Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Niat Beralih Platform AI Generatif: Pendekatan *Extended Push-Pull-Mooring*

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi persyaratan mencapai derajat Sarjana Sistem Informasi

Sisila Erlayasna Freshilia Sembiring

NPM: 221712153

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2026

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NIAT BERALIH PLATFORM AI GENERATIF: PENDEKATAN EXTENDED PUSH-PULL-MOORING

yang disusun oleh

Sisila Erlayasna Freshilia Sembiring

221712153

dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 28 Juli 2026

		Keterangan
Dosen Pembimbing 1	: Citra Yayu' Palangan, S.T., M.Sc.	Telah Menyetujui
Dosen Pembimbing 2	: Generosa Lukhayu Pritalia, S.T., M.Eng.	Telah Menyetujui
Tim Penguji		
Penguji 1	: Citra Yayu' Palangan, S.T., M.Sc.	Telah Menyetujui
Penguji 2	: Rangga Perwiratama S.T., M.Kom.	Telah Menyetujui
Penguji 3	: Emanuel Ristian Handoyo, S.T., M.Eng.	Telah Menyetujui

Yogyakarta, 28 Juli 2026

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Teknologi Industri

Dekan

ttd.

Prof. Dr. Ir. Parama Kartika Dewa SP., S.T., M.T., IPU, ASEAN Eng.

Dokumen ini merupakan dokumen resmi UAJY yang tidak memerlukan tanda tangan karena dihasilkan secara elektronik oleh Sistem Bimbingan UAJY. UAJY bertanggung jawab penuh atas informasi yang tertera di dalam dokumen ini

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap	: Sisila Erlayasna Freshilia Sembiring
NPM	: 221712153
Program Studi	: Sistem Informasi
Fakultas	: Teknologi Industri
Judul Penelitian	: Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Niat Beralih Platform AI Generatif: Pendekatan *Extended Push-Pull-Mooring*

Menyatakan dengan ini:

1. Skripsi ini adalah benar merupakan hasil karya sendiri dan tidak merupakan salinan sebagian atau keseluruhan dari karya orang lain.
2. Memberikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta, berupa Hak Bebas Royalti non eksklusif (Non-Exclusive-Royalty-Free Right) atas Penelitian ini, dan berhak menyimpan, mengelola dalam pangkalan data, mendistribusikan, serta menampilkan untuk kepentingan akademis, tanpa perlu meminta izin selama tetap mencantumkan nama penulis.
3. Bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum yang mengikuti atas pelanggaran Hak Cipta dalam pembuatan skripsi ini.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 21 Juli 2026

Yang menyatakan,



Sisila Erlayasna Freshilia Sembiring

221712153

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus dan Bunda Maria atas berkat dan karunia Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik. Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulis sadari penyusunan tugas akhir ini tidak terlepas dari berbagai tantangan dan keterbatasan yang dihadapi penulis. Namun demikian, berkat bantuan, dukungan, bimbingan, serta doa dari berbagai pihak, seluruh proses penyusunan tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, dengan rasa hormat dan ucapan terima kasih yang tulus, penulis menyampaikan apresiasi atau penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus dan Bunda Maria, yang senantiasa menjadi sumber kekuatan, pengharapan dan ketenangan bagi penulis untuk pulang dan berserah. Atas penyertaan-Nya yang tidak pernah putus, penulis diberikan Kesehatan, keteguhan hati, keyakinan untuk tidak menyerah, serta kemampuan untuk terus bertahan dan bangkit dalam setiap proses yang dilalui hingga tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.
2. Keluarga tersayang sekaligus cinta pertama penulis, khususnya Mama, Papa, dan Adik-adik yang selalu memberikan doa, dukungan, keyakinan dengan kalimat yang selalu penulis ingat “BORU MAMA PASTI BISA KAN WONDER WOMEN, BORU BIRING PAPA GA MUNGKIN GA BISA, KAKAK PASTI BISA DAPAT APAPUN YANG KAKAK MAU”, perhatian, kasih sayang, kepercayaan serta semangat yang menjadi sumber kekuatan terbesar bagi penulis selama menempuh pendidikan dan menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Ibu Citra Yayu’ Palangan, S.T., M.Sc., selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu, tenaga, memberikan dukungan, arahan, saran, serta telah menjadi rekan diskusi yang supportif yang membangun selama proses pengerjaan tugas akhir ini.
4. Ibu Generosa Lukhayu Pritalia, S.T., M.Eng., selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga, memberikan dukungan, arahan serta saran yang sangat berarti dalam membantu penulis menyelesaikan tugas akhir ini. Seluruh masukan yang diberikan sangat berarti dalam membantu penulis memahami permasalahan penelitian dan menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
5. Seluruh dosen Sistem Informasi, terima kasih sudah memberikan segala ilmu, insight dan pengalaman, serta arahan tentang studi dan masa depan selama perkuliahan.

