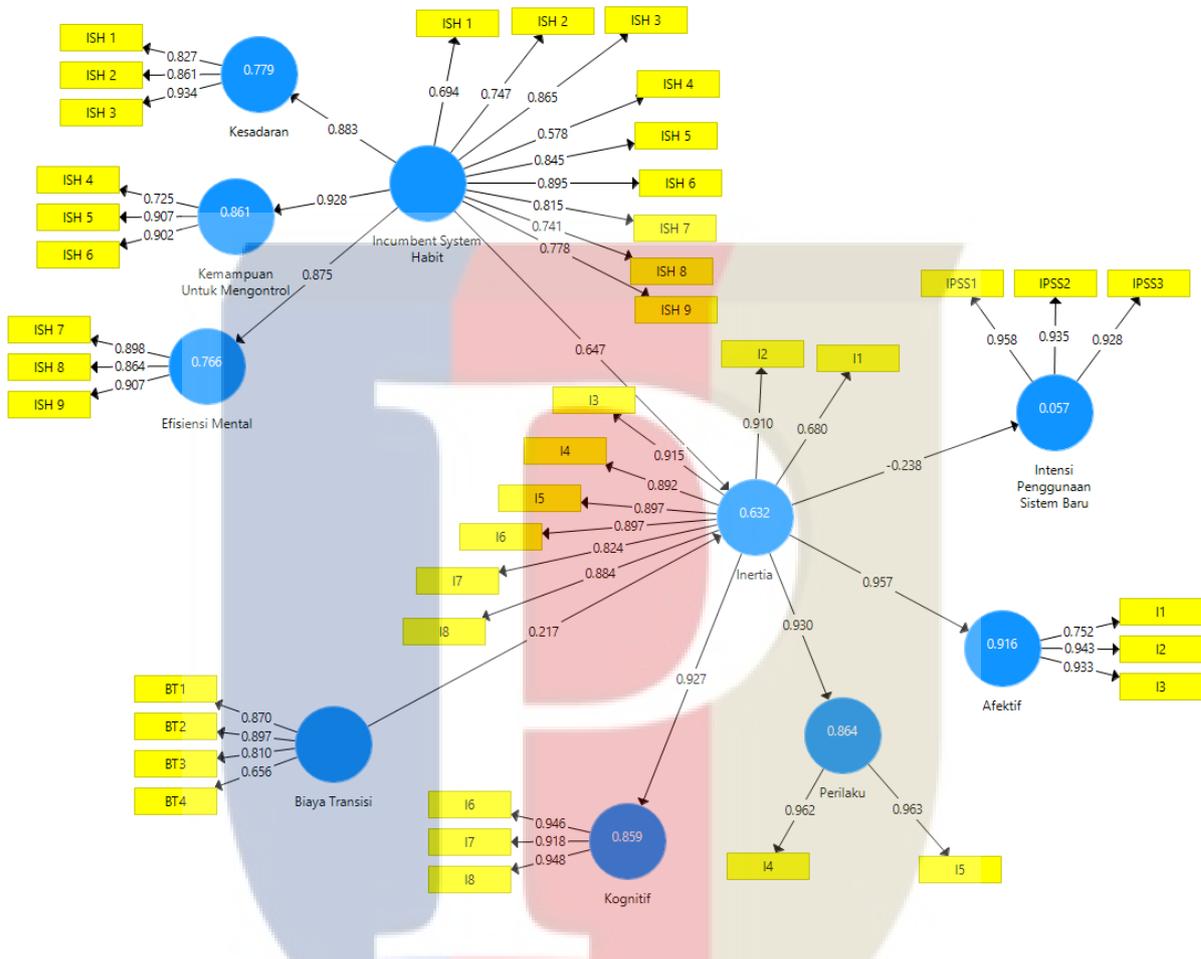
menganalisis ukuran validitas dan reliabilitas dari kuesioner daring tersebut, maka penulis menggunakan alat analisis SmartPLS versi 3.2.8. Langkah pada analisis validitas terdiri dari validitas konvergen yang menjelaskan korelasi antar respon yang didapat dengan analisis *loading factor* dalam mengukur konstruk penelitian yang sama (Eriksen, 2017). Penggunaan *Average Variance Extracted* (AVE) dianjurkan untuk mengukur validitas konvergen. Hasil dari AVE wajib bernilai minimal 0.5 yang menunjukkan bahwa validitas konvergen baik (Eriksen, 2017). Setelah menganalisis validitas konvergen, dilanjutkan dengan menganalisis validitas diskriminan dengan metode *cross loading*. Apabila indikator memiliki hubungan yang lebih tinggi dengan variabel laten lainnya dibandingkan dengan variabel laten masing-masing, maka penyesuaian model perlu dipertimbangkan kembali (Henseler dkk., 2009). Dalam pengujian validitas, penulis menggunakan metode analisis *second order* untuk variabel *incumbent system habit* dan *inertia*. Analisis *second order* melalui dua jenjang. Pertama, analisis diolah dari konstruk laten dimensi menuju indikator. Kedua, analisis dilakukan dari konstruk laten menuju konstruk dimensinya (Ghozali, 2015).

Pengujian reliabilitas merupakan acuan pengukuran yang memperlihatkan sejauh mana hasil pengukuran menunjukkan konsistensi apabila dilakukan pengukuran lebih dari satu kali dengan alat ukur yang sama persis (Riwayati, 2014). Pengujian akan menggunakan acuan komposit reabilitas dan nilai *cronbach's alpha*. Komposit reliabilitas dapat dinyatakan serupa dengan pengukuran *cronbach's alpha* yang digunakan secara umum untuk mengukur apakah suatu model konstruk bersifat reliabel. Nilai dari *cronbach's alpha* terdiri dari 0 – 1, dimana nilai lebih besar dari 0.7 mengindikasikan bahwa model konstruk bersifat reliabel (Eriksen, 2017).

Analisis *outer model* mengacu kepada pengujian validitas konvergen berupa *loading factor*, AVE, komposit reabilitas dan nilai *cronbach's alpha*, sedangkan analisis *inner model* mengacu kepada analisis uji *goodness of fit* dan uji hipotesis. Bagian ini merupakan hasil analisis dari *outer model*:

4.3.1.1 Validitas Konvergen

Analisis model *loading factor* disajikan pada gambar 4.1 di bawah ini:



Gambar 4.1 Analisis *Loading Factor* yang telah Diolah

Sumber: Pengolahan Data (2019)

Berdasarkan gambar 4.1 di atas, dapat disimpulkan bahwa seluruh hasil *loading factor* telah memenuhi syarat nilai validitas konvergen yang ditentukan yaitu 0,5. Validitas konvergen dalam penelitian ini yang mengacu kepada analisis *loading factor* yang akan diuraikan sebagai berikut:

1. Analisis *Second Order Loading Factor* pada *Incumbent System Habit*

Berdasarkan tabel 4.16 di bawah, penulis melakukan analisis *loading factor* dengan metode *second order*, yaitu nilai *loading factor* antara dimensi dengan indikator dari *incumbent system habit*, kemudian nilai *loading factor* antara dimensi dengan variabel laten. Pertama, pembahasan akan dimulai dari nilai *loading factor* antara dimensi dengan indikator *incumbent system habit*. Sesuai dengan tabel 4.16 di bawah, *loading factor* indikator “saya terbiasa dengan pembayaran tunai dibanding pembayaran digital” adalah 0,827, indikator “Ketika bertransaksi, saya selalu menggunakan pembayaran tunai” adalah 0,861, indikator “saya berpendapat bahwa pembyaran tunai adalah pilihan utama saya dibandingkan pembayaran digital” adalah 0,934, indikator “saya merasa kesulitan menggunakan metode pembayaran digital” adalah 0,725, indikator “saya merasa bergantung terhadap pembayaran tunai” adalah 0,907, indikator “saya terdorong untuk menggunakan metode pembayaran tunai” adalah 0,902, indikator “saya merasa bertransaksi dengan tunai tidak menyulitkan saya” adalah 0,898, indikator “saya tidak berpikir panjang saat bertransaksi secara tunai” adalah 0,864, dan yang terakhir indikator “saya tidak perlu menghabiskan banyak energi ketika bertransaksi dengan tunai” adalah 0,907. Keseluruhan indikator memperlihatkan nilai *loading factor* > 0,5 yang dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator memenuhi persyaratan dan benar-benar mengukur *incumbent system habit*. Indikator tertinggi adalah “saya berpendapat bahwa pembyaran tunai adalah pilihan utama saya dibandingkan pembayaran digital”, sedangkan indikator terendah adalah “saya merasa kesulitan menggunakan metode pembayaran digital”.

Kedua, analisis nilai *loading factor* antara dimensi dengan variabel laten. Sesuai dengan tabel 4.16 di bawah, *loading factor* dimensi “Kesadaran” adalah 0,883, dimensi “Kemampuan Untuk Mengontrol” adalah 0,928, dan yang terakhir dimensi “Efisiensi Mental” adalah 0,875. Keseluruhan dimensi memenuhi persyaratan dan benar-benar mengukur *incumbent system habit*. Dimensi tertinggi adalah dimensi “Kemampuan Untuk Mengontrol” sedangkan dimensi terendah adalah “Efisiensi Mental”.

Tabel 4.16 Analisis *Second Order Loading Factor* pada *Incumbent System* *Habit*

No.	Dimensi	<i>Loading Factor</i>	Pernyataan	<i>Loading Factor</i>
1	Kesadaran Penggunaan	0,883	Saya terbiasa dengan pembayaran tunai dibanding pembayaran digital.	0,827
2			Ketika bertransaksi, saya selalu menggunakan pembayaran tunai.	0,861
3			Saya berpendapat bahwa pembayaran tunai adalah pilihan utama saya dibandingkan pembayaran digital.	0,934
4	Kemampuan Untuk Mengontrol	0,928	Saya merasa kesulitan menggunakan metode pembayaran digital.	0,725
5			Saya merasa bergantung terhadap pembayaran tunai	0,907
6			Saya terdorong untuk menggunakan metode pembayaran tunai.	0,902
7	Efisiensi Mental	0,875	Saya merasa bertransaksi dengan tunai tidak menyulitkan saya	0,898
8			Saya tidak berpikir panjang saat bertransaksi secara tunai.	0,864
9			Saya tidak perlu menghabiskan banyak energi ketika bertransaksi dengan tunai.	0,907

Sumber: Pengolahan Data (2019)

2. Analisis *Loading Factor* pada Biaya Transisi

Sesuai dengan tabel 4.17 di bawah, *loading factor* indikator “saya merasa akan membuang waktu apabila mempelajari sistem pembayaran digital (OVO atau GO-PAY)” adalah 0,870, indikator “saya mengurus tenaga apabila mempelajari sistem pembayaran digital (OVO atau GO-PAY)” adalah 0,897, indikator “saya merasa OVO dan GO-PAY bukan layanan yang terpercaya” adalah 0,810, dan yang terakhir indikator “saya sulit menemukan tempat menyediakan pembayaran OVO atau GO-PAY” adalah 0,656. Keseluruhan indikator memperlihatkan nilai *loading factor* > 0,5 yang dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator memenuhi persyaratan dan benar-benar mengukur biaya transisi. Indikator tertinggi adalah “saya mengurus tenaga apabila mempelajari sistem pembayaran digital (OVO atau GO-PAY)”, sedangkan indikator terendah adalah “saya sulit menemukan tempat menyediakan pembayaran OVO atau GO-PAY”.

Tabel 4.17 Analisis *Loading Factor* pada Biaya Transisi

No.	Pernyataan	<i>Loading Factor</i>
1	Saya merasa akan membuang waktu apabila mempelajari sistem pembayaran digital (OVO atau GO-PAY).	0,870
2	Saya menguras tenaga apabila mempelajari sistem pembayaran digital (OVO atau GO-PAY).	0,897
3	Saya merasa OVO dan GO-PAY bukan layanan yang terpercaya.	0,810
4	Saya sulit menemukan tempat menyediakan pembayaran OVO atau GO-PAY.	0,656

Sumber: Pengolahan Data (2019)

3. Analisis *Second Order Loading Factor* pada *Inertia*

Berdasarkan tabel 4.18 di bawah, penulis melakukan analisis *loading factor* dengan metode *second order*, yaitu nilai *loading factor* antara dimensi dengan indikator dari *inertia*, kemudian nilai *loading factor* antara dimensi dengan variabel laten. Pertama, pembahasan akan dimulai dari nilai *loading factor* antara dimensi dengan indikator *incumbent system habit*. Sesuai dengan tabel 4.18 di bawah, *loading factor* indikator “saya sulit beralih ke metode pembayaran digital” adalah 0,752, indikator “saya tetap menggunakan transaksi tunai karena saya merasa nyaman” adalah 0,943, indikator “saya tetap menggunakan transaksi tunai karena saya menikmatinya” adalah 0,933, indikator “saya merasa bertransaksi tunai merupakan bagian dari rutinitas” adalah 0,962, indikator “saya merasa bertransaksi tunai merupakan hal yang saya lakukan sejak dulu” adalah 0,963, indikator “saya tetap bertahan dengan bertransaksi tunai meskipun pembayaran digital lebih mudah” adalah 0,946, indikator “saya tetap bertahan dengan bertransaksi tunai meskipun pembayaran digital lebih murah” adalah 0,918, dan yang terakhir indikator “saya tetap bertahan dengan bertransaksi tunai meskipun pembayaran digital lebih efektif” adalah 0,948. Keseluruhan indikator memperlihatkan nilai *loading factor* $> 0,5$ yang dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator memenuhi persyaratan dan benar-benar mengukur *inertia*. Indikator tertinggi adalah “saya merasa bertransaksi tunai merupakan hal yang saya lakukan sejak dulu”, sedangkan indikator terendah adalah “saya sulit beralih ke metode pembayaran digital”.

