

**ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI INNOVATION  
RESISTANCE DAN INTENTION TO USE TERHADAP  
PENERAPAN PEMBAYARAN NON TUNAI**

**SKRIPSI**



**UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A**

**Disusun Oleh:**

**RIFA ALFIANU SOFTINA  
NIM: H76217044**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL  
SURABAYA  
2021**

## PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Rifa Alfianu Softina

NIM : H76217044

Program Studi : Sistem Informasi

Angkatan : 2017

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul: “ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI *INNOVATION RESISTANCE* DAN *INTENTION TO USE* TERHADAP PENERAPAN PEMBAYARAN NON TUNAI”. Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan tindakan plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian pernyataan keaslian ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 4 September 2021

Yang Menyatakan,



(Rifa Alfianu Softina)

NIM. H76217044

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi oleh

NAMA : RIFA ALFIANU SOFTINA

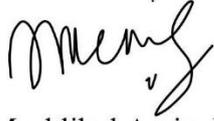
NIM : H76217044

JUDUL : ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
INNOVATION RESISTANCE DAN INTENTION TO USE  
TERHADAP PENERAPAN PEMBAYARAN NON TUNAI

Ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

Surabaya, 30 Juli 2021

Dosen Pembimbing 1



(Faris Mushlihul Amin, M.Kom)

NIP. 198808132014031001

Dosen Pembimbing 2



(Noor Wahyudi, M.Kom)

NIP. 198403232014031002

## PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Skripsi Rifa Alfianu Softina ini telah dipertahankan  
di depan tim penguji skripsi  
di Surabaya, 04 November 2021

Mengesahkan,  
Dewan Penguji

Penguji I



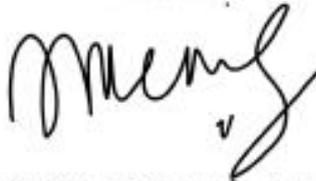
Indri Sudanawati Rozas, M.Kom  
NIP. 198207212014032001

Penguji II



Achmad Teguh Wibowo, MT  
NIP. 198810262014031003

Penguji III



Faris Mushlihul Amin, M.Kom  
NIP. 198808132014031001

Penguji IV



Noor Wahyudi, M.Kom  
NIP. 198403232014031002

Mengetahui,

Dekan Fakultas Sains dan Teknologi  
UIN Sunan Ampel Surabaya



Dr. Hj. Fatmatur Rusydiyah, M.Ag  
NIP. 197312272005012003



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA**  
**PERPUSTAKAAN**

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300  
E-Mail: perpustakaan@uinsby.ac.id

---

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Rifa Alfianu Softina  
NIM : H76217044  
Fakultas/Jurusan : SAINS DAN TEKNOLOGI / SISTEM INFORMASI  
E-mail address : rifa04999@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Skripsi  Tesis  Desertasi  Lain-lain (.....)

yang berjudul :

ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI *INNOVATION RESISTANCE* DAN

*INTENTION TO USE* TERHADAP PENERAPAN PEMBAYARAN NON TUNAI

---

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 09 November 2021

Penulis

(Rifa Alfianu Softina)



































































