
ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI RESISTENSI PENGUNAAN APLIKASI LAYANAN PUBLIK (STUDI: APLIKASI PEMBAYARAN SELULER)

Made Ayu Ranggita Madhyastha

Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas
Indonesia

Email : madhyastharanggita@gmail.com

ABSTRAK

Transformasi sistem pembayaran secara tunai beralih ke pembayaran digital telah merubah cara transaksi jual beli barang maupun jasa, hal ini membuat transaksi menjadi efektif dan efisien dari pihak penjual maupun konsumen. Dengan mempelajari faktor yang mempengaruhi resistensi konsumen maka dapat mengetahui mengenai strategi yang tepat dan menjadikan acuan untuk mengembangkan strategi pemasaran yang tepat. Penelitian ini dilakukan untuk mengkaji dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi resistensi pengguna aplikasi layanan publik mulai dari faktor kekhawatiran privasi informasi, kekhawatiran pengawasan pemerintah, resiko keamanan, hambatan penggunaan aplikasi, hambatan kompleksitas, hambatan nilai, dan pengaruh sosial. Penelitian ini menggunakan metodologi kuantitatif dan desain korelasional dengan banyaknya sampel yang digunakan berjumlah 170 orang. Hasil dari penelitian ini adalah sebagai berikut: 1) Resistensi pengguna berpengaruh negatif dan signifikan terhadap minat untuk menggunakan Aplikasi Pembayaran Seluler Di Indonesia. 2) Kekhawatiran privasi informasi, kekhawatiran pengawasan pemerintah, resiko keamanan, hambatan penggunaan aplikasi, hambatan kompleksitas, hambatan nilai, dan pengaruh sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap resistensi pengguna dalam menggunakan aplikasi pembayaran seluler di Indonesia. 3) kekhawatiran privasi informasi, kekhawatiran pengawasan pemerintah, resiko keamanan, hambatan penggunaan aplikasi, hambatan kompleksitas, hambatan nilai, dan pengaruh sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap ketidakpercayaan pengguna dalam menggunakan aplikasi pembayaran seluler di Indonesia. 4) sedangkan untuk variabel pengaruh sosial memiliki hasil tidak berpengaruh terhadap terhadap resistensi pengguna melalui variabel mediasi ketidakpercayaan pengguna dalam menggunakan aplikasi pembayaran seluler di Indonesia. 5) Usia, jenis kelamin, dan tempat tinggal pengguna tidak berpengaruh terhadap minat untuk menggunakan aplikasi pembayaran seluler di Indonesia.

Kata Kunci : Resistensi Pengguna; Ketidakpercayaan; Minat untuk Menggunakan

ABSTRACT

The transformation of the cash payment system to digital payments has changed the method of buying and selling goods and services, this makes transactions effective and efficient on the part of both sellers and consumers. By studying the factors that influence consumer resistance, we can find out about the right strategy and make it a reference for developing the right marketing strategy. This research was conducted to examine and analyze the factors that influence the resistance of users of public service applications, starting from information privacy concerns, government surveillance concerns, security risks, application use barriers, complexity barriers, value barriers,

and social influence. This study used a quantitative methodology and a correlational design with a sample size of 170 people. The results of this study are as follows: 1) User resistance has a negative and significant effect on interest in using Cellular Payment Applications in Indonesia. 2) Information privacy concerns, government oversight concerns, security risks, application use barriers, complexity barriers, value barriers, and social impact have a positive and significant effect on user resistance in using mobile payment applications in Indonesia. 3) Information privacy concerns, government oversight concerns, security risks, application use barriers, complexity barriers, value barriers, and social influence have a positive and significant effect on user distrust in using mobile payment applications in Indonesia. 4) Social influence variable has no results. influence on user resistance through mediating variables of user distrust in using mobile payment applications in Indonesia. 5) User's age, gender, and residence have no effect on interest in using mobile payment applications in Indonesia.

Keywords : User Resistance; Distrust; Intention to Use

PENDAHULUAN

Kontroversi mengenai inovasi modern berasal dari ketidakpercayaan terhadap apa yang bisa terjadi di masa depan (Waymark,2021). Inovasi memaksakan perubahan pada konsumen. dan resistensi terhadap perubahan adalah respons konsumen yang normal (Klein, 1967; Stiles & Robinson, 1973). Secara khusus, pembahasan mengenai resistensi inovasi menjadi hal yang penting di sektor public karena jika resistensi terlalu tinggi, inovasi akan mati maka tidak akan ada kemudahan baru untuk kehidupan manusia melalui penemuan atau perkembangan baru dari ide-ide yang inovatif. Dalam dunia pembayaran, teknologi berkembang pesat, teknologi pembayaran membuat pembayaran bisa dilakukan dimana-dimana oleh konsumen, tanpa terbatas oleh jarak dan waktu serta pengalaman konsumen lebih mulus.

Menurut Newzoo Global Games Market Report, setelah China, India dan Amerika Serikat, saat ini Indonesia adalah pasar smartphone terbesar keempat di dunia dengan lebih dari 64% pengguna smartphone, dan di antaranya, menurut Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, lebih dari 77% menjelajahi internet menggunakan perangkat mereka. Perkembangan teknologi digital saat ini telah mempersiapkan masyarakat untuk melakukan segala aktivitas secara online. Salah satu kegiatan yang menerapkan teknologi ini adalah metode pembayaran transaksi. Pembayaran yang dilakukan secara manual diubah menjadi pembayaran seluler.

Beberapa sektor terlibat dalam proses pembayaran mobile, termasuk perbankan, industri ritel, dan pemerintah. Industri perbankan memainkan peran penting karena

menyediakan sistem, aliran moneter, dan dukungan teknologi. Industri ritel, harus bersedia memasang infrastruktur pembayaran seluler yang diperlukan untuk memungkinkan pelanggan menggunakan alat pembayaran yang berbeda. Pemerintah mengatur Peraturan dan undang-undang yang mengatur pembayaran seluler dibuat oleh pemerintah. Terakhir, penentu paling penting dari keberhasilan atau kegagalan pembayaran seluler adalah kesediaan pelanggan untuk mengadopsi dan menerima sistem (Filiari et al., 2017).

Secara global, jumlah pengguna aplikasi pembayaran seluler pada tahun 2018 lebih dari sepertiga pengguna internet di seluruh dunia telah menggunakan layanan pembayaran seluler dalam sebulan terakhir (Statista.com, 2021). Terlepas dari angka basis pengguna yang mengesankan ini, pembayaran seluler masih tertinggal dari metode pembayaran digital lainnya dalam hal preferensi pembelian online secara keseluruhan. Sayangnya, saat ini, 65,3% pembeli Indonesia masih lebih memilih untuk membayar tunai saat barang sampai ketika melakukan pembelian dalam toko (Agusta, 2018). Berlawanan dengan kejadian tersebut, menjelang akhir tahun 2019 terjadi epidemi global yang sangat membatasi hampir semua aktivitas manusia yang melibatkan interaksi tatap muka termasuk dalam bertransaksi (WHO, 2020). Survei CompoSecure juga menyatakan bahwa perusahaan di Indonesia, 60% pelaku UMKM melakukan transaksi tunai pada 2021. Madjid (2021) menuturkan, hingga kini masih banyak penduduk Indonesia yang belum mengakses keuangan digital karena ternyata masih banyak penduduk yang belum memiliki rekening bank. Hal ini tentu berpengaruh pada perkembangan keuangan digital yang sedang massif terjadi.

Menurut Muoz-Leiva et al. (2017), pembayaran seluler adalah setiap tindakan yang dilakukan oleh perusahaan atau individu menggunakan perangkat seluler digital dan internet untuk menyelesaikan transaksi keuangan. Pembayaran seluler, layanan dasar yang menopang industri seluler, memiliki potensi komersial yang sangat besar di negara berkembang seperti Indonesia (Verma et al., 2019). Berdasarkan gambar 1. T-Cash yang juga dikenal dengan nama Telkomsel Cash merupakan layanan digital dari Telkomsel dalam bentuk mobile payment yang pertama kali diperkenalkan di Indonesia tahun 2007. T-Cash pelopor utama pembayaran seluler pertama di Indonesia terus berkembang dengan menyediakan berbagai fitur yang dapat digunakan untuk membayar barang dan jasa baik di perusahaan induknya maupun bisnis lainnya.

Kemudian, di tahun 2008, pembayaran seluler DOMPETKU Indosat menyusul, dan di tahun berikutnya, XL Tunai, CIMB Mobile Account, BBM Money, Mandiri E-Cash, Uangku, Sakuku dari BCA, GOPAY dari Gojek Indonesia, dan OVOPay juga menawarkan layanan *mobile payment*. Perluasan pasar aplikasi pembayaran seluler dan munculnya perbankan sebagai pemain dalam penyediaan pembayaran seluler adalah dua indikator perkembangan pembayaran seluler. Sejak pertumbuhan GOPAY yang diikuti oleh OVOPay, layanan system pembayaran seluler di Indonesia semakin meningkat.

