

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR RESISTENSI TERHADAP
PENGUNAAN APLIKASI MYPERTAMINA MENGGUNAKAN
MODEL *INNOVATION RESISTANCE THEORY***

Tugas Akhir

Diajukan untuk memenuhi persyaratan mencapai derajat Sarjana Sistem Informasi



Niken Christy Aurawidhar

NPM: 211711538

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2025**

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR RESISTENSI TERHADAP PENGGUNAAN APLIKASI MYPERTAMINA
MENGUNAKAN MODEL INNOVATION RESISTANCE THEORY

yang disusun oleh

Niken Christy Aurawidhar

211711538

dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 23 Juli 2025

		Keterangan
Dosen Pembimbing 1	: Emanuel Ristian Handoyo, S.T., M.Eng.	Telah Menyetujui
Dosen Pembimbing 2	: Citra Yuyu' Palangan, S.T., M.Sc.	Telah Menyetujui
Tim Penguji		
Penguji 1	: Emanuel Ristian Handoyo, S.T., M.Eng.	Telah Menyetujui
Penguji 2	: Dr. Fl. Sapty Rahayu, S.T., M.Kom.	Telah Menyetujui
Penguji 3	: Generosa Lukhayu Pritalia, S.T., M.Eng.	Telah Menyetujui

Yogyakarta, 23 Juli 2025

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Teknologi Industri

Dekan

ttd.

Dr. Ir. Parama Kartika Dewa SP., S.T., M.T.

LEMBAR PENYATAAN Orisinalitas & Publikasi Ilmiah

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Niken Christy Aurawidhar
NPM : 211711538
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Industri
Judul Penelitian : Analisis Faktor-Faktor Resistensi terhadap Penggunaan Aplikasi MyPertamina Menggunakan Model *Innovation Resistance Theory*

Menyatakan dengan ini:

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

Demikianlah pernyataan ini dibuat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 25 Juli 2025
Yang menyatakan,

Niken Christy Aurawidhar
211711538

PRAKATA

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga tugas akhir yang merupakan salah satu syarat untuk mencapai gelar S1 Sistem Informasi pada Fakultas Teknologi Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta dapat terselesaikan. Pada proses penyusunannya terdapat banyak pihak yang terlibat. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Emanuel Ristian Handoyo, S.T., M.Eng. dan Ibu Citra Yuyu' Palangan, S.T., M.Sc. selaku dosen yang telah membimbing, mendukung, dan meluangkan waktu selama proses pengerjaan tugas akhir.
2. Kedua orang tua serta seluruh keluarga yang telah memberikan bantuan, dukungan, serta doa dalam setiap proses yang dilalui penulis pada saat penulisan.
3. Seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam penelitian ini.
4. Teman-teman penulis yang selalu memberi dukungan serta bersedia meluangkan waktu untuk berdiskusi dalam proses penulisan.
5. Seluruh pihak lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu atas segala bantuan sehingga pengerjaan berjalan dengan lancar.

Penulis menyadari penelitian ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan. Penulis berharap hasil dari penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak

.

ABSTRAK

MyPertamina merupakan inovasi digital dari PT Pertamina untuk memudahkan pembelian BBM dan sebagai platform loyalitas pelanggan. Namun, adanya kesenjangan antara jumlah unduhan dan pengguna aktif menunjukkan adanya resistensi terhadap adopsi aplikasi MyPertamina. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi resistensi terhadap penggunaan aplikasi MyPertamina dengan menggunakan model pendekatan *Innovation Resistance Theory* (IRT). Model penelitian mencakup enam variabel independen: *Perceived Usefulness*, *Perceived Complexity*, *Perceived Security*, *Dispositional Resistance to Change*, dan *Perceived Compatibility*, satu variabel mediator yaitu *Technology Anxiety*, serta satu konstruk dependen yaitu *Adoption Intention*. Data diperoleh dari 400 responden melalui pembagian kuesioner secara daring dan dianalisis dengan metode PLS-SEM menggunakan SmartPLS. Hasil menunjukkan bahwa *Perceived Complexity* dan *Dispositional Resistance to Change* berpengaruh signifikan terhadap *Technology Anxiety*. Sementara itu, *Perceived Usefulness*, *Perceived Security*, dan *Perceived Compatibility* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap *Technology Anxiety*. Selain itu, *Perceived Usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Adoption Intention*, sedangkan *Technology Anxiety* berpengaruh negatif. Hasil ini memberikan masukan bagi PT Pertamina dalam meningkatkan adopsi aplikasi.