6. Holmes K Febri Tondang, seseorang yang selalu support, memberikan doa, dukungan, perhatian, serta menjadi tempat berbagi suka dan duka selama kuliah dan proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih karena selalu hadir, dan percaya pada kemampuan penulis sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan.
7. Teman-teman tersayang saya : Yolanda, Legio, Jeje, Elsi, Chindy dan Beatrix, yang telah menemani perjalanan perkuliahan dan proses penyusunan skripsi penulis. Terima kasih atas segala dukungan, semangat, kebersamaan, serta kesediaan untuk mendengarkan setiap cerita, keluh kesah, dan berbagai tantangan yang penulis hadapi. Terima kasih karena telah meluangkan waktu, memberikan motivasi, serta menjadi tempat berbagi pikiran di tengah proses yang penuh perjuangan. Kehadiran dan kebaikan kalian menjadi salah satu penyemangat bagi penulis untuk terus berusaha hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
8. Beatrice Cicilia Lubis, yang senantiasa hadir menemani penulis dalam setiap suka dan duka selama perjalanan perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas ketulusan, perhatian, serta kesediaannya untuk selalu meluangkan waktu menjadi teman bertukar pikiran, tempat berbagi cerita, dan pendengar yang baik bagi setiap keluh kesah penulis. Terima kasih karena tidak pernah ragu memberikan bantuan, dukungan, dan semangat di setiap proses yang penulis lalui, khususnya proses penyusunan tugas akhir ini.
9. Fenia Karenina Surbakti, yang telah menjadi teman seperjuangan selama proses penyusunan skripsi. Terima kasih atas dukungan, kebersamaan, serta kesediaannya menjadi teman berdiskusi, berbagi cerita, dan mengerjakan tugas bersama selama masa perkuliahan hingga skripsi ini selesai.
10. Teman-teman lainnya yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah membantu, mendukung, dan memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
11. Kopi kenangan dan teman-teman kenangan yang menjadi tempat ternyaman dalam proses penyelesaian tugas akhir penulis.
12. Terakhir penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada seseorang yang mungkin sering terlupakan, ya penulis sendiri Sisila Erlayasna Freshilia Sembiring. Terima kasih karena sudah bertahan sampai sejauh ini. Untuk malam-malam penuh tekanan, keraguan, dan air mata terimakasih karena tetap memilih melangkah meski jalan tak selalu ramah. Kini telah sampai, maka berbahagialah selalu dimanapun berada. Apresiasi sebesar-besarnya karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai dan tidak memilih untuk menyerah. Dengan kurang dan lebihmu mari merayakan keberanian itu. Sampai ditahap ini bukanlah hal yang mudah bagi anak kecil yang perjuangannya dipenuhi dengan benturan besar, perjalanan mu sangat tidak mudah tapi kau sanggup melewati badai itu.

ABSTRAK

Perkembangan pesat platform kecerdasan buatan generatif (*Generative Artificial Intelligence* atau *Generative AI*) di Indonesia telah meningkatkan persaingan antarplatform, sehingga mendorong munculnya fenomena niat beralih (*switching intention*) pengguna, termasuk di kalangan mahasiswa di Indonesia. Namun, faktor-faktor yang memengaruhi niat beralih dalam konteks penggunaan platform AI generatif di Indonesia masih belum banyak diteliti. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi niat beralih mahasiswa di Indonesia antarplatform AI generatif berbasis teks menggunakan kerangka *Extended Push–Pull–Mooring (PPM)* yang diintegrasikan dengan konstruk *System Quality* dan *Information Quality* dari *DeLone and McLean IS Success Model* melalui pengujian tiga belas hipotesis. Data dikumpulkan melalui survei daring terhadap 440 mahasiswa di Indonesia yang aktif menggunakan lebih dari satu platform AI generatif dan dianalisis menggunakan *Covariance-Based Structural Equation Modeling* (CB-SEM) dengan bantuan IBM SPSS Statistics dan IBM SPSS AMOS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *System Quality* dan *Information Quality* berpengaruh signifikan terhadap *Dissatisfaction*, yang selanjutnya meningkatkan *Switching Intention*. Selain itu, *Perceived Interactivity* dan *Perceived Anthropomorphism* berpengaruh signifikan terhadap *User Experience*, yang juga meningkatkan *Switching Intention*. *Alternative Attractiveness* diidentifikasi sebagai prediktor langsung terkuat terhadap *Switching Intention*. Sementara itu, *Switching Costs* tidak berpengaruh secara langsung terhadap *Switching Intention*, tetapi memoderasi secara signifikan hubungan antara *User Experience* dan *Switching Intention*. Model yang diusulkan menunjukkan tingkat kesesuaian yang baik (*good model fit*) (CMIN/DF = 1,943; RMSEA = 0,046; CFI = 0,942; TLI = 0,934). Temuan penelitian ini memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan model perilaku perpindahan pengguna platform AI generatif serta kontribusi praktis bagi pengembang platform AI generatif. Mengingat penelitian ini menggunakan *purposive sampling*, temuan yang diperoleh berlaku untuk menjelaskan hubungan antarvariabel pada karakteristik responden yang diteliti dan tidak dimaksudkan sebagai generalisasi statistik terhadap seluruh populasi mahasiswa di Indonesia.