Adopsi inovasi teknologi seperti pembayaran seluler seringkali membutuhkan usaha dan proses pembelajaran oleh konsumen. Penelitian terdahulu, mulai dari Huang et al., (2021) membahas tentang resistensi inovasi yang merupakan sebagai perlawanan yang diberikan oleh konsumen terhadap suatu inovasi. Resistensi Pengguna adalah perlawanan terhadap suatu system yang ditandai dengan pertentangan atau perlawanan terhadap suatu perubahan (Hirschheim & Newman, 1988). Terdapat faktor-faktor yang berpengaruh dan dapat dikategorikan dengan Karakteristik Inovasi, Karakteristik Individu, dan Lingkungan Eksternal. Literatur tentang faktor-faktor Karakteristik Inovasi sudah secara luas dibahas dan dieksplorasi, terdapat lima hambatan yang menentukan resistensi inovasi yaitu, hambatan penggunaan, hambatan risiko, hambatan nilai, hambatan tradisi, dan hambatan citra (Q. Chen et al., 2019; Joachim et al., 2018; Prakash & Das, 2022). Literatur tentang faktor-faktor Karakteristik Individu, terutama menyelidiki hubungan antara inovasi, resistensi terhadap perubahan, self-efficacy, inersia, fobia teknologi, demografi konsumen, kesadaran kesehatan, sifat kepribadian *Big Five*, resistensi inovasi pasif, dan resistensi terhadap inovasi. Penelitian dari Q. Chen et al., 2019; Ellen et al., 1991; Koch et al., 2021; Labrecque et al., 2017; Prakash & Das, 2022 telah memasukkan Karakteristik Individu dan inovasi untuk menjelaskan resistensi inovasi. Namun hanya sebagian kecil penelitian yang berfokus pada faktor-faktor Lingkungan Eksternal seperti dampak ekonomi, budaya, agama, dan kebiasaan.

Pada penelitian ini, peneliti ingin mengkaji faktor-faktor resistensi pengguna dalam menggunakan aplikasi pembayaran seluler. faktor-faktor resistensi pengguna dalam menggunakan aplikasi pembayaran seluler dapat dipengaruhi oleh kekhawatiran privasi informasi, kekhawatiran pengawasan pemerintah, resiko keamanan, hambatan penggunaan aplikasi, hambatan kompleksitas, hambatan nilai, dan pengaruh sosial. Kekhawatiran Privasi Informasi merupakan hak privasi seseorang meliputi kebebasan

untuk menjalani kehidupan pribadi yang bebas dari segala jenis gangguan, kemampuan untuk terhubung dengan orang lain tanpa dimata-matai, dan kemampuan untuk mengontrol siapa yang memiliki akses ke informasi tentang pribadi mereka. Kekhawatiran Pengawasan Pemerintah yang dimaksud adalah tentang keamanan data pribadi pengguna Pembayaran Seluler. Risiko keamanan umumnya mengacu pada kekhawatiran yang terkait dengan hilangnya kendali atas informasi pribadi dan pribadi setelah serangan oleh individu yang berpotensi jahat atau melalui perilaku curang organisasi (Fernandez & Miyazaki, 2001). Hambatan Penggunaan Aplikasi yaitu pengguna tidak dapat mengerti mengenai teknologi yang ia gunakan, hal ini dapat menghambat tujuan yang ingin dicapainya. Sama halnya dengan aplikasi yang dimana, jika aplikasi yang dibuat terjadi *error* sehingga menghambat kegiatan pengguna maka hal ini pun dapat menghambat tujuan dari penggunaannya maka teknologi tersebut dianggap tidak efektif dan efisien (Kadir dan Triwahyuni, 2013). Kompleksitas adalah tingkat kesulitan untuk memahami dan menggunakan inovasi untuk penerima. Hambatan Nilai dapat terjadi apabila sebuah aplikasi menjadi tidak berkualitas ataupun tidak lagi menjadi efektif dan efisien (Syamsul Maarif, 2007). Pengaruh Sosial didefinisikan sebagai pengaruh yang mendorong penerimaan fakta yang disajikan oleh orang lain sebagai bukti realitas, sebagai lawan dari pengaruh sosial normatif, yang mendorong kesesuaian dengan harapan yang menguntungkan orang lain (Deutsch & Gerard, 1955).

Berdasarkan penjelasan diatas resistensi pengguna terhadap aplikasi pembayaran seluler dan mengingat manfaat dari aplikasi pembayaran, resistensi pengguna aplikasi pembayaran seluler menjadi menarik dan penting untuk diteliti. Sikap dan perilaku masyarakat terhadap adanya aplikasi pembayaran seluler di era pandemi akan menjadi titik fokus pada penelitian ini. Untuk itu pada penelitian ini peneliti menggunakan variabel Kekhawatiran Privasi Informasi, Kekhawatiran Pengawasan Pemerintah, Risiko Keamanan, Hambatan Penggunaan Aplikasi, Hambatan Kompleksitas, Hambatan Nilai, dan Pengaruh Sosial sebagai variabel bebas, dan Resistensi Pengguna sebagai variabel terikat serta ketidakpercayaan sebagai variabel mediasi.

TINJAUAN PUSTAKA

Teori *Innovation Resistance*

Innovation resistance merupakan penolakan terhadap sebuah inovasi. Inovasi memaksakan perubahan kepada consumer dan penolakan terhadap perubahan merupakan respon yang normal (Mack, 2018). Resistensi dianggap sebagai konsekuensi dari adanya stabilitas dikarenakan resistensi muncul akibat individu masih terbiasa dengan keadaan stabil. Sehingga adanya perubahan, menyebabkan individu merasa terancam atas kenyamanan yang telah mereka peroleh sebelumnya (Alimbudiono, 2005). Sangat penting bagi organisasi atau penyedia layanan yang menawarkan solusi inovatif untuk lebih memahami fenomena resistensi inovasi, karena resistensi yang dilakukan oleh konsumen merupakan faktor potensial yang dapat mempengaruhi kegagalan atau keberhasilan suatu inovasi (Heidenreich & Kraemer, 2016).

Kekhawatiran Privasi Informasi

Privasi mengacu pada hak seseorang untuk melindungi informasi pribadi mereka agar tidak dapat diakses oleh seseorang yang tidak seharusnya. Informasi Privasi menjadi kekhawatiran pengguna tentang kemungkinan kehilangan privasi sebagai akibat dari pengungkapan informasi kepada pihak ketiga seperti pengembang aplikasi. Hal ini menjadikan kekhawatiran privasi muncul dari adanya penggunaan akses oleh seseorang tidak seharusnya.

H1: Kekhawatiran privasi informasi pengguna memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap resistensi pengguna.

Kekhawatiran Pengawasan Pemerintah

Menurut Mc. Ferland, pengawasan adalah suatu proses dimana pemimpin memeriksa untuk melihat apakah hasil pekerjaan yang dilakukan oleh bawahannya sesuai dengan rencana, perintah, tujuan, atau kebijakan yang telah ditetapkan (Suriansyah, 2014). Kecemasan atau kekhawatiran adalah reaksi terhadap ancaman yang asalnya ambigu, internal, atau konfliktual. Pemerintah dapat memiliki alasan yang sah untuk menggunakan pengawasan siber dalam rangka menjaga keamanan nasional. Namun di sisi lain, pengawasan siber dapat mengganggu hak privasi atas data pribadi dan kebebasan berekspresi jika tidak dilakukan sesuai dengan kriteria yang ketat. Kekhawatiran ini sejalan dengan apa yang terjadi di Indonesia.

H2: Kekhawatiran pengawasan pemerintah memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap resistensi pengguna.

Resiko Keamanan

Risiko keamanan informasi adalah salah satu masalah yang harus dihadapi perusahaan. Oleh karena itu, risiko tersebut harus ditangani. Salah satu risiko yang timbul adalah risiko keamanan informasi, dimana informasi menjadi suatu yang penting yang harus tetap tersedia dan dapat digunakan, serta terjaga keberadaannya dari pihak yang tidak berwenang yang akan menggunakannya untuk kepentingan tertentu atau akan merusak informasi tersebut.

H3: Risiko keamanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap ketidakpercayaan.

Hambatan Penggunaan (*Usage Barrier*)

Kamus Besar Bahasa Indonesia (2002:385) mendefinisikan hambatan sebagai halangan atau rintangan. Hambatan yang terjadi menjadi proses yang dapat merugikan bagi pengguna. Faktor terjadi hambatan dalam teknologi sering terjadi dikarenakan faktor pengguna dan aplikasi. Jika pengguna tidak dapat mengerti mengenai teknologi yang ia gunakan, hal ini dapat menghambat tujuan yang ingin dicapainya. Sama halnya dengan aplikasi yang dimana, jika aplikasi yang dibuat terjadi *error* sehingga menghambat kegiatan pengguna maka hal ini pun dapat menghambat tujuan dari penggunanya maka teknologi tersebut dianggap tidak efektif dan efisien.

H4: Hambatan penggunaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap resistensi pengguna.

Hambatan Kompleksitas (*Complexity Barrier*)

Hambatan kompleksitas muncul karena ada begitu banyak variabel (aspek, komponen) yang harus dipertimbangkan dalam suatu permasalahan akibat interaksi dengan pengguna. Misalnya pada sistem manusia, ketika kalian sekolah dasar mata pelajaran yang diberikan oleh guru tidak sekompleks mata kuliah di perguruan tinggi tentunya. Artinya semakin dewasa seorang pelajar maka pengalaman yang diterima akan semakin banyak sehingga interaksinya dengan orang lain semakin luas. Akibatnya kompleksitas masalah akan terus berkembang sejalan dengan usia.

H5: Hambatan kompleksitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap resistensi pengguna.

Hambatan Nilai (*Value Barrier*)

Nilai didefinisikan sebagai berikut oleh Louis D. Kattsof, yang dikutip oleh Syamsul Maarif pada tahun 2007: Pertama, nilai adalah kualitas empiris yang tidak

dapat digambarkan tetapi yang benar-benar dapat kita alami dan pahami ketika kita melihat suatu objek. Oleh karena itu, nilai tidak murni arbitrer; alih-alih, ada standar yang ditetapkan yang dapat ditemukan dalam sifat dari hal yang dinilai. Kedua, nilai adalah objek yang menarik—khususnya, nilai adalah item dengan eksistensi ganda dalam pikiran dan realitas. Ketiga, nilai adalah hasil dari pemberian nilai, dan nilai itu dihasilkan oleh keadaan dalam kehidupan.

H6: Hambatan nilai memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap resistensi pengguna.

