

PENGARUH PENGADOPSIAN INTERNET BANKING DAN DOMPET DIGITAL TERHADAP TRANSAKSI KEUANGAN PANDEMI COVID-19

Hurian Kamela¹, Ryan Saputra Alam², Andrianto Prasetya Nugroho³

¹Fakultas Ekonomi, Bisnis dan Humaniora, Prodi Akuntansi, Universitas Tangerang Raya
Jl. Ki Mas Laeng Jl. Syeh Mubarak, Tigaraksa, Tangerang.

²Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Prodi Manajemen, Universitas Azzahra
Jl. Raya Jatinegara Barat, Jatinegara, Jakarta Timur.

³Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Prodi Manajemen, Universitas Pelita Bangsa
Jl. Inspeksi Kalimalang, Cikarang, Jawa Barat.
E-mail : hurian.kamela@untara.ac.id

diterima: 24/2/2021; direvisi: 3/4/2021; diterbitkan: 26/3/2022

Abstract: The COVID-19 pandemic has directly changed people's habits to switch to online systems, including financial transactions. The most common are the use of internet banking and payments using digital wallets. The purpose of this study is to quantitatively analyze the use of internet banking and digital wallets in financial transactions based on Theory of Planned Behavior (TPB). The method used is primary data (quantitative) by questionnaire as many as 62 people who use internet banking. This research was taken for 1 month, namely February 2021 (during COVID-19). The dependent variable used is Financial Transaction, while the other independent variables use 3 variables, namely Attitude, Norm and Behavior Control. The results of this study provide information that only attitude and norm have an effect on the financial effect. This provides evidence that the use of financial transactions via the internet is often done during the COVID-19 pandemic. This provides a new paradigm that financial transactions have begun to switch to using non-cash payments.

Keywords: *Internet, Payment, COVID-19*

PENDAHULUAN

Internet banking merupakan salah satu digitalisasi dalam dunia keuangan. Di era pandemi penggunaan internet banking (bank) dan dompet digital digunakan semakin sering, khususnya saat pandemi COVID-19. Hal ini terbukti dari penelitian mengenai internet yang dilakukan oleh Sharma (2020) melakukan penelitian di Fiji mengenai pengadopsian internet banking berlaku pada kepuasan pelanggan, hal ini menyebabkan pentingnya peran individu dalam pengambilan keputusan. Penelitian Rahi & Hafaz et al. (2019) di Pakistan dan Malaysia mengenai pengguna dari internet banking, hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa jaminan (guarantee) adalah faktor paling berperan terhadap pengadopsian niat pengguna menggunakan internet banking.

Penelitian I.U Khan (2017) mengenai adopsi internet banking di negara Asia (developing countries) menjelaskan bahwa negara-negara di Asia banyak menggunakan layanan internet banking. Hal ini menyebabkan pertumbuhan internet banking semakin pesat disebabkan karena aksesnya yang mudah serta lebih nyaman dalam transaksi secara daring.

Di Indonesia, penggunaan internet banking sudah semakin meluas dengan hadirnya perkembangan digitalisasi di keuangan untuk mempermudah pembayaran, seperti dompet digital contohnya gopay, linkaja, ovo dan lain-lain. Hal ini juga berpengaruh terhadap pengambilan keputusan pelanggan untuk melakukan transaksi keuangan secara cepat dan praktis, hal ini telah dibuktikan oleh M. Xue & Chen (2011) mengenai determinan adopsi internet bahwa

perlunya sistem internet banking sebagai cara untuk mengurangi biaya (cost) serta dapat melakukan peningkatan terhadap layanan ke pelanggan.

Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis secara kuantitatif bagaimana perilaku masyarakat mengenai pengadopsian internet banking dan dompet digital secara kuantitatif, karena perubahan transaksi keuangan mengarah ke era digitalisasi. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah : (1) penelitian ini menggunakan sampel di Indonesia dengan mengukur perilaku masyarakat secara kuantitatif melalui survey, (2) penelitian ini menggunakan periode waktu saat terjadi pandemi COVID-19 yang sedang terjadi dengan dasar teori TPB yang dikembangkan berdasarkan penelitian terbaru mengenai internet dan perilaku.