Kedua, analisis nilai *loading factor* antara dimensi dengan variabel laten. Sesuai dengan tabel 4.18 di bawah, *loading factor* dimensi “Berbasis Afektif”

adalah 0,957, dimensi “Berbasis Perilaku” adalah 0,930, dan yang terakhir dimensi “Berbasis Kognitif” adalah 0,927. Keseluruhan dimensi memenuhi persyaratan dan benar-benar mengukur *inertia*. Dimensi tertinggi adalah dimensi “Berbasis Perilaku” sedangkan dimensi terendah adalah “Berbasis Afektif”.

Tabel 4.18 Analisis *Second Order Loading Factor* pada *Inertia*

No.	Dimensi	<i>Loading Factor</i>	Pernyataan	<i>Loading Factor</i>
1	Berbasis Afektif	0,957	Saya sulit beralih ke metode pembayaran digital.	0,752
2			Saya tetap menggunakan transaksi tunai karena saya merasa nyaman.	0,943
3			Saya tetap menggunakan transaksi tunai karena saya menikmatinya.	0,933
4	Berbasis Perilaku	0,930	Saya merasa bertransaksi tunai merupakan bagian dari rutinitas.	0,962
5			Saya merasa bertransaksi tunai merupakan hal yang saya lakukan sejak dulu.	0,963
6	Berbasis Kognitif	0,927	Saya tetap bertahan dengan bertransaksi tunai meskipun pembayaran digital lebih mudah.	0,946
7			Saya tetap bertahan dengan bertransaksi tunai meskipun pembayaran digital lebih murah.	0,918
8			Saya tetap bertahan dengan bertransaksi tunai meskipun pembayaran digital lebih efektif.	0,948

Sumber: Pengolahan Data (2019)

4. Analisis *Loading Factor* pada Intensi Penggunaan Sistem Baru

Sesuai dengan tabel 4.19 di bawah, *loading factor* indikator “saya memiliki keinginan untuk menggunakan sistem pembayaran digital seperti OVO dan GO-PAY” adalah 0,958, indikator “saya memiliki tujuan untuk menggunakan sistem pembayaran digital seperti OVO dan GO-PAY” adalah 0,935, dan yang terakhir indikator “saya memiliki rencana untuk menggunakan sistem pembayaran digital seperti OVO dan GO-PAY” adalah 0,928. Keseluruhan indikator memperlihatkan nilai *loading factor* > 0,5 yang dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator memenuhi persyaratan dan benar-benar mengukur intensi penggunaan sistem baru. Indikator tertinggi adalah “saya memiliki keinginan untuk menggunakan sistem pembayaran digital seperti OVO dan GO-

PAY” sedangkan indikator terendah adalah “saya memiliki rencana untuk menggunakan sistem pembayaran digital seperti OVO dan GO-PAY”

Tabel 4.19 Analisis Loading Factor pada Intensi Penggunaan Sistem Baru

No.	Pernyataan	Loading Factor
1	Saya memiliki keinginan untuk menggunakan sistem pembayaran digital seperti OVO dan GO-PAY.	0,958
2	Saya memiliki tujuan untuk menggunakan sistem pembayaran digital seperti OVO dan GO-PAY.	0,935
3	Saya memiliki rencana untuk menggunakan sistem pembayaran digital seperti OVO dan GO-PAY.	0,928

Sumber: Pengolahan Data (2019)

5. Average Variance Extracted (AVE)

Analisis validitas konvergen berikutnya yaitu pengujian AVE dapat dilihat melalui nilai yang telah diolah berdasarkan hasil kuesioner pada tabel 4.20 di bawah ini:

Tabel 4.20 Nilai AVE pada Setiap Variabel dan Dimensi

Variabel	AVE	Dimensi	AVE
<i>Incumbent System Habit</i>	0,606	Kesadaran Penggunaan	0,766
		Kemampuan Untuk Mengontrol	0,721
		Efisiensi Mental	0,792
Biaya Transisi	0,662		
		<i>Inertia</i>	0,749
		Berbasis Perilaku	0,926
		Berbasis Kognitif	0,879
Intensi Penggunaan Sistem Baru	0,884		

Sumber: Pengolahan Data (2019)

Mengacu kepada tabel 4.20, nilai AVE pada setiap variabel maupun dimensi pada variabel *incumbent system habit* dan *inertia* lebih besar dari syarat yang ditentukan yaitu 0,5 menunjukkan validitas konvergen yang baik (Eriksen, 2017). Variabel *incumbent system habit* bernilai 0,606, biaya transisi bernilai 0,662, *inertia* bernilai 0,749, intensi penggunaan sistem baru bernilai 0,884. Dimensi dari variabel *incumbent system habit* yaitu kesadaran bernilai 0,766, kemampuan untuk mengontrol 0,721, dan efisiensi mental sebesar 0,792. Dimensi dari *inertia* yaitu berbasis afektif bernilai 0,775, berbasis perilaku bernilai 0,926 dan berbasis kognitif 0,879. Hasil

analisis tersebut memperlihatkan bahwa semua indikator yang mengukur variabel konstruk dan dimensi yang mengukur variabel konstruk diterima dan juga memiliki validitas konvergen yang baik.

4.3.1.2 Validitas Diskriminan

4.3.1.2.1 Pengujian *Cross-Loading First Order*

Pada bagian ini, pengujian validitas diskriminan memiliki tujuan untuk mengetahui bahwa indikator dalam setiap variabel yang diuji dalam penelitian ini tidak mengalami *overlap* dengan variabel lain. Berikut adalah hasil pengujian untuk nilai *cross loading first order*:

Tabel 4.21 Nilai Cross Loading First Order

Variabel Indikator	<i>Incumbent System Habit</i>	Biaya Transisi	<i>Inertia</i>	Intensi Penggunaan Sistem Baru
ISH 1	0,694	0,367	0,487	-0,085
ISH 2	0,747	0,406	0,468	-0,225
ISH 3	0,865	0,481	0,658	-0,118
ISH 4	0,578	0,561	0,403	-0,064
ISH 5	0,845	0,538	0,615	-0,122
ISH 6	0,895	0,498	0,760	-0,263
ISH 7	0,815	0,465	0,727	-0,331
ISH 8	0,741	0,385	0,639	-0,178
ISH 9	0,778	0,465	0,602	-0,211
BT 1	0,587	0,870	0,537	-0,193
BT 2	0,566	0,897	0,574	-0,163
BT 3	0,447	0,810	0,460	-0,175
BT 4	0,256	0,656	0,346	-0,290
I 1	0,554	0,487	0,680	-0,067
I 2	0,679	0,538	0,910	-0,270
I 3	0,712	0,542	0,915	-0,243
I 4	0,652	0,493	0,892	-0,283
I 5	0,630	0,501	0,897	-0,204
I 6	0,750	0,517	0,897	-0,211
I 7	0,647	0,501	0,824	-0,155
I 8	0,736	0,579	0,884	-0,179
IPSS 1	-0,263	-0,268	-0,239	0,958
IPSS 2	-0,180	-0,178	-0,201	0,935
IPSS 3	-0,210	-0,221	-0,228	0,928