Pengaruh Sosial

Menurut Chaouali & Souiden, (2019) , pengaruh sosial berpengaruh positif terhadap niat masyarakat untuk mengadopsi teknologi baru. (Kleijnen et al., 2009) mencatat bahwa pengamatan sejawat memiliki dampak substansial pada pengambilan keputusan konsumen dan bahwa konsumen dari inovasi yang diduga tidak dapat diterima secara sosial dapat dipaksa untuk menarik diri dari lingkaran sosial mereka tanpa adanya dukungan sosial yang memadai. Dengan demikian, pengaruh sosial dapat mempengaruhi seseorang dalam menggunakan dalam suatu sistem yang dapat memberikan kemudahan bagi kehidupan sehari-hari.

H7: Pengaruh sosial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap ketidakpercayaan.

Resistensi Pengguna

Menurut Hirschheim & Newman, (1988), resistensi merupakan merupakan perlawanan terhadap suatu system yang ditandai dengan pertentangan atau perlawanan terhadap suatu perubahan. Resistensi pengguna dapat terjadi pada setiap tahap dari siklus implementasi sistem informasi. Tahap-tahap tersebut adalah pada awal tahap perancangan sistem, tahap implementasi, dan tahap operasi. Penelitian sebelumnya dalam resistensi inovasi juga telah menetapkan bahwa resistensi inovasi dapat menyebabkan berkurangnya niat untuk mengadopsi inovasi tersebut (Heidenreich & Spieth, 2013; Kleijnen et al., 2009).

H8: Resistensi pengguna memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap niat untuk menggunakan pembayaran seluler

Ketidakpercayaan

Kepercayaan merupakan suatu keyakinan bahwa pernyataan pihak lain dapat diandalkan untuk memenuhi kewajibannya. Ketidakpercayaan bisa terjadi sejalan dengan minimnya informasi dalam perencanaan dan pengukuran kinerja. Rasa percaya atau tidak percaya seseorang yang muncul dalam perilakunya ditentukan oleh faktor-faktor seperti informasi, pengaruh dan pengendalian. Kepercayaan akan meningkat apabila informasi yang diterima dinilai akurat, relevan dan lengkap (Sari, 2017).

H9: Ketidakpercayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap resistensi pengguna.

METODE PENELITIAN

Metode adalah suatu cara kerja yang dapat digunakan untuk memperoleh sesuatu. Sedangkan metode penelitian dapat diartikan sebagai tata cara kerja di dalam proses penelitian, baik dalam pencarian data ataupun pengungkapan fenomena yang ada. (Zulkarnaen, W., Amin, N. N., 2018). Penelitian ini menggunakan metodologi kuantitatif dan desain korelasional, adalah untuk memastikan bagaimana satu variabel berinteraksi dengan faktor lainnya. Penelitian ini mengembangkan model resistensi inovasi, mengidentifikasi faktor-faktro yang mempengaruhi resistensi penggunaan pembayaran seluler. Teknik pengumpulan data menggunakan data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari studi literatur, *pre-test*, dan survei. Populasi pada penelitian ini adalah populasi yang tak terbatas (*infinite*), karena jumlah pengguna *smartphone* di Indonesia tidak dapat diketahui secara pasti oleh peneliti. Sampel dalam penelitian menggunakan *judgement sampling* sebab pengambilan sampel telah mempertimbangkan dengan penentuan ciri-ciri khusus berdasarkan tujuan tertentu sehingga memberikan informasi yang dibutuhkan oleh peneliti. Adapun, responden dalam penelitian ini yaitu Usia responden minimal 17 tahun, karena usia 17 tahun adalah usia dewasa dan telah dianggap dewasa secara hukum.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Resistensi Pengguna terhadap Minat untuk Menggunakan Aplikasi Pembayaran Seluler di Indonesia. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti pada tabel 1 mengenai pengaruh resistensi pengguna terhadap minat untuk menggunakan aplikasi pembayaran seluler di Indonesia yang menunjukkan hasil uji parsial (t) memperoleh nilai $t_{hitung} -3,818 > t_{tabel} 1,65468$ dengan signifikansi $0,000 <$

0,05. Sehingga dapat diketahui bahwa H1 dari hipotesis penelitian ini disetujui atau diterima karena hasil uji pada variabel resistensi pengguna berpengaruh negatif dan signifikan terhadap minat untuk menggunakan Aplikasi Pembayaran Seluler Di Indonesia. Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Heidenreich & Spieth, (2013) dan Kleijnen et al., (2009) yang menyatakan bahwa resistensi inovasi dapat menyebabkan berkurangnya niat untuk mengadopsi inovasi tersebut. Resistensi terhadap inovasi ditentukan oleh pelanggan, baik karena menimbulkan perubahan prospektif dari *status quo* yang memuaskan atau karena tidak sesuai dengan kerangka kepercayaan mereka adalah bagaimana resistensi inovasi didefinisikan oleh (Ram & Sheth, 1989).

Pengaruh Kekhawatiran Privasi Informasi, Kekhawatiran Pengawasan Pemerintah, Resiko Keamanan, Hambatan Penggunaan Aplikasi, Hambatan Kompleksitas, Hambatan Nilai, dan Pengaruh Sosial terhadap Resistensi Pengguna dalam Menggunakan Aplikasi Pembayaran Seluler di Indonesia

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti pada table 2 mengenai kekhawatiran privasi informasi terhadap resistensi pengguna yang menunjukkan hasil uji parsial (t) memperoleh nilai $t_{hitung} 0,706 < t_{tabel} 1,65468$ dengan signifikansi $0,481 > 0,05$. Sehingga dapat diketahui bahwa H2 dari hipotesis penelitian ini tidak disetujui atau ditolak karena hasil uji pada variabel kekhawatiran privasi informasi tidak berpengaruh terhadap resistensi pengguna dalam menggunakan aplikasi pembayaran seluler di Indonesia. Perlindungan informasi atau data pribadi yang merupakan hak privasi seseorang meliputi kebebasan untuk menjalani kehidupan pribadi yang bebas dari segala jenis gangguan, kemampuan untuk terhubung dengan orang lain tanpa dimata-matai, dan kemampuan untuk mengontrol siapa yang memiliki akses ke informasi tentang pribadi mereka. Saat menggunakan sistem elektronik, data pribadi harus dilindungi agar tidak diperoleh, dikumpulkan, diproses, dianalisis, disimpan, ditampilkan, dipublikasikan, dikirimkan, disebarluaskan, dan dimusnahkan (Nurhidayati et al, 2021).

Hasil penelitian mengenai kekhawatiran pengawasan pemerintah terhadap resistensi pengguna yang telah di teliti pada tabel 2 menunjukkan hasil uji parsial (t) memperoleh nilai $t_{hitung} -0,843 < t_{tabel} 1,65468$ dengan signifikansi $0,400 > 0,05$. Sehingga dapat diketahui bahwa H3 dari hipotesis penelitian ini tidak disetujui atau

ditolak karena hasil uji pada variabel kekhawatiran pengawasan pemerintah tidak berpengaruh terhadap resistensi pengguna dalam menggunakan aplikasi pembayaran seluler di Indonesia. Khanra et al., (2021) menyatakan masih ada kekhawatiran privasi bahwa lembaga pemerintah dapat memata-matai melalui pembayaran seluler, dan bukan hanya lokasi saja tetapi informasi keuangan yang tentunya terintegrasi dengan pemerintah. Juga ada beberapa kekhawatiran dengan data-data yang dipegang pemerintah bocor atau jatuh ke tangan yang salah.

Hasil penelitian resiko keamanan terhadap resistensi pengguna yang telah di teliti pada tabel 2 menunjukkan hasil uji parsial (t) memperoleh nilai $t_{hitung} 0,162 < t_{tabel} 1,65468$ dengan signifikansi $0,871 > 0,05$. Sehingga dapat diketahui bahwa H4 dari hipotesis penelitian ini tidak disetujui atau ditolak karena hasil uji pada variabel resiko keamanan tidak berpengaruh terhadap resistensi pengguna dalam menggunakan aplikasi pembayaran seluler di Indonesia. Risiko mengacu pada risiko yang melekat dalam inovasi, seperti risiko keuangan, psikologis, fisik, atau sosial. Pengguna mengaitkan berbagai risiko dengan transaksi pembayaran, seperti masalah keamanan, dan kerahasiaan tentang PIN dan mekanisme otentikasi. Semakin banyak sistem pembayaran seluler dianggap berisiko, semakin kecil kemungkinan konsumen untuk mengadopsinya. Hasil penelitian ini bertentangan dengan penelitian Laukkanen (2016) yang menyatakan bahwa penggunaan suatu inovasi akan selalu dikaitkan dengan beberapa risiko yang dirasakan dan juga pada penelitian Chouk & Mani (2019) menemukan hubungan positif antara risiko keamanan dan resistensi dalam layanan pintar. Individu yang merasakan risiko keamanan tinggi terkait dengan penggunaan aplikasi DCT cenderung mengembangkan penolakan untuk menggunakannya (O'Callaghan et al, 2021).

Hasil penelitian mengenai hambatan penggunaan aplikasi terhadap resistensi pengguna yang telah di teliti pada tabel 2 menunjukkan hasil uji parsial (t) memperoleh nilai $t_{hitung} 2,005 > t_{tabel} 1,65468$ dengan signifikansi $0,046 < 0,05$. Sehingga dapat diketahui bahwa H5 dari hipotesis penelitian ini disetujui atau diterima karena hasil uji pada variabel hambatan penggunaan aplikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap resistensi pengguna dalam menggunakan aplikasi pembayaran seluler di Indonesia. Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Kleijnen et al., (2009) permasalahan yang berkembang dalam penggunaan pembayaran seluler

muncul berdasarkan bagaimana pembayaran seluler dapat digunakan dengan cepat dan mudah. Koordinasi dan tanggung jawab antar Lembaga dan retail dalam mengoperasikan pembayaran seluler merupakan kesulitan lain yang muncul. Beberapa studi empiris telah mengidentifikasi hubungan positif antara hambatan penggunaan dan resistensi pengguna (Joachim et al., 2018; Laukkanen, 2016).

