

**ANALISIS FAKTOR *PUSH, PULL*, DAN *MOORING*
TERHADAP NIAT BERALIH DARI BNI *MOBILE BANKING*
KE *WONDR BY BNI* MENGGUNAKAN METODE PLS-SEM**

SKRIPSI



OLEH:

ANYA FIDELA SOFIYANA ROCHANDI

NIM. 2110817220021

PROGRAM STUDI TEKNOLOGI INFORMASI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

BANJARMASIN, JUNI 2026

**ANALISIS FAKTOR *PUSH, PULL*, DAN *MOORING*
TERHADAP NIAT BERALIH DARI BNI *MOBILE BANKING*
KE *WONDR BY BNI* MENGGUNAKAN METODE PLS-SEM**

Skripsi

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Sarjana Strata-1 Teknologi Informasi



OLEH:

ANYA FIDELA SOFIYANA ROCHANDI

NIM. 2110817220021

**PROGRAM STUDI TEKNOLOGI INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN, JUNI 2026**

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Anya Fidela Sofiyana Rochandi
NIM : 2110817220021
Fakultas : Teknik
Prodi : Teknologi Informasi
Judul : Analisis Faktor *Push*, *Pull*, dan
Mooring Terhadap Niat Beralih
dari BNI *Mobile Banking* ke
Wondr by BNI Menggunakan
Metode PLS-SEM
Pembimbing Utama : Muti'a Maulida, S.Kom., M.T.I

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya, juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar rujukan.

Banjarmasin, 02 Juni 2026



ANYA FIDELA SOFIYANA ROCHANDI

NIM. 2110817220021

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI PROGRAM STUDI S-1 TEKNOLOGI INFORMASI

Analisis Faktor *Push*, *Pull*, dan *Mooring* Terhadap Niat Beralih dari BNI

Mobile Banking Ke Wondr by BNI Menggunakan Metode PLS-SEM

Oleh

Anya Fidela Sofiyana Rochandi (2110817220021)

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada 2 Juni 2026 dan dinyatakan

LULUS

Komite Penguji :

Ketua : Nurul Fathanah Mustamin, S.Pd., M.T
NIP. 199110252019032018

Anggota 1 : Muhammad Fajrian Noor, S.Kom., M.Kom
NIP. 199611092023211009

Anggota 2 : Ir. Eka Setya Wijaya, S.T., M.Kom
NIP. 198205082008011010

Pembimbing : Muti'a Maulida, S.Kom., M.T.I.
Utama NIP. 198810272019032013

.....
.....
.....
.....

Banjarbaru, 23 JUN 2026

Diketahui dan disahkan oleh:

Wakil Dekan Bidang Akademik
Fakultas Teknik ULM,

Koordinator Program Studi
S-1 Teknologi Informasi,



Dr. Mahmud, S.T., M.T.
NIP. 197401071998021001

.....

Andreyan Rizky Baskara, S.Kom., M.Kom.
NIP. 199307032019031011

PERSETUJUAN MAJU SIDANG SKRIPSI

ANALISIS FAKTOR *PUSH*, *PULL*, DAN *MOORING* TERHADAP NIAT
BERALIH DARI BNI *MOBILE BANKING* KE WONDR BY BNI
MENGUNAKAN METODE PLS-SEM

OLEH:

ANYA FIDELA SOFIYANA ROCHANDI

NIM.2110817220021

Telah diperiksa dan terpenuhi semua persyaratan akademik, administrasi, dan
disetujui untuk dipertahankan di hadapan dewan penguji

Banjarmasin, 20 April 2026

Pembimbing Utama,



Muti'a Maulida, S.Kom., M.T.I.