Sumber: Pengolahan Data (2019)

Hasil analisis pada nilai *loading factor* dapat terlihat pada tabel 4.20 di atas. Nilai masing-masing blok dapat diterima dan menunjukkan nilai yang lebih besar dari nilai *loading factor* terhadap variabel lain seperti jika membandingkan nilai *loading factor incumbent system habit* lebih besar dari *loading factor* terhadap biaya transisi, inerti dan intensi penggunaan sistem baru. Nilai *loading factor* pada

ISH 1 (0,694), ISH 2 (0,747), ISH 3 (0,865), ISH 4 (0,578), ISH 5 (0,845), ISH 6 (0,895), ISH 7 (0,815), ISH 8 (0,741), ISH 9 (0,778) lebih besar dari nilai *loading factor* biaya transisi, *inertia* dan intensi penggunaan sistem baru. Nilai *loading factor* pada BT 1 (0,870), BT 2 (0,897), BT 3 (0,810), BT 4 (0,656) lebih besar dari nilai *loading factor incumbent system habit*, *inertia* dan intensi penggunaan sistem baru. Nilai *loading factor* pada I 1 (0,680), I 2 (0,910), I 3 (0,915), I 4 (0,892), I 5 (0,897), I 6 (0,897), I 7 (0,824), I 8 (0,884) lebih besar dari nilai *loading factor incumbent system habit*, biaya transisi dan intensi penggunaan sistem baru. Nilai *loading factor* pada IPSS 1 (0,958), IPSS 2 (0,935), IPSS 3 (0,928) lebih besar dari nilai *loading factor incumbent system habit*, biaya transisi dan *inertia*. Hasil analisis tersebut menunjukkan bahwa masing-masing indikator dapat diterima sebagai alat ukur yang tepat untuk mengukur variabel di mana indikator tersebut berada secara dominan dibandingkan dengan variabel lainnya. Nilai *loading factor* dari masing-masing indikator mempunyai nilai yang jauh lebih besar dari 0,5 yang dapat diindikasikan bahwa seluruh indikator mempunyai validitas konvergen yang tinggi.

4.3.1.2.2 Pengujian *Cross Loading Second Order* pada *Incumbent System Habit*

Pada bagian ini, pengujian validitas juga dilakukan yang memiliki tujuan untuk mengetahui bahwa indikator dalam dimensi *incumbent system habit* tidak mengalami *overlap* dengan indikator lain dalam variabel yang sama. Berikut adalah pengujian untuk nilai *cross loading second order incumbent system habit*:

Tabel 4.22 Nilai *Cross Loading Second Order Incumbent System Habit*

<u>Dimensi</u> <u>Indikator</u>	<u>Kesadaran</u> <u>Penggunaan</u>	<u>Kemampuan</u> <u>Untuk Mengontrol</u>	<u>Efisiensi</u> <u>Mental</u>
ISH 1	0,827	0,578	0,467
ISH 2	0,861	0,685	0,472
ISH 3	0,934	0,747	0,647
ISH 4	0,455	0,725	0,383
ISH 5	0,724	0,907	0,645
ISH 6	0,737	0,902	0,763
ISH 7	0,592	0,688	0,898
ISH 8	0,513	0,601	0,864
ISH 9	0,522	0,649	0,907

Sumber: Pengolahan Data (2019)

Hasil analisis pada nilai *loading factor second order* pada dimensi *incumbent system habit* dapat terlihat tabel 4.21 di atas. Nilai masing-masing indikator pada setiap dimensi dapat diterima dan menunjukkan nilai yang lebih besar dari *loading factor* terhadap indikator lain dalam variabel yang sama seperti jika membandingkan nilai *loading factor* dimensi kesadaran lebih besar dari nilai *loading factor* pada dimensi kemampuan untuk mengontrol dan dimensi efisiensi mental. Nilai *loading factor* pada dimensi kesadaran yaitu ISH 1 (0,827), ISH 2 (0,861), ISH 3 (0,934) lebih besar dari nilai *loading factor* indikator lain dalam dimensi kemampuan untuk mengontrol dan efisiensi mental. Nilai *loading factor* pada dimensi kemampuan untuk mengontrol yaitu ISH 4 (0,725), ISH 5 (0,907), ISH 6 (0,902) lebih besar dari nilai *loading factor* pada dimensi kesadaran dan efisiensi mental. Nilai *loading factor* pada dimensi efisiensi mental yaitu ISH 7 (0,898), ISH 8 (0,864), ISH 9 (0,907) lebih besar dari nilai *loading factor* pada dimensi kesadaran dan kemampuan untuk mengontrol. Keseluruhan hasil analisis tersebut menunjukkan bahwa masing-masing indikator dapat diterima sebagai alat ukur yang tepat untuk mengukur dimensi *incumbent system habit* di mana indikator tersebut berada secara dominan dibandingkan dengan indikator lain dalam variabel yang sama. Nilai *loading factor* dari masing-masing indikator terhadap dimensi mempunyai nilai yang jauh lebih besar dari 0,5 yang dapat diindikasikan bahwa seluruh indikator mempunyai validitas konvergen yang tinggi terhadap dimensi masing-masing.

4.3.1.2.3 Pengujian *Cross Loading Second Order* pada *Inertia*

Pada bagian ini, pengujian validitas juga dilakukan yang memiliki tujuan untuk mengetahui bahwa indikator dalam dimensi *inertia* tidak mengalami *overlap* dengan indikator lain dalam variabel yang sama dan dengan variabel lain. Berikut adalah pengujian untuk nilai *cross loading second order inertia*:

Tabel 4.23 Nilai Cross Loading Second Order Inertia

Dimensi Indikator	Berbasis Afektif	Berbasis Perilaku	Berbasis Kognitif
I 1	0,752	0,558	0,590
I 2	0,943	0,886	0,749
I 3	0,933	0,870	0,783
I 4	0,856	0,962	0,731
I 5	0,860	0,963	0,740
I 6	0,790	0,760	0,946
I 7	0,706	0,655	0,918
I 8	0,777	0,731	0,948

Sumber: Pengolahan Data (2019)

Hasil analisis pada nilai *loading factor second order* pada dimensi *inertia* dapat terlihat tabel 4.22 di atas. Nilai masing-masing indikator pada setiap dimensi dapat diterima dan menunjukkan nilai yang lebih besar dari *loading factor* terhadap indikator lain dalam variabel yang sama. Nilai *loading factor* pada dimensi berbasis afektif yaitu I 1(0,752), I 2 (0,943) dan I 3 (0,933) lebih besar dari nilai *loading factor* indikator lain dalam dimensi berbasis perilaku dan berbasis kognitif. Nilai *loading factor* pada dimensi berbasis perilaku yaitu I 4 (0,962) dan I 5 (0,963) lebih besar dari nilai *loading factor* pada dimensi berbasis afektif dan berbasis kognitif. Nilai *loading factor* pada dimensi berbasis kognitif yaitu I 6 (0,946), I 7 (0,918), I 8 (0,948) lebih besar dari nilai *loading factor* pada dimensi berbasis afektif dan berbasis perilaku. Hasil analisis tersebut menunjukkan bahwa masing-masing indikator diterima sebagai alat ukur yang tepat untuk mengukur dimensi *inertia* di mana indikator tersebut berada secara dominan dibandingkan dengan indikator lain dalam variabel yang sama. Nilai *loading factor* dari masing-masing indikator terhadap dimensi mempunyai nilai yang jauh lebih besar dari 0,5 yang dapat diindikasikan bahwa seluruh indikator mempunyai validitas konvergen yang tinggi terhadap dimensi masing-masing.