Hasil penelitian mengenai hambatan kompleksitas terhadap resistensi pengguna yang telah diteliti pada tabel 2 menunjukkan hasil uji parsial (t) memperoleh nilai $t_{hitung} 4,025 > t_{tabel} 1,65468$ dengan signifikansi $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat diketahui bahwa H6 dari hipotesis penelitian ini disetujui atau diterima karena hasil uji pada variabel hambatan kompleksitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap resistensi pengguna dalam menggunakan aplikasi pembayaran seluler di Indonesia. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Heryana (2021) yang menyatakan bahwa Masalah kompleksitas muncul karena ada begitu banyak variabel (aspek, komponen) yang harus dipertimbangkan dalam suatu permasalahan akibat interaksi dengan lingkungan. Diketahui juga bahwa hambatan kompleksitas dalam menggunakan pembayaran seluler yang menjadi resistensi pengguna yaitu hambatan kompleksitas dalam sistem pembayaran seluler. Beberapa studi empiris telah mengidentifikasi hubungan positif antara hambatan kompleksitas dan resistensi pengguna (Hei denreich & Spieth, 2013; Joachim et al., 2018; Laukkanen, 2016).

Hasil penelitian mengenai hambatan nilai terhadap resistensi pengguna yang telah diteliti pada tabel 2 menunjukkan hasil uji parsial (t) memperoleh nilai $t_{hitung} 2,750 > t_{tabel} 1,65468$ dengan signifikansi $0,007 < 0,05$. Sehingga dapat diketahui bahwa H7 dari hipotesis penelitian ini disetujui atau diterima karena hasil uji pada variabel hambatan nilai berpengaruh positif dan signifikan terhadap resistensi pengguna dalam menggunakan aplikasi pembayaran seluler di Indonesia. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Maarif (2007) yang menyatakan bahwa nilai adalah kualitas empiris yang tidak dapat digambarkan tetapi yang benar-benar dapat kita alami dan pahami ketika kita melihat suatu objek. Oleh karena itu, nilai tidak murni arbitrer; alih-alih, ada standar yang ditetapkan yang dapat ditemukan dalam sifat dari hal yang dinilai. Kedua, nilai adalah objek yang menarik—khususnya, nilai adalah item dengan eksistensi ganda dalam pikiran dan realitas. Ketiga, nilai adalah hasil dari pemberian nilai, dan nilai itu dihasilkan oleh keadaan dalam kehidupan. Hambatan nilai

dapat terjadi apabila sebuah aplikasi menjadi tidak berkualitas ataupun tidak lagi menjadi efektif dan efisien. Beberapa studi empiris telah mengidentifikasi hubungan positif antara hambatan nilai dan resistensi pengguna ((Mani & Chouk, 2017; Kleijnen et al., 2009; Ram & Sheth, 1989; Talke & Heidenreich, 2014).

Hasil penelitian mengenai pengaruh sosial terhadap resistensi pengguna yang telah di teliti pada tabel 2 menunjukkan hasil uji parsial (t) memperoleh nilai $t_{hitung} - 0,671 < t_{tabel} 1,65468$ dengan signifikansi $0,503 > 0,05$. Sehingga dapat diketahui bahwa H8 dari hipotesis penelitian ini tidak disetujui atau ditolak karena hasil uji pada variabel pengaruh sosial tidak berpengaruh terhadap resistensi pengguna dalam menggunakan aplikasi pembayaran seluler di Indonesia. Hasil penelitian ini bertentangan dengan penelitian Im et al., (2007) yang menyatakan Ketika konsumen melihat orang lain menggunakan barang atau jasa baru tanpa mengalami efek negatif, atau ketika orang lain secara aktif mendorong mereka untuk melakukannya, keengganan mereka terhadap barang atau jasa tersebut dapat berkurang. Berkenaan dengan pengaruh sosial normatif, konsumen yang berpengalaman akan lebih sedikit terpengaruh oleh tekanan konformitas dari orang lain dibandingkan dengan konsumen yang tidak berpengalaman karena konsumen yang berpengalaman telah menggunakan layanan tersebut dan begitupun sebaliknya konsumen yang tidak berpengalaman mungkin merasakan lebih banyak tekanan konformitas dari orang lain yang telah menggunakan layanan baru. (Matsuo et al., 2018).

Berdasarkan teori dan pernyataan yang telah dikemukakan pada paragraf diatas serta pada hasil uji F yang telah tertera pada tabel 3 dengan nilai $f_{hitung} 24,041 > f_{tabel} 1,89$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kekhawatiran Privasi Informasi (X1), Kekhawatiran Pengawasan Pemerintah (X2), Resiko Keamanan (X3), Hambatan Penggunaan Aplikasi (X4), Hambatan Kompleksitas (X5), Hambatan Nilai (X6), dan Pengaruh Sosial (X7) berpengaruh positif dan signifikan terhadap resistensi pengguna dalam menggunakan aplikasi pembayaran seluler di Indonesia.

Pengaruh Kekhawatiran Privasi Informasi, Kekhawatiran Pengawasan Pemerintah, Resiko Keamanan, Hambatan Penggunaan Aplikasi, Hambatan Kompleksitas, Hambatan Nilai, dan Pengaruh Sosial terhadap Ketidakpercayaan Pengguna Dalam Menggunakan Aplikasi Pembayaran Seluler di Indonesia

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti pada table 4 mengenai kekhawatiran privasi informasi terhadap ketidakpercayaan yang menunjukkan hasil uji parsial (t) memperoleh nilai $t_{hitung} 0,261 < t_{tabel} 1,65468$ dengan signifikansi $0,794 > 0,05$. Sehingga dapat diketahui bahwa H9 dari hipotesis penelitian ini tidak disetujui atau ditolak karena hasil uji pada variabel kekhawatiran privasi informasi tidak berpengaruh terhadap ketidakpercayaan dalam menggunakan aplikasi pembayaran seluler di Indonesia. Hasil penelitian ini bertentangan dengan penelitian Nel & Boshoff (2021) menunjukkan bahwa ketidakpercayaan dapat meningkatkan sikap negative. Selain itu, ketidakpercayaan telah dilaporkan memainkan peran mediasi dalam menghalangi penolakan untuk menggunakan (Nel & Boshoff,2021) Memperluas ini ke konteks saat ini, konsumen khawatir jika perusahaan pembayaran seluler berbagi data diri konsumen dengan perusahaan yang lainnya. Selain itu, literatur yang terkait dengan kesehatan elektronik juga menunjukkan hubungan antara masalah privasi informasi dan ketidakpercayaan (Stablein, Hall, Pervis, & Anthony, 2015). Dengan demikian, individu yang memiliki kekhawatiran tentang privasi informasi dapat mulai meragukan aspek integritas teknologi (aplikasi DCT) dan akibatnya mengembangkan kecurigaan tentang teknologi tersebut (Stablein et al., 2015).

Hasil penelitian mengenai kekhawatiran pengawasan pemerintah terhadap ketidakpercayaan yang telah di teliti pada tabel 4 menunjukkan hasil uji parsial (t) yang memperoleh nilai $t_{hitung} -1,969 > t_{tabel} 1,65468$ dengan signifikansi $0,05 = 0,05$. Sehingga dapat diketahui bahwa H10 dari hipotesis penelitian ini tidak disetujui atau ditolak karena hasil uji pada variabel kekhawatiran pengawasan pemerintah berpengaruh negatif dan signifikan terhadap ketidakpercayaan dalam menggunakan aplikasi pembayaran seluler di Indonesia. Hasil penelitian ini bertentangan dengan penelitian Makmur (2011); McKnight & Chervany (2001) yang menyatakan bahwa semakin tinggi persepsi pengawasan pemerintah, semakin tinggi pula ketidakpercayaan terhadap aplikasi pembayaran seluler. Agar kesalahan dan penyimpangan tidak mengakibatkan kerugian bagi lembaga atau organisasi, pengawasan adalah jenis pola pikir dan pola

perilaku yang memberikan pengertian dan kesadaran kepada orang atau orang yang diberi tugas untuk dilaksanakan dengan menggunakan berbagai sumber daya yang tersedia dengan baik dan benar (Makmur, 2011).

Hasil penelitian resiko keamanan terhadap ketidakpercayaan yang telah di teliti pada tabel 4 menunjukkan hasil uji parsial (t) yang memperoleh nilai $t_{hitung} 2,014 > t_{tabel} 1,65468$ dengan signifikansi $0,045 < 0,05$. Sehingga dapat diketahui bahwa H11 dari hipotesis penelitian ini disetujui atau diterima karena hasil uji pada variabel resiko keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap ketidakpercayaan dalam menggunakan aplikasi pembayaran seluler di Indonesia. Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Nel & Boshoff (2021); Talke & Heidenreich (2014); Ben-David et al. (2011) yang menyatakan bahwa individu dengan persepsi risiko keamanan yang lebih tinggi dapat mengembangkan ketidakpercayaan yang lebih tinggi pada inovasi. Agar pelanggan dapat memanfaatkan pembayaran seluler dengan sukses, efisien, dan ideal, ternyata sangat penting untuk menjamin keamanan data. Tujuan utama dari penerapan program ini, yaitu untuk memudahkan pengguna dalam bertransaksi. Keamanan sistem yang buruk dapat berdampak negatif pada kepercayaan pengguna potensial terhadap teknologi (Ben-David et al., 2011).