	UB3	Menurut saya, layanan Aplikasi MyPertamina mempercepat transaksi pembayaran BBM*
Value Barrier (Chemingui & Ben, 2013; Heidenreich & Spieth, 2013)	VB1	Aplikasi MyPertamina menawarkan kelebihan yang tidak ditawarkan oleh sistem pembayaran lain (seperti pembayaran tunai)*
	VB2	Menurut saya Aplikasi MyPertamina lebih unggul dibandingkan dengan sistem pembayaran lain (seperti pembayaran tunai)*
	VB3	Menurut saya, Aplikasi MyPertamina dapat membantu memantau transaksi pembelian BBM saya dengan lebih baik*
Risk Barrier (Chemingui & Ben, 2013; Hosseini et al., 2016)	RB1	Saya khawatir dengan risiko penggunaan HP, karena tidak sejalan dengan larangan penggunaan HP pada SPBU.
	RB2	Saya khawatir jika melakukan pembayaran BBM melalui aplikasi MyPertamina mengalami gangguan signal atau gagal transaksi
	RB3	Saya khawatir tentang kerahasiaan data dan informasi pribadi saya
Tradition Barrier (Chemingui & Ben, 2013)	TB1	Dalam pembelian BBM di SPBU, saya lebih suka melakukan transaksi dengan uang tunai daripada menggunakan pembayaran non-tunai (Aplikasi MyPertamina)
	TB2	Dalam pembelian BBM di SPBU, saya sudah terbiasa menggunakan sistem pembayaran tunai daripada non-tunai seperti aplikasi MyPertamina
Image Barrier (Serener, 2019)	IB1	Saya memiliki gambaran bahwa layanan pembayaran BBM dengan Aplikasi MyPertamina sulit digunakan
	IB2	Saya merasa layanan yang mendukung teknologi dalam pembayaran BBM di SPBU rumit untuk digunakan
	IB3	Menurut saya, penerapan teknologi baru (layanan aplikasi MyPertamina) terlalu rumit untuk digunakan
Social Influence (Venkatesh et al., 2003)	SI1	Orang yang mempengaruhi perilaku saya berpikir bahwa saya harus menggunakan Aplikasi MyPertamina
	SI2	Orang yang penting bagi saya berpikir bahwa saya harus menggunakan Aplikasi MyPertamina
	SI3	Pengelola SPBU membantu dan menawarkan untuk membayar BBM dengan Aplikasi MyPertamina
	SI4	Secara umum, Pertamina dan SPBU telah mendukung penggunaan Aplikasi MyPertamina
Self Efficacy	SFC1	Berdasarkan pengetahuan, keterampilan dan kemampuan saya, untuk mengubah metode









































Tabel 4.16 Nilai *Cross Loading*

	IB	IR	ITU	RB	SFC	SI	TB	UB	VB
IB1	0.889	0.465	-0.082	0.249	-0.092	0.180	0.210	0.287	0.337
IB2	0.903	0.479	-0.157	0.273	-0.089	0.130	0.197	0.198	0.263
IB3	0.903	0.505	-0.121	0.226	-0.130	0.175	0.165	0.208	0.258
IR1	0.468	0.759	-0.115	0.227	-0.036	0.140	0.180	0.155	0.180
IR2	0.451	0.776	-0.116	0.208	-0.008	0.118	0.183	0.197	0.226
IR3	0.458	0.844	-0.237	0.215	-0.091	0.047	0.202	0.195	0.252
IR4	0.397	0.805	-0.105	0.164	-0.066	0.174	0.105	0.137	0.195
IR5	0.421	0.802	-0.187	0.191	-0.028	0.069	0.219	0.152	0.220
IR6	0.334	0.689	-0.053	0.192	0.022	0.094	0.212	0.232	0.203
IR7	0.418	0.823	-0.308	0.213	-0.140	0.024	0.243	0.162	0.213
IR8	0.455	0.838	-0.356	0.251	-0.141	-0.010	0.308	0.178	0.239
IR9	0.390	0.726	-0.228	0.186	-0.108	0.072	0.175	0.116	0.187
ITU1	-0.114	-0.208	0.915	-0.139	0.375	0.415	-0.170	-0.004	-0.014
ITU2	-0.122	-0.233	0.939	-0.118	0.377	0.401	-0.136	-0.028	-0.067
ITU3	-0.138	-0.274	0.944	-0.117	0.380	0.405	-0.139	-0.025	-0.023
RB1	0.060	0.133	-0.063	0.762	0.163	0.032	0.456	0.133	0.097
RB2	0.282	0.250	-0.151	0.899	0.083	0.036	0.476	0.233	0.181
RB3	0.280	0.243	-0.101	0.835	-0.024	0.092	0.389	0.257	0.251
SFC1	-0.145	-0.147	0.437	0.064	0.898	0.305	0.063	0.013	-0.038
SFC2	-0.045	0.007	0.237	0.094	0.839	0.164	0.186	0.082	0.033
SFC3	-0.081	-0.048	0.321	0.031	0.873	0.242	0.078	0.032	0.009
SI1	0.224	0.126	0.352	0.037	0.206	0.823	-0.047	0.137	0.180
SI2	0.204	0.085	0.370	0.004	0.182	0.845	-0.129	0.146	0.137
SI3	0.102	0.067	0.353	0.075	0.213	0.795	0.008	0.125	0.076
SI4	-0.017	-0.006	0.268	0.116	0.332	0.611	0.113	0.066	0.048
TB1	0.255	0.292	-0.186	0.512	0.088	-0.022	0.964	0.236	0.272
TB2	0.072	0.142	-0.067	0.410	0.127	-0.044	0.839	0.093	0.123
UB1	0.250	0.185	0.016	0.160	0.021	0.163	0.115	0.915	0.687
UB2	0.220	0.176	-0.054	0.216	0.005	0.148	0.175	0.917	0.684
UB3	0.230	0.218	-0.019	0.323	0.074	0.123	0.257	0.904	0.661
VB1	0.252	0.176	0.008	0.154	0.011	0.180	0.169	0.669	0.855
VB2	0.279	0.263	-0.037	0.225	-0.020	0.052	0.263	0.591	0.851
VB3	0.282	0.244	-0.054	0.190	-0.006	0.172	0.177	0.667	0.874