4.3.1.3 Uji Reabilitas

1. Komposit Reabilitas

Komposit reabilitas pada penelitian ini diuji dengan melihat nilai yang megacu kepada setiap variabel termasuk dimensi pada variabel *incumbent system habit* dan *inertia* sesuai yang diperlihatkan pada tabel 4.23 di bawah ini:

Tabel 4.24 Komposit Reabilitas Penelitian

Variabel	Komposit Reabilitas	Dimensi	Komposit Reabilitas
<i>Incumbent System Habit</i>	0,932	Kesadaran	0,907
		Kemampuan Untuk Mengontrol	0,885
		Efisiensi Mental	0,919
Biaya Transisi <i>Inertia</i>	0,885 0,960	Berbasis Afektif	0,911
		Berbasis Perilaku	0,962
Intensi Penggunaan Sistem Baru	0,958	Berbasis Kognitif	0,956

Sumber: Pengolahan Data (2019)

Mengacu kepada tabel 4.23 di atas, nilai komposit reabilitas masing-masing terhadap variabel dan dimensi lebih besar dari 0,7 sesuai dengan standar yang telah ditentukan (Eriksen, 2017). Variabel *incumbent system habit* bernilai 0,932, biaya transisi bernilai 0,885, *inertia* bernilai 0,960, intensi menggunakan sistem baru bernilai 0,958. Dimensi dari variabel *incumbent system habit* yaitu kesadaran bernilai 0,907, kemampuan untuk mengontrol bernilai 0,885, efisiensi mental 0,919. Dimensi dari variabel *inertia* yaitu berbasis afektif bernilai 0,911, berbasis perilaku 0,962, berbasis kognitif bernilai 0,956. Keseluruhan nilai tersebut memperlihatkan bahwa seluruh variabel dan dimensi memenuhi persyaratan reabilitas.

2. Cronbach's Alpha

Cronbach's Alpha pada penelitian ini diuji dengan melihat nilai yang mengacu kepada setiap variabel termasuk dimensi pada variabel *incumbent system habit* dan *inertia* sesuai yang diperlihatkan pada tabel 4.24 di bawah ini:

Tabel 4.25 Cronbach's Alpha Penelitian

Variabel	Cronbach's Alpha	Dimensi	Cronbach's Alpha
<i>Incumbent System Habit</i>	0,916	Kesadaran Penggunaan	0,846
		Kemampuan Untuk Mengontrol	0,805
		Efisiensi Mental	0,868
Biaya Transisi <i>Inertia</i>	0,828 0,951	Berbasis Afektif	0,851
		Berbasis Perilaku	0,920
Intensi Penggunaan Sistem Baru	0,935	Berbasis Kognitif	0,931

Sumber: Pengolahan Data (2019)

Mengacu kepada tabel 4.24 di atas, nilai *cronbach's alpha* masing-masing terhadap variabel dan dimensi lebih besar dari 0,7 sesuai dengan standar yang telah ditentukan (Eriksen, 2017). Variabel *incumbent system habit* bernilai 0,916, biaya transisi bernilai 0,828, *inertia* bernilai 0,951, intensi menggunakan sistem baru bernilai 0,935. Dimensi dari variabel *incumbent system habit* yaitu kesadaran bernilai 0,846, kemampuan untuk mengontrol bernilai 0,805, efisiensi mental 0,868. Dimensi dari variabel *inertia* yaitu berbasis afektif bernilai 0,851, berbasis perilaku 0,920, berbasis kognitif bernilai 0,931. Keseluruhan nilai tersebut memperlihatkan bahwa seluruh variabel dan dimensi memenuhi persyaratan reabilitas.

4.3.2 Inner Model Partial Least Squares

Pengujian *inner model* diperlukan untuk menguji pengaruh antar variabel (Henseler dkk, 2009). Analisis pertama dilakukan dengan pengujian *goodness of fit* yang dapat dilakukan dengan melihat nilai *R-square* untuk variabel konstruk laten dan pengujian *Q-Square Stone-Geisser* (Henseler dkk, 2009). Langkah selanjutnya adalah pengujian hipotesis dengan melihat nilai *path coefficient* pengujian t-statistik dan signifikansi dengan perhitungan *bootstrapping* (Wong, 2013).

4.3.2.1 Hasil Uji Goodness of Fit

Sesuai yang telah dijelaskan sebelumnya, pengujian *goodness of fit* dianalisis dengan melihat nilai *R-Square* dan nilai *Q-Square Stone-Geisser*. Pengujian *R-Square* akan disajikan dalam bentuk nilai *R-Square* pada variabel laten dan nilai *R-Square* pada setiap dimensi untuk variabel *incumbent system habit* dan *inertia*. Hasil *R-Square* pada variabel laten ditunjukkan pada tabel 4.25 bawah ini:

1. R-Square pada Variabel Laten

Tabel 4.26 Hasil Pengujian R-Square pada Variabel Laten

Variabel	R-Square
<i>Inertia</i>	0,632
Intensi Penggunaan Sistem Baru	0,057

Sumber: Pengolahan Data (2019)

Berdasarkan tabel 4.25 di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa *inertia* dapat dijelaskan sebesar 63.2% oleh *incumbent system habit* dan biaya transisi, dan sebesar 36.8% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Berikutnya, sebesar 5.7% intensi penggunaan sistem baru dijelaskan oleh *inertia*, dan sebesar 94.3% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Menurut Cornell dan Berger (1987), nilai *R-Square* dipengaruhi oleh tingkat variasi variabel bebas terhadap variabel terikat, dimana semakin banyak variabel bebas yang diikutsertakan dalam penelitian, maka nilai *R-Square* akan semakin besar terhadap variabel terikat. Jumlah sampel yang sedikit juga menjadi faktor yang menyebabkan nilai *R-Square* semakin kecil (Cornell dan Berger, 1987).