Kata Kunci: Niat Beralih; Platform AI Generatif; *Push-Pull-Mooring; IS Success Model; SEM*

ABSTRACT

The rapid development of generative artificial intelligence (Generative AI) platforms in Indonesia has intensified competition among platforms, giving rise to users' switching intentions, including among Indonesian university students. However, the factors influencing switching intention in the Indonesian context remain underexplored. This study analyzes the factors influencing Indonesian university students' switching intention between text-based generative AI platforms using the Extended Push–Pull–Mooring (PPM) framework integrated with the System Quality and Information Quality constructs of the DeLone and McLean IS Success Model by testing thirteen hypotheses. Data were collected through an online survey of 440 university students who actively used more than one generative AI platform and were analyzed using Covariance-Based Structural Equation Modeling (CB-SEM) with IBM SPSS Statistics and IBM SPSS AMOS. The results indicate that System Quality and Information Quality significantly influence Dissatisfaction, which subsequently increases Switching Intention. In addition, Perceived Interactivity and Perceived Anthropomorphism significantly influence User Experience, which also increases Switching Intention. Alternative Attractiveness was identified as the strongest direct predictor of Switching Intention. Meanwhile, Switching Costs had no direct effect on Switching Intention but significantly moderated the relationship between User Experience and Switching Intention. The proposed model demonstrated a good model fit (CMIN/DF = 1.943; RMSEA = 0.046; CFI = 0.942; TLI = 0.934). As this study employed purposive sampling, the findings are valid for explaining the relationships among the variables within the characteristics of the sampled respondents and are not intended as a statistical generalisation to the entire population of university students in Indonesia. These findings provide both theoretical and practical contributions for generative AI platform developers..

Keywords: *Switching Intention; Generative AI Platform; Push-Pull-Mooring; IS Success Model; SEM*

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN iii
KATA PENGANTAR iv
ABSTRAK vi
ABSTRACT vii
DAFTAR ISI viii
DAFTAR GAMBAR xi
DAFTAR TABEL xii
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1. Latar Belakang 1
1.2. Rumusan Masalah 4
1.3. Batasan Masalah 4
1.4. Tujuan Penelitian 5
1.5. Manfaat Penelitian 6
1.6. Bagan keterkaitan 7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 8
2.1. Studi Sebelumnya 8
2.2. Dasar Teori 16
2.2.1. Platform AI Generatif 16
2.2.2. Teori *Push-Pull-Mooring* (PPM) 18
2.2.3. *IS Success* Model DeLone dan McLean 20
2.2.4. Status Quo Bias Theory (SQBT) 22
2.3. Pengembangan Hipotesis dan Model 23
2.3.1. Pengaruh *Information Hallucination* terhadap *Dissatisfaction* (H1a) 24
2.3.2. Pengaruh *Privacy Risk* terhadap *Dissatisfaction* (H1b) 24
2.3.3. Pengaruh *System Quality* terhadap *Dissatisfaction* (H1c) 25
2.3.4. Pengaruh *Information Quality* terhadap *Dissatisfaction* (H1d) 26
2.3.5. Pengaruh *Dissatisfaction* terhadap *Switching Intention* (H2) 26
2.3.6. Pengaruh *Perceived Interactivity* terhadap *User Experience* (H3a) 27
2.3.7. Pengaruh *Perceived Anthropomorphism* terhadap *User Experience* (H3b) 28
2.3.8. Pengaruh *Perceived Personalization* terhadap *User Experience* (H3c) ... 28
2.3.9. Pengaruh *User Experience* terhadap *Switching Intention* (H4) 29