NIP. 198810272019032013

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital telah mendorong transformasi layanan perbankan, khususnya melalui mobile banking. Bank Negara Indonesia (BNI) melakukan inovasi dengan menghadirkan aplikasi Wondr by BNI sebagai pengganti BNI Mobile Banking. Fenomena ini memunculkan adanya niat beralih dari pengguna terhadap layanan baru. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik *purposive sampling*, di mana data dikumpulkan melalui kuesioner daring kepada pengguna Wondr by BNI yang sebelumnya menggunakan BNI Mobile Banking. Analisis data dilakukan menggunakan metode *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) untuk menguji hubungan antar variabel serta mengidentifikasi faktor yang paling berpengaruh. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor pendorong (*push*), penarik (*pull*), dan penambat (*mooring*) secara simultan berpengaruh terhadap niat beralih pengguna. Faktor *push* mencerminkan ketidakpuasan terhadap layanan lama, faktor *pull* menunjukkan daya tarik dan keunggulan aplikasi baru, sedangkan faktor *mooring* berperan sebagai penguat atau penghambat dalam proses perpindahan.

Kata kunci: Mobile Banking, PLS-SEM, Push-Pull-Mooring, Switching Intention, Wondr by BNI.

ABSTRACT

The rapid development of digital technology has driven significant transformation in the banking sector, particularly through mobile banking services. Bank Negara Indonesia (BNI) introduced Wondr by BNI as a replacement for BNI Mobile Banking, leading to a phenomenon of users' switching intention toward the new application. This research employs a quantitative approach with purposive sampling technique. Data were collected through an online questionnaire distributed to Wondr by BNI users who previously used BNI Mobile Banking. The data were analyzed using Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) to examine the relationships between variables and to identify the most influential factors. The results indicate that push, pull, and mooring factors simultaneously influence users' switching intention. Push factors reflect dissatisfaction with the previous service, pull factors represent the attractiveness and advantages of the new application, while mooring factors act as facilitators or inhibitors in the switching process. These findings imply that the success of user migration is not only determined by the quality of the new application but also by users' prior experiences and internal factors.

Keywords: Digital Banking, Mobile Banking, PLS-SEM, Push-Pull-Mooring, Switching Intention.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Penulis mempersembahkan Skripsi ini kepada:

1. Kedua orang tua tercinta dan seluruh keluarga yang selalu menjadi rumah untuk pulang, sumber doa yang tidak pernah putus, serta alasan terbesar bagi penulis untuk terus bertahan dan menyelesaikan setiap proses yang dilalui.
2. Ibu Muti'a Maulida, S.Kom., M.T.I. selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar memberikan arahan, masukan, dan dukungan selama proses penyusunan skripsi ini hingga dapat terselesaikan dengan baik.
3. Bapak Andreyan Rizky Baskara, S.Kom., M.Kom. selaku Koordinator Program Studi Teknologi Informasi, serta seluruh dosen dan staf Program Studi Teknologi Informasi yang telah memberikan ilmu, pengalaman, bantuan, dan dukungan selama masa perkuliahan.
4. Ibu Nurul Fathanah Mustamin, S.Pd., M.T selaku dosen pembimbing akademik yang telah mendampingi, memberikan arahan, motivasi, serta bimbingan kepada penulis selama menjalani masa perkuliahan hingga menyelesaikan studi di Program Studi Teknologi Informasi.
5. Untuk Sahabat-sahabat terbaik penulis, khususnya Tuju(h)aja, yang telah menjadi teman seperjuangan selama masa perkuliahan.
6. Untuk Aqil, yang telah menemani, mendukung, mendengarkan segala keluhan kesah, serta menjadi salah satu orang yang selalu hadir dalam setiap proses yang penulis lalui selama perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini.
7. Untuk Najwa, Salsa, Lidya, dan Rahma, terima kasih telah menjadi tempat berbagi cerita, semangat, dan motivasi ketika penulis menghadapi berbagai tantangan selama penelitian.
8. Untuk keluarga besar Subbag Alumni Universitas Lambung Mangkurat, terima kasih atas pengalaman, pembelajaran, dukungan, serta suasana kerja yang penuh kebersamaan.
9. Untuk teman-teman Teknologi Informasi Angkatan 2021, terima kasih atas kebersamaan, pengalaman, perjuangan, dan kenangan yang telah dilalui bersama selama masa perkuliahan.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur senantiasa kami panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, kesehatan, dan kekuatan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Faktor *Push*, *Pull*, dan *Mooring* Terhadap Niat Beralih dari *BNI Mobile Banking* Ke *Wondr by BNI* Menggunakan Metode PLS-SEM” ini dengan baik. Shalawat serta salam semoga tercurah kepada junjungan kita, Nabi Besar Muhammad SAW, yang telah membawa kita dari zaman kegelapan menuju cahaya keilmuan.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata-1 (S1) pada Program Studi Teknologi Informasi, Fakultas Teknik, Universitas Lambung Mangkurat, Banjarmasin. Penulis menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari dukungan dan bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan terima kasih, penulis menyampaikan penghargaan kepada:

10. Bapak Dekan Fakultas Teknik Universitas Lambung Mangkurat, yang telah memberikan izin dan dukungan dalam proses penyusunan skripsi ini.
11. Bapak Ketua Jurusan Teknologi Informasi, yang selalu memberikan arahan dalam proses akademik.
12. Bapak Andreyan Rizky Baskara, S.Kom., M.T., selaku Koordinator Program Studi Teknologi Informasi, yang senantiasa memberikan bimbingan dan dukungan selama masa studi.
13. Ibu Muti’a Maulida, S.Kom., M.T.I. selaku pembimbing utama, yang dengan penuh kesabaran telah memberikan arahan, bimbingan, dan motivasi kepada penulis.
14. Orang tua dan keluarga, yang selalu memberikan doa, dukungan moral, dan materiil tanpa henti.
15. Teman-teman seperjuangan di Program Studi Teknologi Informasi, yang telah menjadi tempat berbagi ilmu dan pengalaman selama masa perkuliahan.
16. Seluruh pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

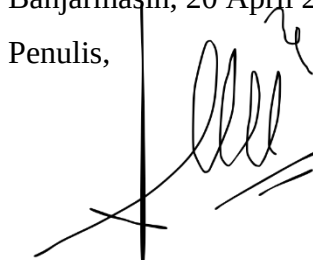
Skripsi ini terdiri dari beberapa bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

- BAB I: Pendahuluan, yang mencakup latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian.
- BAB II: Tinjauan Pustaka, berisi landasan teori, penelitian terkait, dan kerangka pemikiran.
- BAB III: Metodologi Penelitian, meliputi alat dan bahan, lokasi penelitian, alur penelitian.
- BAB IV: Hasil dan Pembahasan, yang memaparkan hasil penelitian serta analisisnya.
- BAB V: Kesimpulan dan Saran, yang berisi kesimpulan dari hasil penelitian serta saran untuk pengembangan lebih lanjut.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sangat penulis harapkan untuk perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan menjadi referensi bagi para pembaca.

Banjarmasin, 20 April 2026

Penulis,



ANYA FIDELA SOFIYANA ROCHANDI

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERSETUJUAN MAJU SIDANG SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Penelitian Terkait	8
2.1.1 <i>From bank to P2P lending: switching intention of SME's: evidence from Indonesia</i>	8
2.1.2 <i>Understanding Users' Switching Intention of Cloud Storage Services: A Push-Pull-Mooring Framework</i>	9
2.1.3 <i>User Switching Intention from E-Marketplace to E-Pharmacy: The Influence of Push, Pull, and Mooring Factors</i>	10

2.1.4	<i>Customers' Intentions to Switch to Internet-Only Banks: Perspective of the Push-Pull-Mooring Model</i>	11
2.1.5	<i>Why People Replace Their Aging Smart Devices: A Push-Pull-Mooring Perspective</i>	13
2.1.6	<i>Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM): An Emerging Tool for Business Research</i>	14
2.1.7	<i>Antecedents of mobile banking: UTAUT model</i>	14
2.1.8	<i>Factors Affecting Switching Intention from Cash on Delivery to E-Payment Services in C2C E-Commerce Transactions: COVID-19, Transaction, and Technology Perspectives</i>	15
2.2	Landasan Teori	22
2.2.1	BNI Mobile Banking	22
2.2.2	Wondr by BNI	23
2.2.3	Push-Pull-Mooring	24
2.2.4	<i>The Extended Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT2)</i>	29
2.2.5	<i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	31
2.2.6	<i>Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)</i> .	31
2.3	Kerangka Pemikiran	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		36
3.1	Deskripsi Penelitian	36
3.2	Alat dan dan Bahan Penelitian	36
3.2.1	Alat Penelitian	36
3.2.2	Bahan Penelitian	37
3.3	Lokasi dan Objek Penelitian	37
3.4	Alur Penelitian	37