2. *Q-Square*

Selanjutnya, pengujian akan dilanjutkan dengan menghitung nilai *Q-Square* sesuai dengan rumus yang dikemukakan oleh Wetzels dkk (2009), yaitu:

$$Q^2 = 1 - (1-R_1^2) (1-R_2^2)$$

$$Q^2 = 1 - (1-0,632^2) (1-0,057^2)$$

$$Q^2 = 1 - (0,600576) (0,996751)$$

$$Q^2 = 1 - 0,5986$$

$$Q^2 = 0,4014$$

Berdasarkan perhitungan rumus di atas, dapat disimpulkan bahwa model penelitian memiliki *goodness of fit* yang cukup yaitu $Q^2 = 0,40$ atau sebesar 40%. Nilai tersebut mendukung pernyataan yang dikemukakan oleh Henseler dkk (2009) bahwa nilai *Q-Square* yang memiliki nilai diatas 0 memberikan bukti model penelitian memiliki relevansi prediktif dan dapat diterima secara global.

4.3.2.2 Hasil Uji Hipotesis

Pembuktian Uji Hipotesis dianalisis dengan melihat nilai *path-coefficient*, nilai t-statistik serta tingkat signifikansi. Hasil pengujian dapat diamati pada tabel 4.28 dan gambar 4.2 sebagai berikut:

1. Inner Model

Tabel 4.27 Hasil Hipotesis

Hipotesis	Path Coefficient	Standar Deviasi	Nilai T-tabel	Nilai T-Statistik	Tingkat Signifikan	Penjelasan
<i>Incumbent system habit</i> berpengaruh signifikan dan positif terhadap <i>inertia</i> . (Hipotesis diterima)	0,647	0,105	1,96	6,164	0,000	Hipotesis diterima. Signifikan (nilai T-statistik \geq 1.96).
Biaya transisi berpengaruh signifikan dan positif terhadap <i>inertia</i> . (Hipotesis diterima)	0,217	0,107	1,96	2,039	0,044	Hipotesis diterima. Signifikan (nilai T-statistik \geq 1.96).
<i>Inertia</i> berpengaruh signifikan dan negatif terhadap intensi penggunaan sistem baru. (Hipotesis diterima)	-0,238	0,116	1,96	2,056	0,042	Hipotesis diterima. Signifikan (nilai T-statistik \geq 1.96).

Sumber: Pengolahan Data (2019)

Mengacu kepada Gambar 4.2 dan Tabel 4.28, jika t-statistik \geq 1,96 maka hubungan antar variabel dapat dikatakan signifikan (Wong, 2013). Hasil pengujian tersebut didukung dengan hasil signifikansi masing-masing hipotesis yang bernilai dibawah 0,05 dan nilai standar deviasi yang kurang dari 2, dimana menunjukkan responden memiliki pemahaman yang tinggi terhadap pernyataan kuseioner.

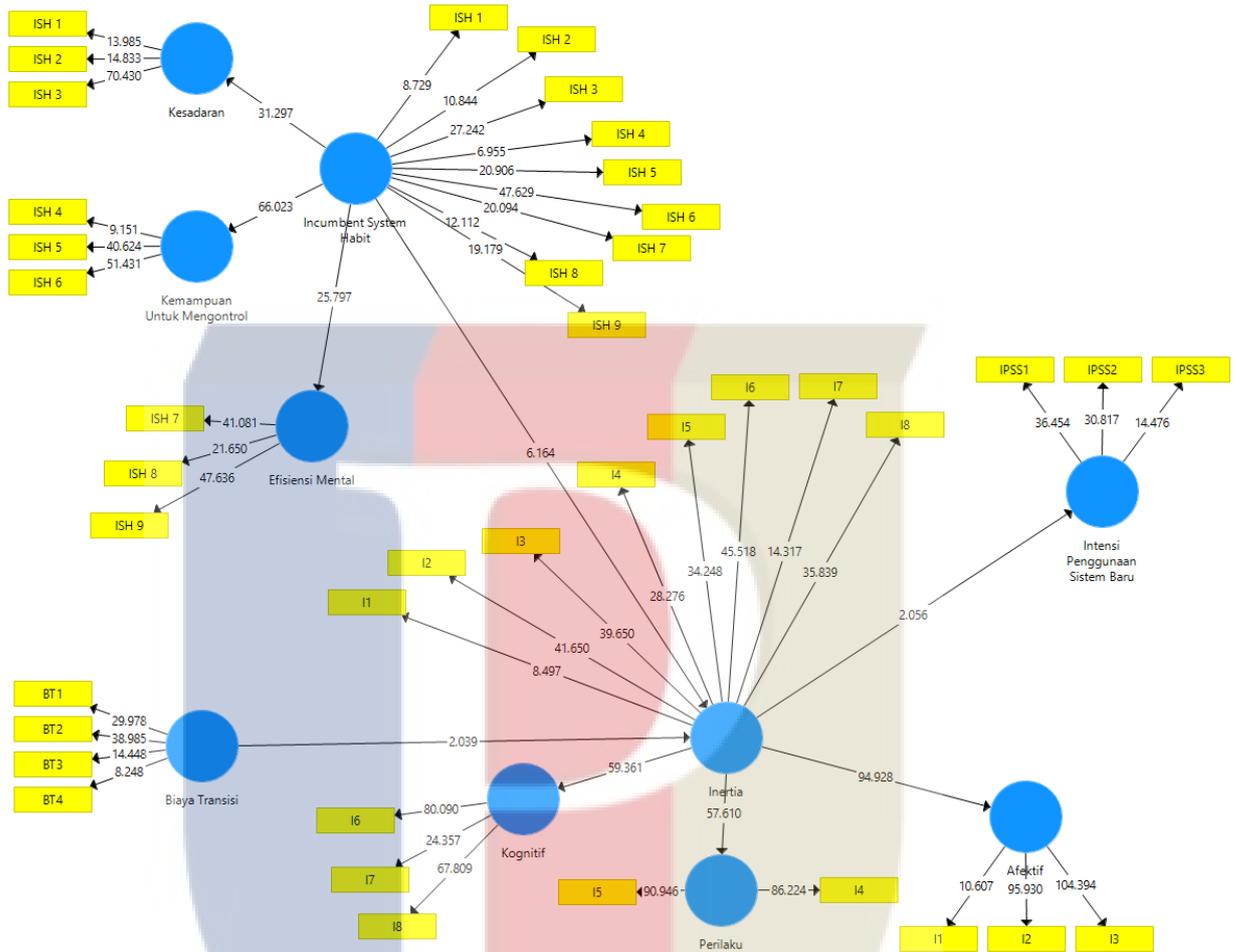
Berikut pembahasan yang dapat disimpulkan berdasarkan hasil uji hipotesis pada table 4.28, yaitu:

1. Nilai *path coefficient* dari *incumbent system habit* terhadap *inertia* menghasilkan sebesar 0,647 yang mengindikasikan hubungan positif dan mempunyai nilai t-statistik 6.164 yang bernilai besar dari 1,96, sehingga hipotesis bersifat signifikan pada alpha 0,05 (nilai signifikansi adalah 0,000). Nilai dari standar deviasi yaitu 0,105 yang memperlihatkan bahwa hipotesis memiliki penyimpangan hubungan rendah karena bernilai di

bawah 2 yang menunjukkan bahwa responden mempunyai pemahaman yang baik terhadap pernyataan kuesioner. Keseluruhan hasil di atas memperlihatkan bahwa hipotesis 1 (H1) dalam penelitian ini yaitu “*Incumbent system habit* berpengaruh signifikan dan positif terhadap *inertia* calon pengguna pembayaran digital di Jakarta.”