Hasil penelitian mengenai hambatan penggunaan aplikasi terhadap ketidakpercayaan yang telah di teliti pada tabel 4 menunjukkan hasil uji parsial (t) yang memperoleh nilai $t_{hitung} 1,733 > t_{tabel} 1,65468$ dengan signifikansi $0,085 > 0,05$. Sehingga dapat diketahui bahwa H12 dari hipotesis penelitian ini disetujui atau diterima karena hasil uji pada variabel hambatan penggunaan aplikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap ketidakpercayaan dalam menggunakan aplikasi pembayaran seluler di Indonesia. Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Migliore et al., (2022) yang menyatakan penerapan aplikasi pembayaran seluler dalam memudahkan pengguna untuk bertransaksi secara empiris tidak sepenuhnya berjalan dengan lancar, dan memunculkan isu sistem yang kurang memadai, pemahaman pengguna dan pemerintah sehingga memunculkan ketidakpercayaan pengguna. Jadi, dari literatur terkait, terbukti bahwa hambatan penggunaan dapat menyebabkan terbentuknya ketidakpercayaan pada aplikasi pembayaran seluler. Hambatan penggunaan aplikasi dapat terjadi jika dalam proses penggunaannya terdapat hambatan seperti pemahaman pengguna, kesalahan sistem, tidak *user friendly* ataupun dari segi

keamanannya. Pembayaran Seluler tersedia untuk diunduh melalui toko aplikasi *smartphone*.

Hasil penelitian mengenai hambatan kompleksitas terhadap ketidakpercayaan yang telah di teliti pada tabel 4 menunjukkan hasil uji parsial (t) yang memperoleh nilai $t_{hitung} 3,659 > t_{tabel} 1,65468$ dengan signifikansi $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat diketahui bahwa H13 dari hipotesis penelitian ini disetujui atau diterima karena hasil uji pada variabel hambatan kompleksitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap ketidakpercayaan dalam menggunakan aplikasi pembayaran seluler di Indonesia. Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh McKnight et al (2017) tentang sistem pertukaran data telah menemukan bahwa kualitas sistem (kegunaan dan aksesibilitas) memiliki pengaruh negatif yang signifikan terhadap ketidakpercayaan menyiratkan bahwa meningkatkan kegunaan (kemudahan penggunaan) dapat mengurangi ketidakpercayaan. Jadi, berdasarkan teori ketidakpercayaan, dapat diasumsikan bahwa semakin tinggi persepsi kompleksitas, semakin tinggi pula ketidakpercayaan pada pembayaran seluler. Hambatan kompleksitas dimana hambatan tersebut terjadi secara kompleks, mulai dari sistem, *output* sistem yang dihasilkan, *input* sistem yang dihasilkan.

Hasil penelitian mengenai hambatan nilai terhadap ketidakpercayaan yang telah diteliti menunjukkan hasil uji parsial (t) yang memperoleh nilai $t_{hitung} 4,934 > t_{tabel} 1,65468$ dengan signifikansi $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat diketahui bahwa H14 dari hipotesis penelitian ini disetujui atau diterima karena hasil uji pada variabel hambatan nilai berpengaruh positif dan signifikan terhadap ketidakpercayaan dalam menggunakan aplikasi pembayaran seluler di Indonesia. Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh McKnight & Chervany (2001) yang menyatakan bahwa aplikasi pembayaran seluler tidak memiliki fungsi yang memadai untuk bertransaksi dibandingkan dengan alat transaksi lainnya. Akibatnya, dalam konteks penelitian ini, peningkatan persepsi hambatan nilai dapat meningkatkan ketidakpercayaan pada aplikasi pembayaran seluler. Sebuah aplikasi pun memiliki nilai nya tersendiri dalam lingkungan pengguna yang dimana sebuah nilai dalam aplikasi tersebut, dapat menentukan sebuah kualitas dari aplikasi tersebut. Hambatan nilai dapat terjadi apabila sebuah aplikasi menjadi tidak berkualitas ataupun tidak lagi menjadi efektif dan efisien. Jika suatu sistem dianggap memiliki manfaat yang rendah, pada gilirannya akan

mempengaruhi persepsi pengguna tentang kompetensi/fungsi (kepercayaan terkait kepercayaan) dari sistem (McKnight & Chervany, 2001). Kurangnya kompetensi/fungsi adalah dimensi kunci dari ketidakpercayaan keyakinan (McKnight & Chervany, 2001a, 2001b).

Hasil penelitian mengenai pengaruh sosial terhadap ketidakpercayaan yang telah di teliti menunjukkan hasil uji parsial (t) yang memperoleh nilai $t_{hitung} 0,089 < t_{tabel} 1,65468$ dengan signifikansi $0,929 > 0,05$. Sehingga dapat diketahui bahwa H15 dari hipotesis penelitian ini tidak disetujui atau ditolak karena hasil uji pada variabel pengaruh sosial tidak berpengaruh terhadap ketidakpercayaan dalam menggunakan aplikasi pembayaran seluler di Indonesia. Hasil penelitian ini bertentangan dengan penelitian Friedkin (2006); Shareef et al. (2017) yang menyatakan bahwa ketidakpercayaan meningkat secara signifikan karena pengaruh sosial. Kepercayaan konsumen secara langsung juga dipengaruhi oleh pengaruh sosial, bagi seorang konsumen yang memiliki pengetahuan terbatas terhadap suatu produk akan sangat membutuhkan pendapat atau opini dari orang lain. Konsumen akan merasa bahwa suatu produk atau jasa adalah sesuatu buruk jika mereka dihadapkan pada keadaan saran atau pendapat dari orang lain menggunakan suatu produk atau jasa tertentu merupakan hal negatif. Pengaruh sosial memiliki peran yang sangat berharga dalam menentukan tingkat kepercayaan terhadap suatu layanan tertentu. Oleh karena itu, menunjukkan berbagai pendapat tentang masalah seperti keandalan layanan, kegunaannya, kemudahan penggunaan, dan kompatibilitasnya, calon pengguna akan dapat merumuskan niat mereka untuk menggunakan atau tidak menggunakan layanan tertentu (Xin Luo et al., 2010).

Berdasarkan teori dan pernyataan yang telah dikemukakan pada paragraf di atas serta pada hasil uji F yang telah tertera pada tabel 5 dengan nilai $f_{hitung} 27,917 > f_{tabel} 1,89$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kekhawatiran Privasi Informasi (X1), Kekhawatiran Pengawasan Pemerintah (X2), Resiko Keamanan (X3), Hambatan Penggunaan Aplikasi (X4), Hambatan Kompleksitas (X5), Hambatan Nilai (X6), dan Pengaruh Sosial (X7) berpengaruh positif dan signifikan terhadap ketidakpercayaan pengguna dalam menggunakan aplikasi pembayaran seluler di Indonesia.

Pengaruh Ketidakpercayaan Memediasi Pengaruh Kekhawatiran Privasi Informasi, Kekhawatiran Pengawasan Pemerintah, Resiko Keamanan, Hambatan Penggunaan Aplikasi, Hambatan Kompleksitas, Hambatan Nilai, dan Pengaruh Sosial, pada Resistensi Pengguna dalam Menggunakan Aplikasi Pembayaran Seluler di Indonesia

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti pada table 6 mengenai kekhawatiran privasi informasi terhadap resistensi pengguna yang dimediasi oleh ketidakpercayaan pengguna yang menunjukkan nilai efek tidak langsung tidak terstandar bootstrap pada uji sobel sebesar 0,27 dan interval kepercayaan (CI) 95% berkisar antara 0,09 sampai 0,47. Sehingga dapat diketahui bahwa H16 dari hipotesis penelitian ini disetujui atau diterima karena hasil uji pada variabel kekhawatiran privasi informasi berpengaruh positif terhadap resistensi pengguna yang dimediasi oleh ketipercayaan pengguna dalam menggunakan aplikasi pembayaran seluler di Indonesia. Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Chouk & Mani (2019), yang menyatakan bahwa menunjukkan bahwa orang yang lebih peduli tentang perlindungan privasi sebenarnya kurang mau menggunakan perangkat IoT Pintar. Perlindungan data atau data pribadi, yang meliputi hak privasi orang, privasi tanpa batas, dan hak untuk berkomunikasi dengan orang lain, tanpa kontrol, yang dapat mengontrol siapa yang memiliki akses ke Human Report. Saat menggunakan Internet, data pribadi harus dilindungi dari akses, pengumpulan, penggunaan, analisis, penyimpanan, analisis, pengungkapan, transmisi, distribusi, dan penghancuran yang tidak sah (Nurhidayati et al, 2021). keamanan data untuk pelanggan pembayaran seluler tetap lebih rendah dari yang diharapkan (Khanra et al., 2021).

Hasil penelitian kekhawatiran pengawasan pemerintah terhadap resistensi pengguna yang dimediasi oleh ketipercayaan pengguna yang telah diteliti menunjukkan nilai efek tidak langsung tidak terstandar bootstrap pada uji sobel sebesar 0,32 dan interval kepercayaan (CI) 95% berkisar antara 0,10 sampai 0,58. Sehingga dapat diketahui bahwa H17 dari hipotesis penelitian ini disetujui atau diterima karena hasil uji pada variabel kekhawatiran pengawasan pemerintah berpengaruh positif terhadap resistensi pengguna yang dimediasi oleh ketipercayaan pengguna dalam menggunakan aplikasi pembayaran seluler di Indonesia. Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Chouk & Mani (2019) yang menyatakan bahwa semakin tinggi

persepsi pengawasan pemerintah, semakin tinggi ketidakpastian dalam program pembayaran seluler. S. Khanra et al., (2021) masih ada masalah privasi karena lembaga pemerintah tidak hanya dapat memeriksa lokasi, tetapi juga informasi keuangan yang terkait langsung dengan dewa pemerintah dengan pembayaran seluler.