TINJAUAN PUSTAKA

Teori Planned Of Behaviour (TPB) merupakan teori ini digunakan untuk mengukur perilaku individual. Teori dikembangkan Ajzen (1989). Teori ini juga digunakan pada penelitian lain yang berhubungan mengenai perilaku berupa tindakan serta perilaku dalam pengambilan keputusan. Lu et al. (2022) mengukur penelitian ini menggunakan TPB dalam melakukan pengukuran perilaku dan niat pelajar berdasarkan gender. Selain itu TPB juga digunakan dalam Wang & Tsai (2022) mengukur tentang faktor yang memberikan pengaruh dalam menghadapi terjadinya bencana di sekolah menggunakan teori TPB. Berdasarkan penelitian sebelumnya dapat dijelaskan bahwa Teori TPB (1) pengukuran berdasarkan perilaku dapat diidentifikasi dengan mengukur poin-poin yang ada dalam TPB misalnya niat, perilaku, norma subjektif dan lain-lain, (2) teori TPB dihitung menggunakan pengukuran kuisioner, ini terbukti

dengan penelitian sebelumnya yaitu Lu et al. (2022), Wang & Tsai (2022).

Penelitian sebelumnya mengenai internet terbaru juga telah diteliti oleh Arif et al. (2020) mengenai penggunaan internet mengenai dalam banking adalah *value*, *risk* dan *image*, hasilnya secara analisis di Pakistan bahwa penghalang utama adalah *image*, yang menghasilkan dampak lebih besar pada penggunaan *internet banking* dibandingkan penghalang nilai dan penghalang risiko. Berdasarkan State Bank of Pakistan. (2013) sebesar 94,4% dari Bank Pakistan memberikan penyediaan Cabang Online Real-Time (RTOB) bagi pemegang akun. Pada kuartal kedua, Pakistan Real-Time Interbank Settlement Mechanism (PRISM) melakukan penyelesaian transaksi sebanyak 225.598 transaksi kurang lebih 64,1 triliun, dengan peningkatan sebesar 5% dan volume 19% daripada kuartal pertama. Setelah itu, pengembangan internet yang pesat ditunjang dengan pengembangan layanan 3G/ 4G sehingga transaksi keuangan semakin meningkat, sehingga penggunaan banking semakin meningkat khususnya via handphone.

Penelitian oleh Andreou (2020) di Siprus tentang literasi keuangan serta perilaku finansial. Hasilnya bahwa masyarakat di Siprus harus meningkatkan pengetahuan serta perkembangan mengenai kecanggihan finansial dalam melakukan serta mengelola layanan perbankan yang diterapkan secara digital, tetapi hasilnya literasi keuangan di Siprus cukup rendah, karena hasilnya 37,33% dari jumlah keseluruhan survei responden yang mahir dalam pengetahuan mengenai keuangan. Penelitian di Indonesia, Anugrah & Ompusunggu (2021) membahas mengenai adanya faktor-faktor yang berpengaruh terhadap niat e-money berdasarkan pembayaran basis digital. Hasil ini membuktikan bahwa individu berpengaruh positif terhadap penggunaan dari e-money berbasis digital. Selain itu,

Listihana & Arizal (2021) membahas tentang adanya pengaruh pendapatan dari pedagang pasar kaget saat COVID-19 di Pekanbaru. Hal ini membuktikan bahwa saat terjadi COVID-19 mengubah pola ekonomi yang terjadi khususnya keuangan.

Ability masyarakat didasarkan kemampuan masyarakat dalam memahami pola keuangan secara menyeluruh, hal ini berdasarkan Lusardi & Mitchell (2011) bahwa pengukuran keuangan berkaitan dengan konsep ekonomi yaitu tabungan dan portofolio yang memberikan hasil positif sehingga H1:

H1 : Ability Mengenai Pengadopsian Internet Banking dan Dompot Digital Berpengaruh Positif Terhadap Transaksi Keuangan.

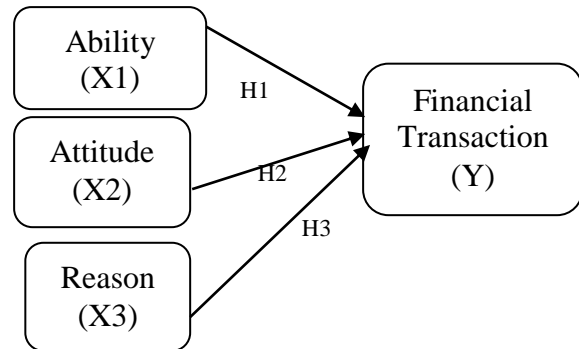
Attitude didasarkan pada penelitian Andreou (2020) yang menggunakan kuisisioner untuk memahami *attitude* (sikap) responden dalam menerima layanan perbankan, hal yang ditanyakan berdasarkan layanan keuangan dasar seperti penarikan, penyeteroran, pembayaran pinjaman dan pembayaran utilitas, serta seringnya penggunaan dalam melakukan *internet banking* (setuju/ tidak setuju), sehingga H2:

H2 : Attitude Mengenai Pengadopsian Internet Banking dan Dompot Digital Berpengaruh Positif Terhadap Transaksi Keuangan.