2. Nilai *path coefficient* dari biaya transisi terhadap *inertia* menghasilkan sebesar 0,217 yang mengindikasikan hubungan positif dan mempunyai nilai t-statistik 2,039 yang bernilai besar dari 1,96, sehingga hipotesis bersifat signifikan pada alpha 0,05 (nilai signifikansi adalah 0,044). Nilai dari standar deviasi yaitu 0,107 yang memperlihatkan bahwa hipotesis memiliki penyimpangan hubungan rendah karena bernilai di bawah 2 yang menunjukkan bahwa responden mempunyai pemahaman yang baik terhadap pernyataan kuesioner. Keseluruhan hasil di atas memperlihatkan bahwa hipotesis 2 (H2) dalam penelitian ini yaitu “biaya transisi berpengaruh signifikan dan positif terhadap *inertia* calon pengguna pembayaran digital di Jakarta.”
3. Nilai *path coefficient* dari *inertia* terhadap intensi penggunaan sistem baru menghasilkan sebesar -0,238 yang mengindikasikan hubungan negatif dan mempunyai nilai t-statistik 2,056 yang bernilai besar dari 1,96, sehingga hipotesis bersifat signifikan pada alpha 0,05 (nilai signifikansi adalah 0,042). Nilai dari standar deviasi yaitu 0,116 yang memperlihatkan bahwa hipotesis memiliki penyimpangan hubungan rendah karena bernilai di bawah 2 yang menunjukkan bahwa responden mempunyai pemahaman yang baik terhadap pernyataan kuesioner. Keseluruhan hasil di atas memperlihatkan bahwa hipotesis 3 (H3) dalam penelitian ini yaitu “*inertia* berpengaruh signifikan dan negatif terhadap intensi penggunaan sistem baru calon pengguna pembayaran digital di Jakarta.”

Berikut adalah hasil analisis *inner model* yang ditunjukkan pada gambar 4.2 berikut:



Gambar 4.2 Analisis *Inner Model* yang telah Diuji

Sumber: Pengolahan Data (2019)

4.4 Pembahasan

Setelah melakukan analisis terhadap data responden, dapat diambil kesimpulan bahwa intensi penggunaan sistem baru dipengaruhi oleh *inertia*, dimana *inertia* dipengaruhi oleh *incumbent system habit* dan biaya transisi sesuai dengan penelitian sebelumnya. *Incumbent system habit* memiliki pengaruh lebih besar dibandingkan biaya transisi dengan nilai *path coefficient* sebesar 0,647. Pemaparan lebih lanjut mengenai pengaruh masing-masing hipotesis akan dijelaskan sebagai berikut:

4.4.1 Pengaruh *Incumbent System Habit* terhadap *Inertia*

Sesuai dengan perhitungan analisis deskriptif, dapat diambil kesimpulan bahwa sebagian besar responden setuju dengan indikator yang ada di dalam variabel *incumbent system habit* dan nilai standar deviasi bernilai dibawah 2 yang mengindikasikan bahwa responden mempunyai pemahaman yang tinggi terhadap pernyataan kuesioner. Indikator tertinggi berasal dari dimensi kesadaran yaitu: “Saya berpendapat bahwa pembayaran tunai adalah pilihan utama saya dibandingkan pembayaran digital” dengan nilai *loading factor* sebesar 0,934, sedangkan indikator terendah berasal dari dimensi kemampuan untuk mengontrol yaitu: “Saya merasa kesulitan menggunakan metode pembayaran digital” dengan nilai *loading factor* sebesar 0,725. Berdasarkan pengujian hipotesis, dapat disimpulkan bahwa *incumbent system habit* berpengaruh signifikan dan positif terhadap *inertia*. Hal tersebut dibuktikan oleh nilai *path coefficient* pengaruh *incumbent system habit* terhadap *inertia* yang bernilai sebesar 0,647 dengan nilai t-statistik sebesar 6,164 yang lebih besar dari syarat minimum yaitu 1,96, sehingga memiliki hubungan yang signifikan terhadap alpha 0,05 (nilai signifikansi adalah 0,000). Pengaruh *incumbent system habit* terhadap *inertia* memiliki hubungan yang positif berdasarkan nilai *path coefficient* (0,647) yang mengindikasikan bahwa semakin tinggi *incumbent system habit* seseorang, maka pengaruh *inertia* pada seseorang akan semakin meningkat.

Penelitian yang dilakukan oleh Polites dan Karahanna (2012) membuktikan hipotesis bahwa *incumbent system habit* berpengaruh positif terhadap *inertia*. Wood dan Quinn (2006) mendukung bahwa kebiasaan akan secara alamiah mendukung “*status quo*” dan menghemat beban yang harus dikeluarkan dengan tujuan untuk memperoleh informasi yang baru. Kesulitan dalam berpindah dari kebiasaan yang telah dilakukan akan menyebabkan seseorang berpegang teguh terhadap kebiasaan yang dianggap telah memuaskan, menjadi aktivitas yang efisien serta nyaman untuk dilakukan meskipun terpadat alternatif yang lebih baik (Murray & Häubl, 2007).

4.4.2 Pengaruh Biaya Transisi terhadap *Inertia*

Sesuai dengan perhitungan analisis deskriptif, dapat diambil kesimpulan bahwa sebagian besar responden netral dengan indikator yang ada di dalam variabel biaya transisi dan nilai standar deviasi bernilai dibawah 2 yang mengindikasikan bahwa responden mempunyai pemahaman yang tinggi terhadap pernyataan kuesioner. Indikator tertinggi berasal indikator: “Saya mengurus tenaga apabila mempelajari sistem pembayaran digital (OVO atau GO-PAY) dengan nilai *loading factor* sebesar 0,897, sedangkan indikator terendah berasal dari indikator: “Saya sulit menemukan tempat menyediakan pembayaran OVO atau GO-PAY” dengan nilai *loading factor* sebesar 0.656. Berdasarkan pengujian hipotesis, dapat disimpulkan bahwa biaya transisi berpengaruh signifikan terhadap *inertia*. Hal tersebut dibuktikan oleh nilai *path coefficient* pengaruh biaya transisi terhadap *inertia* yang bernilai sebesar 0.217 dengan nilai t-statistik sebesar 2,039 yang lebih besar dari syarat minimum yaitu 1,96, sehingga memiliki hubungan yang signifikan terhadap alpha 0,05 (nilai signifikansi adalah 0,044). Pengaruh biaya transisi terhadap *inertia* memiliki hubungan yang positif berdasarkan nilai *path coefficient* (0,217) yang mengindikasikan bahwa semakin tinggi biaya transisi pada seseorang, maka pengaruh *inertia* pada seseorang akan semakin meningkat.