Hasil penelitian resiko keamanan terhadap resistensi pengguna yang dimediasi oleh ketpercayaan pengguna yang telah di teliti pada table 6 menunjukkan nilai efek tidak langsung tidak terstandar bootstrap pada uji sobel sebesar 0,47 dan interval kepercayaan (CI) 95% berkisar antara 0,20 sampai 0,73. Sehingga dapat diketahui bahwa H18 dari hipotesis penelitian ini disetujui atau diterima karena hasil uji pada variabel resiko keamanan berpengaruh positif terhadap resistensi pengguna yang dimediasi oleh ketpercayaan pengguna dalam menggunakan aplikasi pembayaran seluler di Indonesia. Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh O'Callaghan et al. (2021) yang menyatakan bahwa risiko keselamatan merupakan hambatan utama dalam pelaksanaan program DCT. Oleh karena itu, orang yang merasakan risiko keamanan yang tinggi dari penggunaan DCT lebih mungkin untuk menghindari aktivitas tersebut. Kemudian pada penelitian oleh Chouk & Mani (2019) menemukan bahwa ada hubungan positif antara risiko keamanan dan keamanan dalam aplikasi pintar. Risiko adalah risiko yang terkait dengan setiap inovasi, baik itu ekonomi, psikologis, fisik, atau lingkungan. Pengguna menghadapi berbagai risiko selama proses pembayaran, termasuk masalah keamanan dan privasi yang terkait dengan kode PIN dan teknologi otentikasi. Semakin berisiko sistem pembayaran seluler, semakin kecil kemungkinan konsumen akan menerimanya. Melindungi data sangat penting bagi pelanggan untuk menggunakan pembayaran seluler dengan aman, efisien, dan efektif.

Hasil penelitian mengenai hambatan penggunaan aplikasi terhadap resistensi pengguna yang dimediasi oleh ketpercayaan pengguna yang telah di teliti menunjukkan nilai efek tidak langsung tidak terstandar bootstrap pada uji sobel sebesar 0,47 dan interval kepercayaan (CI) 95% berkisar antara 0,20 sampai 0,73. Sehingga dapat diketahui bahwa H19 dari hipotesis penelitian ini disetujui atau diterima karena hasil uji pada variabel hambatan penggunaan aplikasi berpengaruh positif terhadap resistensi pengguna yang dimediasi oleh ketpercayaan pengguna dalam menggunakan aplikasi pembayaran seluler di Indonesia. Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Joachim et al. (2018); Laukkanen (2016) menyatakan bahwa terdapat

hubungan positif antara batasan kerja dan keterlibatan karyawan melalui ketipercayaan pengguna. Tantangan yang muncul adalah koordinasi dan akuntabilitas pembayaran seluler antara organisasi dan penyedia. Penggunaan Layanan dapat dibatasi penggunaannya, termasuk interpretasi pengguna, kesalahan sistem, penyalahgunaan, atau keamanan. Pembayaran seluler dapat diunduh dari toko aplikasi ponsel cerdas. Aplikasi ini menawarkan banyak fitur yang memungkinkan pengguna untuk menyesuaikan aplikasi.

Hasil penelitian mengenai hambatan kompleksitas terhadap resistensi pengguna yang dimediasi oleh ketipercayaan pengguna yang telah diteliti menunjukkan nilai efek tidak langsung tidak terstandar bootstrap pada uji sobel sebesar 0,47 dan interval kepercayaan (CI) 95% berkisar antara 0,20 sampai 0,73. Sehingga dapat diketahui bahwa H20 dari hipotesis penelitian ini disetujui atau diterima karena hasil uji pada variabel hambatan kompleksitas berpengaruh positif terhadap resistensi pengguna yang dimediasi oleh ketipercayaan pengguna dalam menggunakan aplikasi pembayaran seluler di Indonesia. Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Hei denreich & Spieth (2013); Joachim et al., (2018); Laukkanen (2016); McKnight et al (2017) yang menyatakan bahwa karakteristik sistem (kegunaan dan ketersediaan) memiliki dampak negatif yang signifikan terhadap ketidakpastian, yaitu, peningkatan kegunaan (kemudahan penggunaan) dapat mengurangi ketidakpastian. semakin besar kesulitan yang dirasakan, semakin besar ketidakpastian resistensi.

Hasil penelitian mengenai hambatan nilai terhadap resistensi pengguna yang dimediasi oleh ketipercayaan pengguna yang telah diteliti menunjukkan nilai efek tidak langsung tidak terstandar bootstrap pada uji sobel sebesar 0,47 dan interval kepercayaan (CI) 95% berkisar antara 0,20 sampai 0,73. Sehingga dapat diketahui bahwa H21 dari hipotesis penelitian ini disetujui atau diterima karena hasil uji pada variabel hambatan nilai berpengaruh positif terhadap resistensi pengguna yang dimediasi oleh ketipercayaan pengguna dalam menggunakan aplikasi pembayaran seluler di Indonesia. Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Mani & Chouk (2017); Kleijnen et al. (2009); Ram & Sheth (1989); Talke & Heidenreich (2014) menyatakan bahwa guncangan harga terhadap resistensi konsumen berpengaruh positif melalui ketipercayaan pengguna.

Hasil penelitian mengenai pengaruh sosial terhadap resistensi pengguna yang dimediasi oleh kepercayaan pengguna yang telah diteliti menunjukkan nilai efek tidak langsung tidak terstandar bootstrap pada uji sobel sebesar 0,47 dan interval kepercayaan (CI) 95% berkisar antara 0,20 sampai 0,73. Sehingga dapat diketahui bahwa H22 dari hipotesis penelitian ini tidak disetujui atau ditolak karena hasil uji pada variabel pengaruh sosial tidak memiliki pengaruh terhadap resistensi pengguna yang dimediasi oleh kepercayaan pengguna dalam menggunakan aplikasi pembayaran seluler di Indonesia. Hasil penelitian ini bertentangan dengan penelitian Friedkin (2006); Shareef et al., (2017) yang menyatakan bahwa pengaruh sosial terhadap resistensi konsumen berpengaruh positif melalui kepercayaan pengguna.

Berdasarkan teori dan pernyataan yang telah dikemukakan pada paragraf di atas maka variabel kekhawatiran privasi informasi, kekhawatiran pengawasan pemerintah, resiko keamanan, hambatan penggunaan aplikasi, hambatan kompleksitas, dan hambatan nilai berpengaruh positif terhadap resistensi pengguna melalui variabel mediasi ketidakpercayaan pengguna dalam menggunakan aplikasi pembayaran seluler di Indonesia. Sedangkan, pada variabel pengaruh sosial tidak memiliki pengaruh terhadap resistensi pengguna melalui variabel mediasi ketidakpercayaan pengguna dalam menggunakan aplikasi pembayaran seluler di Indonesia.

Pengaruh Usia, Jenis Kelamin, dan Tempat Tinggal terhadap Niat untuk Menggunakan Aplikasi Pembayaran Seluler di Indonesia

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti pada table 7 mengenai usia terhadap minat pengguna untuk menggunakan aplikasi pembayaran seluler di Indonesia yang menunjukkan hasil uji parsial (t) memperoleh nilai t_{hitung} 0,492 < t_{tabel} 1,65468 dengan signifikansi 0,623 > 0,05. Sehingga dapat diketahui bahwa variabel usia tidak berpengaruh terhadap minat pengguna untuk menggunakan aplikasi pembayaran seluler di Indonesia. Hasil penelitian ini bertentangan dengan penelitian Suprpti (2010) yang menyatakan bahwa Variabel demografi/sub-budaya (usia, jenis kelamin, tempat tinggal, pendapatan, pendidikan, dan pekerjaan) yang dalam model keputusan konsumen sebagai faktor eksternal yang mempengaruhi keputusan konsumen terhadap penerimaan suatu produk. Usia 18-40 tahun dinamakan dewasa dini dimana kemampuan mental mencapai puncaknya dalam usia 20 tahun untuk mempelajari dan menyesuaikan diri pada situasi-situasi baru seperti pada misalnya mengingat hal-hal

yang pernah dipelajari, penalaran analogis dan berfikir kreatif. Pada masa dewasa ini sering mencapai puncak prestasi. Usia > 40 tahun dinamakan usia madya dini dimana pada masa tersebut pada akhirnya ditandai perubahan-perubahan jasmani dan mental pada masa ini seseorang tinggal mempertahankan prestasi yang telah dicapainya pada usia dewasa (Hurlock, 2002).

Hasil penelitian mengenai jenis kelamin terhadap minat pengguna untuk menggunakan aplikasi pembayaran seluler di Indonesia yang menunjukkan hasil uji parsial (t) memperoleh nilai $t_{hitung} -1,969 > t_{tabel} 1,65468$ dengan signifikansi $0,05 = 0,05$. Sehingga dapat diketahui bahwa variabel jenis kelamin tidak berpengaruh terhadap minat pengguna untuk menggunakan aplikasi pembayaran seluler di Indonesia. Hasil penelitian ini bertentangan dengan penelitian Suprpti (2010) yang menyatakan bahwa Variabel demografi/sub-budaya (usia, jenis kelamin, tempat tinggal, pendapatan, pendidikan, dan pekerjaan) yang dalam model keputusan konsumen sebagai faktor eksternal yang mempengaruhi keputusan konsumen terhadap penerimaan suatu produk. Wahid (2005) menemukan bahwa pria secara signifikan lebih awal mengadopsi teknologi internet dibandingkan wanita. Moore dan Carpenter (2006), dalam penelitiannya menemukan bahwa wanita lebih memiliki peran yang signifikan dalam memilih US grocery. Wang et al. (2006) yang menemukan bahwa pendidikan dan pendapatan memiliki efek positif yang signifikan terhadap adopsi produk baru. Jenis kelamin sangat cenderung mempengaruhi seseorang dalam memakai teknologi informasi. Hal ini di dukung dari pendapat beberapa ahli seperti Han-fen Hu, Said S. Al-Gahtani dan Paul Jen-Hwa Hu (2010), dikatakan bahwa wanita lebih cenderung menggunakan suatu teknologi karena dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan (perceived ease of use). Sedangkan laki-laki cenderung menggunakan teknologi karena persepsi kegunaan (perceived usefulness) dari teknologi tersebut. Gefen dan Straub (1997) dalam penelitiannya mengenai pengaruh gender dalam penggunaan email juga menempatkan perbedaan gender dalam persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan email. Studi yang di lakukan oleh Gefen dan Straub merupakan studi yang memperluas model penerimaan teknologi (the Technology Acceptance Model (TAM))

Hasil penelitian tempat tinggal terhadap minat pengguna untuk menggunakan aplikasi pembayaran seluler di Indonesia yang menunjukkan hasil uji parsial (t) memperoleh nilai $t_{hitung} 2,014 > t_{tabel} 1,65468$ dengan signifikansi $0,045 < 0,05$. Sehingga

dapat diketahui bahwa variabel tempat tinggal tidak berpengaruh terhadap minat pengguna untuk menggunakan aplikasi pembayaran seluler di Indonesia. Hasil penelitian ini bertentangan dengan penelitian Suprapti (2010) yang menyatakan bahwa Variabel demografi/sub-budaya (usia, jenis kelamin, tempat tinggal, pendapatan, pendidikan, dan pekerjaan) yang dalam model keputusan konsumen sebagai faktor eksternal yang mempengaruhi keputusan konsumen terhadap penerimaan suatu produk.