3.4.1	Identifikasi Masalah	38
3.4.2	Studi Literatur	39
3.4.3	Penentuan Hipotesis dan Model Penelitian.....	39
3.4.4	Penentuan Populasi dan Sampel Penelitian.....	47
3.4.5	Penentuan Variabel dan Penyusunan Kuisisioner	48
3.4.6	Uji Validitas dan Reabilitas	57
3.4.7	Uji Keterbacaan.....	60
3.4.8	Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	61
3.4.9	Penarikan Kesimpulan dan Saran.....	63
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		65
4.1	Deskripsi Data Penelitian	65
4.1.1	Demografi Responden.....	65
4.1.2	Variabel Kualitas Sistem.....	76
4.1.3	Variabel Kepuasan Layanan	76
4.1.4	Variabel Kesenangan Rendah	77
4.1.5	Variabel Ekspektasi Kinerja.....	78
4.1.6	Variabel Ekspektasi Usaha.....	78
4.1.7	Variabel Pengaruh Sosial	79
4.1.8	Variabel Persepsi Manfaat	80
4.1.9	Variabel Daya Tarik Alternatif	80
4.1.10	Variabel Biaya Beralih.....	81
4.1.11	Variabel Kepercayaan	82
4.1.12	Variabel Kebiasaan	82
4.1.13	Variabel Niat Beralih	83
4.2	Evaluasi Model.....	84

4.2.1	<i>Outer Model</i>	84
4.2.2	Inner Model.....	102
4.3	Uji Hipotesis.....	103
4.4	Pembahasan Hasil Uji Hipotesis	105
4.4.1	Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Niat Beralih	106
4.4.2	Pengaruh Kepuasan Layanan terhadap Niat Beralih.....	107
4.4.3	Pengaruh Kesenangan Rendah terhadap Niat Beralih	108
4.4.4	Pengaruh Ekspektasi Kinerja terhadap Niat Beralih.....	109
4.4.5	Pengaruh Ekspektasi Usaha terhadap Niat Beralih.....	109
4.4.6	Pengaruh Pengaruh Sosial terhadap Niat Beralih	110
4.4.7	Pengaruh Persepsi Manfaat terhadap Niat Beralih.....	111
4.4.8	Pengaruh Daya Tarik Alternatif terhadap Niat Beralih.....	112
4.4.9	Pengaruh Biaya Beralih terhadap Niat Beralih	113
4.4.10	Pengaruh Kepercayaan terhadap Niat Beralih	114
4.4.11	Pengaruh Kebiasaan terhadap Niat Beralih.....	114
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		116
5.1	Kesimpulan.....	116
5.2	Saran.....	117
DAFTAR PUSTAKA		118
LAMPIRAN.....		130