Hipotesis penelitian yang dilakukan Polites dan Karahana (2012) menunjukkan bahwa biaya berpengaruh positif terhadap *inertia*. Lending dan Straub (1997) mendukung pernyataan hipotesis bahwa meskipun responden sadar akan adanya suatu alternatif yang lebih efisien, mereka mempertimbangkan usaha dan waktu yang dibutuhkan untuk membiasakannya. Hal ini membuktikan bahwa responden lebih memilih untuk bertahan dalam kebiasaan yang lama karena tidak membutuhkan usaha. Pandangan lain ditetapkan oleh Park dkk (2017) dimana *SQB (Status Quo Bias)* atau *inertia* membuat seseorang dalam mengambil suatu keputusan dengan mempertimbangkan biaya transisi (*transition cost*) dan keuntungan yang didapat. Berdasarkan penelitian terdahulu yang telah disebutkan, peneliti menyimpulkan bahwa apabila seseorang membutuhkan biaya yang tinggi untuk

melakukan perpindahan (biaya dalam konteks ini dapat dimanifestasikan sebagai usaha dan waktu), maka *inertia* akan semakin tinggi.

4.4.3 Pengaruh *Inertia* terhadap Intensi Penggunaan sistem baru

Sesuai dengan perhitungan analisis deskriptif, dapat diambil kesimpulan bahwa sebagian besar responden setuju dengan indikator yang ada di dalam variabel *inertia* dan nilai standar deviasi bernilai dibawah 2 yang mengindikasikan bahwa responden mempunyai pemahaman yang tinggi terhadap pernyataan kuesioner. Indikator tertinggi berasal dari dimensi berbasis perilaku yaitu: “Saya merasa bertransaksi tunai merupakan hal yang saya lakukan sejak dulu” dengan nilai *loading factor* sebesar 0,963, sedangkan indikator terendah berasal dari dimensi berbasis afektif untuk mengontrol yaitu: “Saya sulit beralih ke metode pembayaran digital” dengan nilai *loading factor* sebesar 0,752. Variabel intensi penggunaan sistem baru menunjukkan bahwa sebagian besar responden tidak setuju dengan indikator yang ada, serta memiliki nilai standar deviasi 2 yang mengindikasikan bahwa responden mempunyai pemahaman yang tinggi terhadap pernyataan kuesioner. Indikator tertinggi berasal dari indikator: “Saya memiliki keinginan untuk menggunakan sistem pembayaran digital seperti OVO dan GO-PAY” dengan nilai *loading factor* sebesar 0,958, sedangkan indikator terendah berasal dari indikator:” Saya memiliki rencana untuk menggunakan sistem pembayaran digital seperti OVO dan GO-PAY” dengan nilai *loading factor* sebesar 0,928. Berdasarkan pengujian hipotesis, dapat disimpulkan bahwa *inertia* berpengaruh signifikan terhadap intensi penggunaan sistem baru. Hal tersebut dibuktikan oleh nilai *path coefficient* pengaruh *inertia* terhadap intensi penggunaan sistem baru yang bernilai sebesar -0,238 dengan nilai t-statistik sebesar 2,056 yang lebih besar dari syarat minimum yaitu 1,96, sehingga memiliki hubungan yang signifikan terhadap alpha 0,05 (nilai signifikansi adalah 0,042). Pengaruh *inertia* terhadap intensi penggunaan sistem baru memiliki hubungan yang negatif berdasarkan nilai *path coefficient* (-0,238) yang mengindikasikan bahwa semakin tinggi *inertia* seseorang, maka pengaruh intensi penggunaan sistem baru pada seseorang akan semakin rendah.

Hipotesis penelitian yang dilakukan Polites dan Karahana (2012), *inertia* berpengaruh negatif terhadap intensi penggunaan sistem baru. Hipotesis tersebut didukung Bem (1972) (dalam Polites & Karahanna, 2012) mendukung bahwa *inertia* diamati akan memiliki pengaruh negatif terhadap kepercayaan normatif suatu individu dengan sistem baru yang diperkenalkan, dimana diposisikan akan menurunkan intensi penggunaan sistem baru. Lending dan Straub (1997) menambahkan ketika seseorang telah nyaman dengan sistem yang telah mereka gunakan saat ini, mereka akan terus setia terhadap kenyamanan tersebut meskipun terdapat sistem baru yang lebih efektif. Recker (2014) membuktikan jika suatu individu memutuskan untuk tetap menggunakan sistem saat ini yang kemudian diputuskan untuk diganti, maka akan muncul kesulitan untuk mengembangkan kebiasaan yang baru, bahkan kemungkinan penolakan terhadap sistem yang baru dapat terjadi.

Hubungan koefisien determinasi (*R-Square*) intensi penggunaan sistem baru dapat dijelaskan sebesar 5.7% oleh *inertia* yang diindikasikan sebagai efek yang kecil. Menurut Cohen (1998) (dalam Chin, 2016) menegaskan bahwa tingkatan *R-Square* 0,02 atau 2% memiliki efek yang kecil tetapi dapat diterima sebagai hubungan yang dapat dijelaskan antar variabel laten.

4.4.4 Goodness of Fit Model Penelitian

Berdasarkan hasil analisis penelitian *goodness of fit partial least squares* pada bagian sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa penelitian ini memiliki model yang dapat diterima secara global dengan nilai (*Q-Square*) sebesar 0.40 atau sebesar 40%. Kemudian, hasil dari penilaian pada koefisien regresi (*R-Square*) menunjukkan bahwa *inertia* dapat dijelaskan sebesar 63.2% oleh *incumbent system habit* dan biaya transisi, dan sebesar 36.8% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil tersebut memenuhi persyaratan minimum yaitu sebesar 0,10 atau 10% yang menunjukkan hubungan yang tinggi. Kemudian, intensi penggunaan sistem baru dapat dijelaskan oleh *inertia* sebesar 5,7% dan sebesar 94.3% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil tersebut tidak memenuhi persyaratan minimum yaitu 0,10 atau 10%.

Penelitian yang dilaksanakan oleh Olatoye (2009) dalam hasil pengolahan data menunjukkan hubungan nilai *R-Square* sebesar 0,0502 atau sebesar 5% yang mengindikasikan hasil dibawah minimum yaitu 0,10. Dalam penelitian tersebut, disebutkan bahwa hasil persentase tersebut meskipun memiliki hubungan yang rendah, tetapi tetap dianggap sebagai hubungan yang signifikan untuk penelitian tersebut.

Cohen (1988) (dalam Chin, 2016) memperlihatkan dasar dari nilai *R-Square* memiliki 3 tingkatan terhadap pengaruh model struktural berdasarkan nilai minimum yang terdiri dari 0,35 memiliki efek yang besar, 0,15 memiliki efek menengah dan 0,02 memiliki efek kecil. Penelitian ini memiliki nilai *R-Square* 0,057, dimana intensi penggunaan sistem baru yang dijelaskan oleh *inertia* memiliki efek yang kecil dalam model penelitian.