Reason pada penelitian ini menggunakan penelitian dari Andreou dan Philip (2018) di Siprus bahwa *reason* masyarakat rentang umur 18-24 tahun, memberikan penjelasan bahwa level literasi keuangan cukup rendah, karena sebagian besar gagal dalam pengelolaan hutang dan rentan menghadapi penipuan keuangan. Sehingga variabel yang diambil ini berdasarkan kebijakan keuangan dalam menentukan strategi serta kebijakan

finansial untuk pemberdayaan masyarakat. Sehingga H3:

H3 : Reason Mengenai Pengadopsian Internet Banking dan Dompot Digital Berpengaruh Positif Terhadap Transaksi Keuangan.



METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan kuantitatif dengan jangka waktu selama 1 bulan yaitu bulan Februari. Alasan diambil selama 1 bulan yaitu (1) mengukur waktu saat periode COVID-19, karena periode COVID-19 menggambarkan pola perubahan perilaku khususnya kegiatan yang terjadi disebabkan transaksi banyak melalui daring, hal ini selaras dengan penelitian terbaru Rahardjo et al. (2020) dan Buchali & Pakpour (2021), keduanya membahas mengenai adanya perubahan pola perilaku berdasarkan TPB saat terjadi Pandemi COVID-19. Alasan kedua (2) penelitian TPB saat periode COVID-19 menggunakan pengukuran secara kuisisioner, seperti penelitian Wang & Zhang (2021) yang membahas perilaku wisata mahasiswa menggunakan teori TPB saat COVID-19, penelitian Qi. X (2021) menjelaskan mengenai niat masyarakat di Tiongkok saat terjadi Pandemi COVID-19 berdasarkan teori TPB.

Metode yang diambil adalah dengan regresi linear berganda. Jumlah semua observasi yang memenuhi syarat dan dijadikan objek penelitian adalah 62 sampel dengan menggunakan software yaitu stata 14. Sampel digunakan

berdasarkan *purposive sampling* yaitu pengambilan sampel secara acak dengan melakukan persebaran yang berbeda tiap kota di Indonesia.

Tabel 1. Gender Sampel

| Gender | Keterangan |
|--------|------------|
| Pria | 24 |
| Wanita | 38 |
| Total | 62 |

Sumber: Data diolah, 2021

Tabel 1 menjelaskan gender sampel yang ada dalam observasi yaitu pria sebanyak 24 orang dan wanita sebanyak 38 orang. Populasi sampel 61,29% banyak wanita dan sisanya 38,71% adalah pria.

Tabel 2. Umur

| Umur | Keterangan |
|-------------|------------|
| 18-30 tahun | 41 |
| >30 tahun | 21 |
| Total | 62 |

Sumber: Data diolah, 2021

Tabel 2 menjelaskan persebaran umur yang ada dalam penelitian. Umur yang paling banyak rentang 18-30 tahun sebanyak 41 orang dan >30 tahun sebanyak 21 orang.

Tabel 3. Lokasi Tinggal

| Lokasi Tinggal | Jumlah |
|----------------|--------|
| Bandung | 7 |
| Bantul | 1 |
| Banyuwangi | 1 |
| Batu | 1 |
| Bekasi | 2 |
| Bogor | 8 |
| Bojonegoro | 1 |
| Cirebon | 1 |
| Depok | 1 |
| DIY | 15 |
| DKI Jakarta | 6 |
| Jember | 2 |
| Klaten | 1 |
| Makassar | 2 |
| Medan | 1 |
| Mojokerto | 1 |
| NTB | 1 |
| Palembang | 1 |
| Pamekasan | 1 |
| Riau | 1 |
| Semarang | 1 |
| Sumedang | 1 |
| Surabaya | 2 |
| Tangerang | 1 |
| Tulungagung | 2 |
| Total | 62 |

Sumber: Data diolah, 2021

Tabel 3 menjelaskan persebaran lokasi tempat tinggal dari responden. Lokasi yang paling banyak adalah DIY sebanyak 15 orang, Bogor 8 orang,

Bandung 7 orang, DKI Jakarta 6 orang. Jumlah kota yang lain rata-rata 2-1 orang.