Tabel 4.16 menunjukkan bahwa korelasi dari setiap indikator variabel laten yang diukur, memiliki korelasi yang lebih tinggi dibandingkan dengan korelasi indikator dari variabel laten lainnya. Indikator dari pembentuk suatu variabel, telah memiliki nilai korelasi yang lebih tinggi dibandingkan dengan korelasi indikator dari variabel yang bukan pembentuknya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa



































- Innov Manag*, 33(3), 277–297. <https://doi.org/10.1111/jpim.12273>
- Heidenreich, S., & Spieth, P. (2013). Why Innovations Fail — The Case of Passive and Active Innovation Resistance. *International Journal of Innovation Management*, 17(5), 1–42. <https://doi.org/10.1142/S1363919613500217>
- Heijden, H. Van Der. (2002). Factors Affecting the Successful Introduction of Mobile Payment Systems. *Association for Information Systems AIS Electronic Library (AISeL)*.
- Hirschheim, R., & Newman, M. (1988). Information Systems and User Resistance: Theory and Practice. *The Computer Journal*, 31(5).
- Hosseini, M. H., Delaviz, M., Derakhshide, H., & Delaviz, M. (2016). Factors Affecting Consumer Resistance To Innovation In Mobile Phone Industry. *International Journal of Asian Social Science*, 6(9), 497–509. <https://doi.org/10.18488/journal.1/2016.6.9/1.9.497.509>
- Ikhsan, K., & Sunaryo, D. (2020). Technology Acceptance Model , Social Influence and Perceived Risk in Using Mobile Applications : Empirical Evidence in Online Transportation in Indonesia. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 11(85), 127–138.
- Im, H., Jung, J., Kim, Y., & Shin, D. (n.d.). Factors Affecting Resistance and Intention to Use the Smart TV. *Journal of Media Business Studies*, 11(3), 23–42. <https://doi.org/10.1080/16522354.2014.11073583>
- Ju, N., & Lee, K.-H. (2021). Perceptions and Resistance to Accept Smart Clothing : Moderating Effect of Consumer Innovativeness. *Applied Sciences*.
- Kaligis, W. (2016). Pengaruh Perceived Risk Terhadap Customer Loyalty Melalui Switching Cost. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa*, 9(2), 221–238.
- Kaur, P., Dhir, A., Singh, N., Sahu, G., & Almotairi, M. (2020). An innovation resistance theory perspective on mobile payment solutions. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 55. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2020.102059>
- Kim, H. W., & Kankanhalli, A. (2009). Investigating User Resistance To Information Systems Implementation : A Status Quo Bias. *MIS Quarterly*, 33(3), 567–582.
- Kim, J., & Seo, J. (2017). User Resistance to Digital Goods: a Case of E-books.
- Kominfo. (2019). *Perkembangan Ekonomi Digital Di Indonesia*.
- Laukkanen, P., Sinkkonen, S., & Laukkanen, T. (2008). Consumer resistance to internet banking : postponers , opponents and rejectors. *The International Journal of Bank Marketing*, 26(6), 0265–2323. <https://doi.org/10.1108/02652320810902451>
- Laumer, S., Maier, C., Eckhardt, A., & Weitzel, T. (2015). User personality and resistance to mandatory information systems in organizations: a theoretical model and empirical test of dispositional resistance to change. *Journal of Information Technology*, 1–16. <https://doi.org/10.1057/jit.2015.17>
- Lewin, K. (1947). Concept, Method and Reality in Social Science; Social Equilibria and Social Change.
- Mack, F. (2018). *Factors influencing consumers ' adoption of and resistance to functional food product innovations*. University of Twente.
- Mardiana, N., & Faqih, A. (2019). Model SEM-PLS Terbaik Untuk Evaluasi Pembelajaran Matematika Diskrit Dengan LMS. *Jurnal Ilmu Matematika Dan Terapan*, 13(April), 157–170.