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Rangkuman Penelitian Terkait.....	16
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu yang Menggunakan model <i>Push-Pull-Mooring</i> .	26
Tabel 3.1 Alat Penelitian.....	36
Tabel 3.2 Hipotesis Penelitian	46
Tabel 3.3 Adaptasi Variabel dari Penelitian Sebelumnya.....	50
Tabel 3.4 Kuesioner Penelitian	52
Tabel 3.5 Skor dari Tingkatan Skala Likert.....	57
Tabel 3.6 Contoh Uji Keterbacaan.....	60
Tabel 4.1 Rangkuman Jumlah Usia Responden.....	66
Tabel 4.2 Rincian Pekerjaan Responden.....	68
Tabel 4. 3 Rincian Domisili Responden	69
Tabel 4.4 Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	73
Tabel 4.5 Rincian Kualitas Sistem	76
Tabel 4.6 Rincian Kepuasan Layanan.....	77
Tabel 4.7 Rincian Kesenangan Rendah	77
Tabel 4.8 Rincian Ekspektasi Kinerja.....	78
Tabel 4.9 Rincian Ekspektasi Usaha.....	79
Tabel 4.10 Rincian Pengaruh Sosial	79
Tabel 4.11 Rincian Pengaruh Sosial	80
Tabel 4.12 Rincian Daya Tarik Alternatif.....	80
Tabel 4.13 Rincian Biaya Beralih	81
Tabel 4.14 Rincian Kepercayaan	82
Tabel 4.15 Rincian Kepercayaan	82
Tabel 4.16 Rincian Kepercayaan	83

Tabel 4.17 Hasil Pengujian Validitas Konvergen Pertama	85
Tabel 4.18 Hasil Pengujian <i>Composite Reliability</i> Pertama	88
Tabel 4.19 Skala <i>Cronbach's Alpha</i>	89
Tabel 4.20 Hasil nilai <i>Cronbach's Alpha</i> Pertama	89
Tabel 4.21 Hasil Pengujian Validitas Konvergen Kedua.....	90
Tabel 4.22 Nilai <i>Average Varians Extracted (AVE)</i>	94
Tabel 4.23 Nilai <i>Cross Loadings</i>	96
Tabel 4.24 Nilai <i>Fornell-Larcker</i>	99
Tabel 4.25 Nilai <i>Composite Reliability</i>	100
Tabel 4.26 Skala <i>Cronbach's Alpha</i>	101
Tabel 4.27 Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	102
Tabel 4.28 Skala <i>R-square</i>	103
Tabel 4.29 Pengujian Hipotesis.....	104

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Proporsi Minat <i>M-Banking</i> Masyarakat Mei 2024.....	2
Gambar 2.1 Model Konseptual Penelitian Amrul Asraf dkk.	9
Gambar 2.2 Model Konseptual Penelitian Erasto Akbar Adjie dkk.	11
Gambar 2.3 Model Konseptual Penelitian Cheolho Yoon dan Dongsup Lim.....	12
Gambar 2.4 Tampilan Beranda BNI M-Banking.....	22
Gambar 2.5 Tampilan Beranda Wondr	24
Gambar 2.6 <i>Push-Pull-Mooring</i>	25
Gambar 2.7 Model modifikasi UTAUT2.....	30
Gambar 2.8 Model TAM.....	31
Gambar 2.9 Model PLS-SEM.....	32
Gambar 2.10 Kerangka Pemikiran.....	34
Gambar 3.1 Alur Penelitian.....	38
Gambar 3.2 Model Penelitian yang Diajukan.....	47
Gambar 3.3 Contoh Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas PLS-SEM.....	59
Gambar 3.4 Diagram Alir Evaluasi Model	62
Gambar 4.1 Rentang Usia Responden	66
Gambar 4.2 Rincian Jenis Kelamin Responden.....	67
Gambar 4. 3 Rincian Pekerjaan Responden.....	68
Gambar 4.4 Domisili Responden	69
Gambar 4.5 Pendidikan Terakhir Responden	70
Gambar 4.6 Pengalaman Penggunaan BNI Mobile Banking.....	71
Gambar 4.7 Status Penggunaan Aplikasi Wondr by BNI.....	71
Gambar 4.8 Durasi Penggunaan BNI Mobile Banking Sebelum Beralih Ke Wondr By BNI	72

Gambar 4.9 Rancangan Model Pertama.....	84
Gambar 4.10 Rancangan Model Kedua	94
Gambar 4.11 Model Uji Hipotesis	105
Gambar 4.12 Model Akhir Penelitian	106

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Konsultasi.....	130
Lampiran 2 Form Kuesioner Online	131
Lampiran 3 Dokumentasi Penyebaran Kuesioner	136
Lampiran 4 Data Responden Penelitian.....	137
Lampiran 5 Hasil Kuesioner	143