Tabel 4. Bank yang digunakan

| Bank | Jumlah |
|--------------------|--------|
| Bank Syariah (BSI) | 12 |
| BCA | 7 |
| BNI | 12 |
| BRI | 19 |
| Mandiri | 13 |
| Total | 62 |

Sumber: Data diolah, 2021

Tabel 4 menjelaskan bank yang digunakan responden. Paling sedikit adalah 7 orang yaitu BCA. Terbanyak adalah 13 orang yaitu Mandiri.

Tabel 5. Pekerjaan

| Pekerjaan | Jumlah |
|----------------|--------|
| Belum bekerja | 2 |
| Dosen | 1 |
| Mahasiswa | 1 |
| Pegawai BUMN | 1 |
| Pegawai Swasta | 15 |
| Pelajar | 20 |
| Guru | 1 |
| PNS | 17 |
| Wiraswasta | 3 |
| Wirasaha | 1 |
| Total | 62 |

Sumber: Data diolah, 2021

Tabel 5 menjelaskan pekerjaan yang ada dalam kuisioner. Terbanyak adalah Pelajar sebanyak 20 orang, PNS sebanyak 17 orang, pegawai swasta sebanyak 15 orang. Sisanya adalah campuran.

Pengumpulan data menggunakan data primer yaitu secara kuisioner online menggunakan google forms. Data tambahan untuk literatur menggunakan jurnal-jurnal internasional bereputasi yang membahas mengenai internet dan keuangan.

Rumus :

$$FE_{it} = \alpha_{it} + \beta_1 ABI_{it} + \beta_2 ATT_{it} + \beta_3 REA_{it} + e_{it}$$

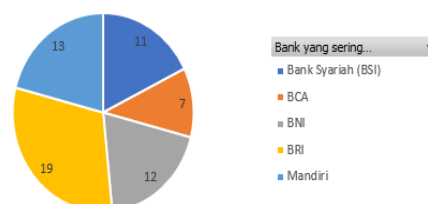
..... (1)

Keterangan :

FE: Financial Effect, ABI : Ability, ATT: Attention, REA: Reason.

HASIL DAN PEMBAHASAN

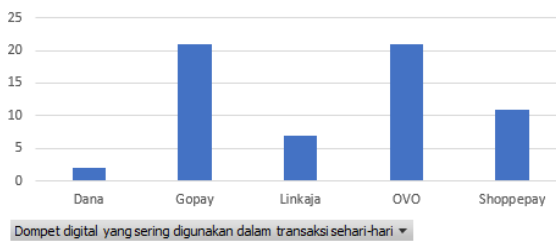
Gambar 1. Chart Pengguna Internet Banking



Gambar 1 dari penelitian ini memberikan gambaran mengenai jumlah orang yang menggunakan *internet banking*, seperti jumlah angka pada Tabel 4 mengenai bank yang yang digunakan oleh responden.

Pengguna *internet banking* di Indonesia semakin meluas karena banking lebih mudah. Hal ini sesuai dengan penelitian Khedmatgozar H. R. (2021) di Iran mengenai pengadopsian *internet banking* bahwa perlunya privasi dan risiko keamanan dalam mengambil keputusan supaya lebih meyakinkan pelanggan untuk memakai *internet banking*.

Gambar 2. Chart Pengguna Dompot Digital



Gambar 2 menjelaskan gambaran mengenai jumlah orang yang menggunakan dompet banking, yaitu paling banyak OVO dan Gopay (21 orang) dan paling sedikit adalah Dana sebanyak 2 orang.

Tabel 6. Statistik Deskriptif

| Var. | Mean | Std. Dev | Min | Max |
|------|----------|----------|-----|-----|
| FE | 16.87097 | 2.123127 | 12 | 20 |
| ABI | 16.48387 | 2.215755 | 10 | 20 |
| ATT | 15.30645 | 3.086665 | 8 | 20 |
| REA | 18.48387 | 1.705747 | 14 | 20 |

Sumber: Data diolah, 2021

Tabel 6 merupakan penjelasan statistik deskriptif. FE memiliki hasil means yaitu 16.807097. Rata-rata tertinggi adalah REA yaitu 16.48387 dan terendah adalah ATT sebesar 15.30645.