- Moorthy, K., Ling, C. S., Fatt, Y. W., Yee, C. M., Yin, E. C. K., Yee, K. S., & Wei, L. K. (2017). Barriers of Mobile Commerce Adoption Intention : Perceptions of Generation X in Malaysia 2. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, 12(2). <https://doi.org/10.4067/S0718-18762017000200004>
- MyPertamina. (2021a). Apa Itu MyPertamina? Retrieved July 1, 2021, from <https://mypertamina.id/about/>
- MyPertamina. (2021b). Cara Pembayaran Cashless Menggunakan Aplikasi MyPertamina. Retrieved July 1, 2021, from <https://mypertamina.id/cara-pembayaran-cashless-menggunakan-aplikasi-mypertamina/>
- Ngafifi, M. (2014). Kemajuan Teknologi dan Pola Hidup Manusia dalam Perspektif Sosial Budaya. *Jurnal Pembangunan Pendidikan: Fondasi Dan Aplikasi*, 2(1), 33–47.
- Pertamina. (2015). *PT PERTAMINA ( PERSERO ) dan entitas anaknya/and its subsidiaries*. Jakarta.
- Pertamina. (2018). Perluas Akses Transaksi Pembelian BBM Secara Non Tunai, Pertamina Gandeng Mastercard. Retrieved June 15, 2021, from <https://pertamina.com/id/news-room/news-release/perluas-akses-transaksi-pembelian-bbm-secara-non-tunai-pertamina-gandeng-mastercard>
- Pertamina. (2020). Digitalisasi SPBU dan Cashless Payment. Retrieved June 10, 2021, from <https://pertamina.com/id/digitalisasi-spbu--cashless-payment>
- Pitari, D. F., Gayatri, G., Furinto, A., & Assauri, S. (2020). Integration Of Intention And Resistance In Adopting Near Field Communication-Based Mobile Payment Innovation. *International Journal Of Scientific & Technology Research*, 9(04), 857–866.
- PricewaterhouseCoopers. (2019). It ' s time for a consumer-centred metric : introducing ' return on experience . ' *Global Consumer Insights Survey*.
- Putri, R. S., & Giri, R. R. W. (2019). Analisis Diskriminan Usage Barrier, Value Barrier, Tradition Barrier, Dan Image Barrier Terhadap Hambatan Fungsional Dan Hambatan Psikologis. *Jurnal Mitra Manajemen ( JMM Online )*, 3(8), 873–885.
- Ram, S., & Sheth, J. N. (1989). Consumer Resistance to Innovations : The Marketing Problem and Its Solutions. *The Journal Of Consumer Marketing*, 6. <https://doi.org/10.1108/EUM0000000002542>
- Santoso, S. (2018). *Mahir Statistik Multivariat dengan SPSS* (1st ed.). Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Sari, V. N., & Anggraini, D. (2020). *Revolusi Uang Digital Era. 5.0 Transaksi Digital* (1st ed.). Solok: Insan Cendekia Mandiri.
- Serener, B. (2019). Testing the Homogeneity of Non-Adopters of Internet Banking. *Business and Economics Research*, 10(3), 699–708. <https://doi.org/10.20409/berj.2019.194>
- Setyowati, D. (2020). Riset Snapcart: Transaksi ShopeePay Lampau GoPay dan OVO Sejak Juni.
- Sholiha, E. U. N., & Salamah, M. (2015). Structural Equation Modeling-Partial Least Square untuk Pemodelan Derajat Kesehatan Kabupaten/Kota di Jawa Timur (Studi Kasus Data Indeks Pembangunan Kesehatan Masyarakat Jawa Timur 2013). *Jurnal Sains Dan Seni ITS*, 4(2), 4–9.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (22nd ed.).