2.3.10. Pengaruh Langsung *Alternative Attractiveness* terhadap *Switching Intention* (H5) 30
2.3.11. Efek Moderasi *Switching Cost* pada Hubungan *Dissatisfaction* → *Switching Intention* (H6) 31
2.3.12. Efek Moderasi *Switching Cost*s pada Hubungan *User Experience* → *Switching Intention* (H7) 32
2.3.13. Pengaruh Langsung *Switching Cost*s terhadap *Switching Intention* (H8) 33
2.3.14. Model Penelitian 33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN 36
3.1. Tahapan Penelitian 36
3.1.1. Identifikasi Masalah 37
3.1.2. Studi Literatur 38
3.1.3. Penentuan Model Penelitian dan Penyusunan Hipotesis 39
3.1.4. Penentuan Populasi dan Sampel 42
3.1.5. Penentuan Strategi Pengumpulan Data 45
3.1.6. Penyusunan Kuesioner 47
3.1.7. Pengumpulan Data Penelitian 58
3.1.8. Pengolahan dan Analisis Data 58
3.1.9. Pembahasan 78
3.1.10. Penarikan Kesimpulan dan Penyusunan Saran 78
3.2. Alat yang Digunakan 79
3.2.1. Perangkat Lunak Pengumpulan Data 79
3.2.2. Perangkat Lunak Analisis Data 79
3.2.3. Perangkat Lunak Pendukung 80
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 81
4.1. Demografi Responden 81
4.1.1. Jenis Kelamin 82
4.1.2. Usia Responden 82
4.1.3. Jenjang Pendidikan 83
4.1.4. Frekuensi Penggunaan Platform AI Generatif 84
4.1.5. Lama Aktif Menggunakan Platform AI Generatif 85
4.1.6. Jenis Platform AI Generatif utama atau yang Sering Digunakan 87
4.1.7. Jenis Platform AI Generatif lain yang baru digunakan 88
4.2. Uji Normalitas 90
4.3. Uji Kualitas Data 92
4.3.1. Uji Validitas 92

4.3.2. Uji Reliabilitas 94
4.4. Analisis Data 96
4.4.1. Analisis Model Pengukuran 96
4.4.2. Validitas Diskriminan 100
4.5. Uji Model Struktural 104
4.5.1. Model Fit 105
4.5.2. Hasil Uji Hipotesis 108
4.5.3. *Interaction Term* untuk Efek Moderasi 110
4.6. Pembahasan 113
4.6.1. Hipotesis yang Diterima 113
4.6.2. Hipotesis Ditolak 120
4.6.3. Indikator yang Dihapus 131
4.7. Practical Implication 132
4.7.1. Implikasi Manajerial 132
4.7.2. Implikasi Teori 135
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 139
5.1. Kesimpulan 139
5.2. Saran 141
5.2.1. Saran Praktis 141
5.2.2. Saran Akademis (Bagi Peneliti Selanjutnya) 141
DAFTAR PUSTAKA 144

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Bagan Keterkaitan 7
Gambar 2. 1 Model Penelitian oleh Penulis..... 34
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian..... 36
Gambar 4. 1 Data Jenis Kelamin 82
Gambar 4. 2 Data Usia Responden 82
Gambar 4. 3 Data Jenjang Pendidikan 83
Gambar 4. 4 Data Frekuensi Penggunaan Platform AI Generatif 84
Gambar 4. 5 Data Lama Aktif Menggunakan Platform AI Generatif..... 85
Gambar 4. 6 Data Jenis Platform AI Generatif Utama atau yang Sering Digunakan..... 87
Gambar 4. 7 Data Jenis Platform AI Generatif lain yang Baru Digunakan 88
Gambar 4. 8 Path Diagram Model Struktural SEM-AMOS..... 107
Gambar 4. 9 Hasil Pengaruh hubungan yang dihipotesiskan 112

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Perbandingan Studi Sebelumnya 13
Tabel 3. 1 Perbandingan Kerangka PPM dengan Dua Model Alternatif 40
Tabel 3. 2 Pertanyaan Kuesioner 51
Tabel 3. 3 Kriteria Goodness of Fit Model SEM 73
Tabel 4. 1 Uji Normalitas 90
Tabel 4. 2 Uji Validitas 93
Tabel 4. 3 Uji Reliabilitas 95
Tabel 4. 4 Hasil Uji AVE dan CR 97
Tabel 4. 5 Hasil Uji Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT) 101
Tabel 4. 6 Hasil Uji Fornell-Larcker Criterion 103
Tabel 4. 7 Hasil Uji Model Fit 105
Tabel 4. 8 Hasil Uji Hipotesis 108
Tabel 4. 9 Hasil Uji Interaction Term untuk Efek Moderasi 111