Tabel 7. Hasil Regresi

| Var. | Coef. | t | P>t | Hyp. |
|------|-----------|------|-------|---------------|
| Cons | 9.159374 | 5.62 | 0.000 | |
| ABI | 0.2099379 | 2.3 | 0.025 | H1 (Accepted) |
| ATT | 0.2304216 | 2.44 | 0.018 | H2 (Accepted) |
| REA | 0.1296447 | 1.93 | 0.058 | H3 (Accepted) |

Sumber: Data diolah, 2021

Tabel 7 menjelaskan hasil regresi utama pada penelitian ini. ABI memberikan hasil 0.025 (lebih kecil <0.05) bahwa ability berpengaruh terhadap financial effect (H1 diterima). Hasil ini sama dengan penelitian sebelumnya yaitu Lusardi & Mitchell (2011) bahwa kemampuan berpengaruh positif terhadap transaksi keuangan. Ini membuktikan perlunya kemampuan dari pihak pengguna (user) dalam menggunakan *internet banking* secara efektif. Pada bagian H2, ATT juga menunjukkan hasil 0.018 (lebih kecil <0.05) bahwa attitude berpengaruh terhadap financial effect (H2 diterima). Hal ini selaras dengan penelitian sebelumnya yaitu Andreou (2020) berdasarkan kuisisioner bahwa perlunya sikap dalam melakukan penerimaan layanan perbankan. Hal ini dapat terjadi karena perkembangan bank dibutuhkan pengguna sebagai alasan utama untuk menciptakan transaksi yang aman didukung dengan fitur yang canggih. Untuk H3 yaitu REA nilainya lebih tinggi dari >0.05 sehingga hipotesis 3 tidak diterima, hal ini membuktikan bahwa masih perlunya kepercayaan masyarakat mengenai keamanan via transaksi online. Hasil H3 ini berbeda dengan sebelumnya Andreou dan Philip (2018) karena kepercayaan masyarakat melakukan transaksi keuangan jumlah besar masih ada rasa khawatir, khususnya bagi yang sudah berumur >30 keatas. Hasil dari keseluruhan penelitian ini memberikan penjelasan bahwa (1) kesadaran masyarakat menggunakan internet dipengaruhi oleh pengetahuan masyarakat tentang penggunaan transaksi keuangan via daring, (2) perubahan pola pikir masyarakat mengenai penggunaan uang tunai yang digantikan dengan uang elektronik/ dompet digital.

Tabel 8. VIF

| Variable | VIF |
|----------|------|
| ATT | 1.43 |
| REA | 1.4 |
| ABI | 1.23 |
| Mean | 1.35 |

Sumber: Data diolah, 2021

Tabel 8 merupakan tabel VIF (mengenai multikolinearitas). Tertinggi adalah ATT yaitu 1.43 dan terendah adalah ABI yaitu 1.23. Rata-rata VIF adalah 1.35 terbukti bahwa nilai <10 bebas multikolinearitas.

KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini membahas mengenai pengadopsian *internet banking* dan dompet digital di Indonesia, hasil dari penelitian ini memberikan gambaran bahwa (1) perlunya peran masyarakat untuk memahami serta mengembangkan pengetahuan mengenai *internet banking* dan dompet digital, khususnya pada periode pandemi COVID-19, (2) perlunya peran pemerintah untuk meningkatkan kepercayaan publik sesuai dengan regulasi mengenai dunia daring, (3) perlunya kesadaran masyarakat untuk memilih layanan perbankan dan dompet digital yang berkualitas, karena pada hasil hipotesis 3 membuktikan bahwa keamanan (*privacy*) masih menjadi kekhawatiran masyarakat dalam menggunakan transaksi via banking/daring. Saran pada penelitian selanjutnya adalah penelitian selanjutnya dapat mengembangkan variabel dengan menggunakan metode pengukuran perilaku secara model lain, misalnya berdasarkan teori UTAUT 2 atau TAM, menambah jumlah sampel sehingga lebih beragam, serta dapat menggunakan metode wawancara atau pengukuran secara mixed-method antara kuantitatif dan kualitatif sehingga dapat diketahui perbandingannya, bisa menggunakan dummy (variabel boneka) atau koresponden yang berkompeten di bidang perbankan atau dompet digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I., (1989). Attitude structure and behavior. In: Pratkanis, A.R., Breckler, S.J., Greenwald, A.G. (Eds.), Attitude Structure and Function. Lawrence Erlbaum Associates, Inc., Hillsdale, NJ, England, pp. 241–274.
- Andreou, P. C., & Philip, D. (2018). Financial knowledge among university students and implications for personal debt and fraudulent investments. *Cyprus Economic Policy Review*, 12, 3e23.
- Andreou, P. C. (2020). Financial literacy and its influence on internet banking behavior. <https://doi.org/10.1016/j.emj.2020.12.001>
- Anugrah & Ompusunggu (2021). Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Niat Penggunaan E-Money Melalui Aplikasi Pembayaran Berbasis Digital Menggunakan Model Utaut. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis* Vol. 18. No.1,Maret 2021 : 47-56. EISSN : 2442 – 9813 ISSN : 1829 – 9822. <https://doi.org/10.31849/jieb.v18i1.5465>
- Arif, I., Aslam, W., & Hwang, Y. (2020). Technology in Society Barriers in adoption of internet banking : A structural equation modeling - Neural network approach. *Technology in Society*, 61 (November2019),101231. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2020.101231>
- Buchali & Pakpour (2021). Fear of COVID-19 and Perceived COVID-19 Infectability Supplement Theory of Planned Behavior to Explain Iranians 'Intention to Get COVID-19 Vaccinated, 1–16.
- Khedmatgozar H. R. (2021). The impact of perceived risks on internet banking adoption in Iran : a longitudinal survey. *Electronic Commerce*

- Research, 21(1), 147–167.
<https://doi.org/10.1007/s10660-021-09475-y>
- Lu et al. (2022). Predicting exercise behaviors and intentions of Taiwanese urban high school students using the theory of planned behavior. *Journal of Pediatric Nursing*, 62, e39–e44.
<https://doi.org/10.1016/j.pedn.2021.07.001>
- Listihana & Arizal (2021). Analisis Pendapatan Pedagang Pasar Kaget Dimasa Pandemi Covid 19 Di Kelurahan Pematang Kapau Kecamatan Tenayan Raya Pekanbaru (Studi Kasus Pasar Kaget Nurul Ikhlas). *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis* Vol. 18. No.1,Maret 2021 : 84-92
EISSN : 2442 – 9813 ISSN : 1829 – 9822.
<https://doi.org/10.31849/jieb.v18i1.5855>
- Lusardi, A., & Mitchell, O. S. (2011). Financial literacy around the world: An overview. *Journal of Pension Economics and Finance*, 10(4), 497e508
- M. Xue, L.M. Hitt, P.-y. Chen. (2011). Determinants and outcomes of internet banking adoption, *Management Science* 57(2).291-307
<https://doi.org/10.1287/mnsc.1100.1187>
- Qi, X. (2021). Explaining Chinese Consumers 'Green Food Purchase Intentions during the COVID-19 Pandemic.
<https://doi.org/10.3390/foods10061200>
- Rahardjo et al. (2020). PLOS ONE Behavior change due to COVID-19 among dental academics — The theory of planned behavior : Stresses , worries , training , and pandemic severity, 1–14.
<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0239961>
- Rahi, S., Abd, M., & Hafaz, A. (2019). Technology in Society Integration of unified theory of acceptance and use of technology in internet banking adoption setting : Evidence from Pakistan. *Technology in Society*, 58(March), 101120.
<https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2019.03.003>
- Sharma, R., Singh, G., & Sharma, S. (2020). International Journal of Information Management Modelling internet banking adoption in Fiji : A developing country perspective. *International Journal of Information Management*, 53(June 2019), 102116.
<https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2020.102116>
- State Bank of Pakistan. (2013). 94.4% bank's branches offer Real-Time Online Banking services in Pakistan: SBP [Online]. Available: <http://www.sbp.org.pk/press/2013/PSR-30-May-2013.pdf>, 2013.
- Wang & Tsai (2022). Factors affecting elementary and junior high school teachers' behavioral intentions to school disaster preparedness based on the theory of planned behavior. *International Journal of Disaster Risk Reduction*. 69(June 2021), 102757.
<https://doi.org/10.1016/j.ijdr.2021.102757>
- Wang & Zhang (2021). Travellers ' destination choice among university students in China amid COVID-19 : extending the theory of planned behaviour, 76(4), 749–763. <https://doi.org/10.1108/TR-06-2020-0269>