Berdasarkan teori dan pernyataan yang telah dikemukakan pada paragraf diatas serta pada hasil uji F yang telah tertera pada tabel 4.28 dengan nilai $1,368 < f_{tabel} 1,89$ dan nilai signifikansi $0,254 > 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa H23 pada penelitian ini tidak diterima atau ditolak karena variabel usia, jenis kelamin, dan tempat tinggal pengguna tidak berpengaruh terhadap minat untuk menggunakan aplikasi pembayaran seluler di indonesia.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari penelitian ini maka dapat dirangkum isi dari hasil penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Variabel resistensi pengguna berpengaruh negatif dan signifikan terhadap minat untuk menggunakan Aplikasi Pembayaran Seluler Di Indonesia, hasil tersebut dapat dilihat pada uji parsial (t) yang memperoleh nilai $t_{hitung} -3,818 > t_{tabel} 1,65468$ dengan signifikansi $0,000 < 0,05$.
2. Variabel kekhawatiran privasi informasi (X1), kekhawatiran pengawasan pemerintah (X2), resiko keamanan (X3), hambatan penggunaan aplikasi (X4), hambatan kompleksitas (X5), hambatan nilai (X6), dan pengaruh sosial (X7) berpengaruh positif dan signifikan terhadap resistensi pengguna dalam menggunakan aplikasi pembayaran seluler di indonesia, hasil tersebut dapat dilihat pada uji simultan (f) yang memperoleh nilai $f_{hitung} 24,041 > f_{tabel} 1,89$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$.
3. Variabel kekhawatiran privasi informasi (X1), kekhawatiran pengawasan pemerintah (X2), resiko keamanan (X3), hambatan penggunaan aplikasi (X4), hambatan kompleksitas (X5), hambatan nilai (X6), dan pengaruh sosial (X7) berpengaruh positif dan signifikan terhadap ketidakpercayaan pengguna dalam menggunakan aplikasi pembayaran seluler di indonesia, hasil tersebut dapat dilihat pada uji simultan (f) yang memperoleh nilai $f_{hitung} 27,917 > f_{tabel} 1,89$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$.

4. Variabel kekhawatiran privasi informasi (X1), kekhawatiran pengawasan pemerintah (X2), resiko keamanan (X3), hambatan penggunaan aplikasi (X4), hambatan kompleksitas (X5), dan hambatan nilai (X6) berpengaruh positif terhadap resistensi pengguna melalui variabel mediasi ketidakpercayaan pengguna dalam menggunakan aplikasi pembayaran seluler di Indonesia, hasil tersebut dapat dilihat pada uji sobel yang memperoleh nilai BootLCI dan BootULCI diatas 0 sehingga nol tidak masuk kedalam rentang interval kepercayaan 95%, sedangkan untuk variabel pengaruh sosial memiliki hasil tidak berpengaruh terhadap resistensi pengguna melalui variabel mediasi ketidakpercayaan pengguna dalam menggunakan aplikasi pembayaran seluler di Indonesia karena nilai BootLCI dan BootULCI dibawah 0 sehingga nol masuk kedalam rentang interval kepercayaan 95%.
5. Variabel usia, jenis kelamin, dan tempat tinggal pengguna tidak berpengaruh terhadap minat untuk menggunakan aplikasi pembayaran seluler di indonesia, hasil tersebut dapat dilihat pada uji simultan (f) yang memperoleh nilai $f_{hitung} 1,368 < f_{tabel} 1,89$ dan nilai signifikansi $0,254 > 0,05$.

DAFTAR PUSATAKA

- Abdul, K. & Terra, C. T. (2013). *Pengenalan Teknologi Informasi*. Yogyakarta.
- Abdullah D. (2010). *Kebebasan Informasi Milik Siapa?*. Jakarta: Indonesia Corruption Watch.
- Abdulsyani. (2007). *Sosiologi, Skematika, Teori, dan Terapan*. Jakarta: PT.Bumi. Aksara
- Agusta, J. (2018). Mobile Payments in Indonesia: Race to Big Data Domination. In *MDI Ventures* (p. 47).
- Akramana, R., Candiwan., & Yudi, P. (2018). Pengukuran Kesadaran Keamanan Informasi Dan Privasi Pada Pengguna Smartphone Android Di Indonesia. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis* 02 (2018).
- Alimbudiono, R. S. (2005). Perubahan, Stabilitas, Dan Resistensi Dalam Sistem Akuntansi Manajemen. *Sosial & Humaniora*, 01, 63–76.
- Aprilia, Fadilla. 2019. Analisis Efisiensi Penggunaan Kartu Atm/Debit Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) (Studi Pada Mahasiswa Febi Uin Raden Intan Lampung Angkatan 2016-2017). Skripsi : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
- Ajzen, I., & Fishbein, M. (1972). Attitudes and normative beliefs as factors influencing behavioral intentions. *Journal of Personality and Social Psychology*, 21(1), 1–9. <https://doi.org/10.1037/h0031930>
- Arvidsson, N. (2014). Consumer attitudes on mobile payment services - results from a proof of concept test. *International Journal of Bank Marketing*, 32(2), 150–170. <https://doi.org/10.1108/IJBM-05-2013-0048>

- Bearden, W. O., Netemeyer, R. G., & Teel, J. E. (1989). *Measurement of Consumer Susceptibility to Interpersonal Influence*. 15(March).
- Belanche, D., Guinalú, M., & Alb, P. (2023). *Telematics and Informatics Customer adoption of P2P Mobile Payment Systems : The Role of perceived risk' s*. 72(June 2022). <https://doi.org/10.1016/j.tele.2022.101851>.
- Candy & Rudyanto. (2022). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Niat dalam Penggunaan Sistem Pembayaran Seluler. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 5(2), Juni 2022 E-Issn : 2599-3410 | P-Issn : 2614-3259.
- Chaouali, W., & Souiden, N. (2019). Journal of Retailing and Consumer Services the Role of Cognitive Age in Explaining Mobile Banking Resistance among Elderly People. *Journal of Retailing and Consumer Services*, xxxx, 0–1. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2018.07.009>
- Chau, P. Y. K., Ho, S. Y., Ho, K. K. W., & Yao, Y. (2013). Examining the Effects of Malfunctioning Personalized Services on Online Users' Distrust and Behaviors. *Decision Support Systems*, 56(1), 180–191. <https://doi.org/10.1016/j.dss.2013.05.023>
- Chen, Q., Lu, Y., Gong, Y. (Yale), & Tang, Q. (2019). Why Do Users Resist Service Organization's Brand Mobile Apps? The Force of Barriers Versus Cross-Channel Synergy. *International Journal of Information Management*, 47(July), 274–282. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2018.07.012>
- Chen, S. C., Chung, K. C., & Tsai, M. Y. (2019). How to Achieve Sustainable Development of Mobile Payment through Customer Satisfaction-The SOR Model. *Sustainability (Switzerland)*, 11(22), 1–16. <https://doi.org/10.3390/su11226314>
- Cialdini, R. B., & Goldstein, N. J. (2004). *Social Influence : Compliance and Conformity*. 1974, 591–621. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.55.090902.142015>
- Deutsch, M., & Gerard, H. B. (1955). A Study of Normative and Informational Social Influence upon Individual Judgement. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 51, 629–636.
- Dibrov, A. (2015). Innovation Resistance: The Main Factors And Ways To Overcome Them. Artem Dibrov. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 166 (2015) 92 – 96.
- Dinev, T., Hart, P., & Mullen, M. R. (2008). *Internet Privacy Concerns and Beliefs about Government Surveillance—An Empirical Investigation*. 17, 214–233. <https://doi.org/10.1016/j.jsis.2007.09.002>
- Edwards, S. M., Li, H., Lee, J., Edwards, S. M., Li, H., & Lee, J. (2013). *Forced Exposure and Psychological Reactance : Antecedents and Consequences of the Perceived Intrusiveness of Pop-Up Ads Forced Exposure and Psychological Reactance : Antecedents and Consequences of the Perceived Intrusiveness of Pop-Up Ads*. November, 37–41. <https://doi.org/10.1080/00913367.2002.10673678>
- Ellen, P. S., Bearden, W. O., & Sharma, S. (1991). Resistance to Technological Innovations: An Examination of the Role of Self-Efficacy and Performance Satisfaction. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 19(4), 297–307. <https://doi.org/10.1007/BF02726504>
- Eriksson, N., Gökhan, A., & Stenius, M. (2021). A Qualitative Study of Consumer Resistance to Mobile Payments for in-Store Purchases. *Procedia Computer Science*, 181(2019), 634–641. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2021.01.212>
- Fernandez, A., & Miyazaki, A. (2001). Consumer Perceptions of Privacy and Security

- Risks for Online Shopping. *Journal of Consumer Affairs*, 35(1), 27–44.
- Filieri, R., Chen, W., & Lal Dey, B. (2017). The Importance of Enhancing, Maintaining and Saving Face in Smartphone Repurchase Intentions of Chinese Early Adopters: An Exploratory Study. *Information Technology and People*, 30(3), 629–652. <https://doi.org/10.1108/ITP-09-2015-0230>
- Grace, J. (2013). Privacy, Stigma and Public Protection : A Socio-Legal Analysis of Criminology Information Practices in the UK. *International Journal of Law, Crime and Justice*, 41(4), 303–321. <https://doi.org/10.1016/j.ijlcj.2013.07.006>.
- Handayani. (2021). Pengaruh Metode Pembayaran dan Mudahnya Transaksi terhadap Keputusan Pembelian di Zalora Online Shopping. *Ug Jurnal*, 15(4).
- Hartono, W. J. (2018). Perancangan Sistem Akuntansi Penjualan Tunai pada Toko Satria Ponsel Pekanbaru. *Jurnal Ilmu Komputer dan Bisnis*, 9(1), Mei 2018.
- Heidenreich, S., & Kraemer, T. (2016). Innovations—Doomed To Fail? Investigating Strategies To Overcome Passive Innovation Resistance. *J Prod Digilib.Uinsby.Ac.Id* *Digilib.Uinsby.Ac.Id* *Digilib.Uinsby.Ac.Id* *Digilib.Uinsby.Ac.Id* *Digilib.Uinsby.Ac.Id* *Digilib.Uinsby.Ac.Id* *Digilib.Uinsby.Ac.Id* *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>.
- Hirschheim, R., & Newman, M. (1988). *Information Systems and User Resistance: Theory and Practice*.
- Hoffman, D. L., Novak, T. P., & Hoffman, D. (2015). *Emergent Experience and the Connected Consumer in the Smart Home Assemblage and the Internet of Things Table of Contents*.
- Huang, D., Jin, X., & Coghlan, A. (2021). Advances in Consumer Innovation Resistance Research: A Review and Research Agenda. *Technological Forecasting and Social Change*, 166(January), 120594. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2021.120594>.
- II, G. C. B., & Kumar, A. (2005). *Explaining Consumer Acceptance of Handheld Internet Devices*. 58(November 2002), 553–558. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2003.08.002>.
- Insani, S. F., Wijayanti, A. W., & Irawati, D. (2021). *Analisis Faktor-Faktor Resistensi Terhadap Teknologi Smartwatch*. 05, 47–62.
- Joachim, V., Spieth, P., & Heidenreich, S. (2018). Active Innovation Resistance: An Empirical study on Functional and Psychological Barriers to Innovation Adoption in Different Contexts. *Industrial Marketing Management*, 71(December), 95–107. <https://doi.org/10.1016/j.indmarman.2017.12.011>.
- 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(January), 102059. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2020.102059>
- Khanra, S., Dhir, A., Kaur, P., & Joseph, R. P. (2021). Factors Influencing the Adoption Postponement of Mobile Payment Services in the Hospitality Sector during a Pandemic. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 46(November 2020), 26–39. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2020.11.004>

Kleijnen, M., Lee, N., & Wetzels, M. (2009). An Exploration of Consumer Resistance to Innovation and Its Antecedents. *Journal of Economic Psychology*, 30(3), 344–357. <https://doi.org/10.1016/j.joep.2009.02.004>

Koch, J., Kraemer, T., & Heidenreich, S. (2021). Exploring Passive Innovation Resistance-An Empirical Examination of Predictors and Consequences at the Cognitive and Situational Level. *International Journal of Innovation Management*, 25(1), 1–35. <https://doi.org/10.1142/S1363919621500122>.

Kusumoningtyas, A. A., & Puspitasari. (2020). Dilema Hak Perlindungan Data Pribadi dan Pengawasan Siber: Tantangan di Masa Depan. *Jurnal Legislasi Indonesia*, 17(2) - Juni 2020 : 234-250.

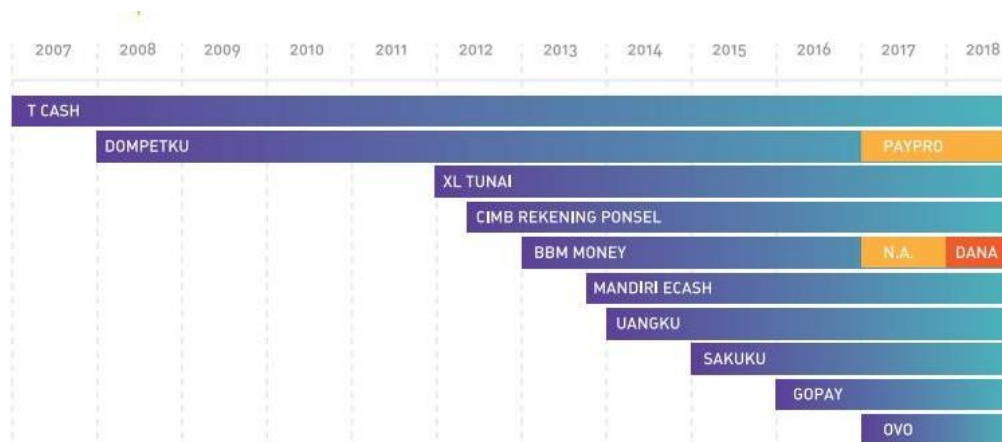
Labrecque, J. S., Wood, W., Neal, D. T., & Harrington, N. (2017). Habit Slips: When Consumers Unintentionally Resist New Products. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 45(1), 119–133. <https://doi.org/10.1007/s11747-016-0482-9>

Mallat, N. (2007). Exploring Consumer Adoption of mobile Payments - A Qualitative Study. *Journal of Strategic Information Systems*, 16(4), 413–432. <https://doi.org/10.1016/j.jsis.2007.08.001>.

Mack, F. (2018). *Factors Influencing Consumers ' Adoption of and Resistance to Functional Food Product Innovations*. University of Twente.

Zulkarnaen, W., Amin, N. N. (2018). *Pengaruh Strategi Penetapan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen*. Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi), 2(1), 106-128.

GAMBAR, GRAFIK DAN TABEL



Gambar 1. Tahun Peluncuran Mobile Payment
 Sumber: MDI Ventures & Mandiri Sekuritas Research

Tabel 1. Uji Parsial (T) Variabel Resistensi Pengguna Terhadap Minat untuk Menggunakan Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	10,023	,887		11,296	,000
RP	-,188	,049	-,261	-3,818	,000

a. Dependent Variable: MM

Sumber: Pengelolaan Data SPSS 26

Tabel 2. Uji Parsial (T) Variabel Resistensi Pengguna
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,491	1,331		3,375	,001
	KPI	,053	,075	,070	,706	,481
	KPPI	-,071	,084	-,066	-,843	,400
	RK	,017	,107	,014	,162	,871
	HPA	,162	,081	,165	2,005	,046
	HK	,328	,081	,328	4,025	,000
	HN	,183	,067	,253	2,750	,007
	PS	-,018	,027	-,036	-,671	,503

a. Dependent Variable: RP

Sumber: Pengelolaan Data SPSS 26

Tabel 3. Uji Simultan (F) Variabel Resistensi Pengguna
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	480,710	7	68,673	24,041	,000 ^b
	Residual	551,300	193	2,856		
	Total	1032,010	200			

a. Dependent Variable: RP

b. Predictors: (Constant), PS, HPA, RK, KPPI, HK, HN, KPI

Sumber: Pengelolaan Data SPSS 26

Tabel 4. Uji Parsial (T) Variabel Ketidakpercayaan
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6,270	1,380		4,542	,000
	KPI	,020	,077	,023	,261	,794
	KPPI	-,172	,087	-,138	-1,969	,050
	RK	,224	,111	,158	2,014	,045
	HPA	,146	,084	,127	1,733	,085
	HK	,309	,084	,265	3,659	,000
	HN	,341	,069	,403	4,934	,000
	PS	,002	,028	,004	,089	,929

a. Dependent Variable: K

Sumber: Pengelolaan Data SPSS 26

Tabel 5. Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		201
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,57577639
Most Extreme Differences	Absolute	,061
	Positive	,061
	Negative	-,060
Test Statistic		,061
Asymp. Sig. (2-tailed)		,062 ^c

a. Test distribution is Normal.

- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: Pengelolaan Data SPSS 26

Tabel 6. Uji Sobel Pada Variabel X terhadap Variabel Y melalui Variabel Mediasi

No	Pengaruh Tidak Langsung	Effect	BootLLCI	BootULCI
1.	X1→M→Y	0,2782	0,0999	0,4735
2.	X2→M→Y	0,3219	0,1041	0,5805
3.	X3→M→Y	0,4797	0,2074	0,7398
4.	X4→M→Y	0,3556	0,1560	0,5486
5.	X5→M→Y	0,3647	0,1635	0,5346
6.	X6→M→Y	0,3063	0,1512	0,4405
7.	X7→M→Y	0,0307	-0,0147	0,0690

Sumber: Pengelolaan Data SPSS 26

Tabel 7. Uji Parsial (T) Variabel Usia, Jenis Kelamin, Tempat Tinggal, Berpengaruh Terhadap Minat untuk Menggunakan

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7,579	,752		10,076	,000
	Jenis_Kelamin	,117	,239	,035	,492	,623
	Usia	-,429	,312	-,097	-1,374	,171
	Tempat	-,038	,027	-,100	-1,410	,160

a. Dependent Variable: MM

Sumber: Pengelolaan Data SPSS 26