Kata Kunci: MyPertamina; *Innovation Resistance Theory*; resistensi; adopsi teknologi; PLS-SEM.

ABSTRACT

MyPertamina is a digital innovation from PT Pertamina to facilitate fuel purchases and as a customer loyalty platform. However, the gap between the number of downloads and active users indicates resistance to the adoption of the MyPertamina application. This study aims to analyze the factors that influence resistance to the use of the MyPertamina application using the Innovation Resistance Theory (IRT) approach model. The research model includes six independent variables: Perceived Usefulness, Perceived Complexity, Perceived Security, Dispositional Resistance to Change, and Perceived Compatibility, one mediator variable, namely Technology Anxiety, and one dependent construct, namely Adoption Intention. Data were obtained from 400 respondents through online questionnaires and analyzed using the PLS-SEM method using SmartPLS. The results show that Perceived Complexity and Dispositional Resistance to Change have a significant effect on Technology Anxiety. Meanwhile, Perceived Usefulness, Perceived Security, and Perceived Compatibility do not have a significant effect on Technology Anxiety. In addition, Perceived Usefulness has a positive and significant effect on Adoption Intention, while Technology Anxiety has a negative effect. These results provide input for PT Pertamina in increasing application adoption.

Keywords: MyPertamina, *Innovation Resistance Theory*, resistance, *Technology Anxiety*, *Adoption Intention*, PLS-SEM.

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
LEMBAR PENYATAAN.....	ii
PRAKATA	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah	3
1.3. Tujuan	3
1.4. Batasan Masalah.....	3
1.5. Manfaat Penelitian	3
1.6. Bagan Keterkaitan.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1. Studi Sebelumnya	4
2.2. Dasar Teori.....	10
2.2.1 Aplikasi MyPertamina	10
2.2.2 <i>Innovation Resistance Theory (IRT)</i>	10
2.2.3 Resistensi terhadap Penggunaan Aplikasi.....	13
2.2.4 Kecemasan akan Teknologi (<i>Technology Anxiety</i>)	14
2.3. Pengembangan Hipotesis	14
2.3.1 Pengaruh antara <i>Perceived Usefulness (Value Barrier)</i> dengan MyPertamina <i>Adoption Intention</i>	14
2.3.2 Pengaruh antara <i>Perceived Complexity (Usage barrier)</i> dengan <i>Technology Anxiety</i>	15
2.3.3 Pengaruh antara <i>Perceived Security (Risk Barrier)</i> dengan <i>Technology Anxiety</i>	16
2.3.4 Pengaruh antara <i>Dispositional Resistance to Change (Tradition Barrier)</i> dengan <i>Technology Anxiety</i>	16
2.3.5 Pengaruh antara <i>Perceived Compatibility (Image Barrier)</i> dengan <i>Technology Anxiety</i>	17
2.3.6 Pengaruh antara <i>Technology Anxiety</i> dengan MyPertamina <i>Adoption Intention</i> 17	
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	19

3.1.	Waktu Penelitian.....	19
3.2.	Objek Penelitian.....	19
3.3.	Metode Penelitian	19
3.4.	Tahapan Penelitian	19
3.4.1	Melakukan Identifikasi Masalah	20
3.4.2	Melakukan Studi Literatur.....	21
3.4.3	Mengadopsi Metode dan Kuesioner Penelitian.....	21
3.4.4	Menentukan Konstruk Penelitian	21
3.4.5	Menentukan Data Responden	27
3.4.6	Menguji Kualitas Instrumen	29
3.4.7	Melakukan Pengumpulan Data Responden	30
3.4.8	Melakukan Pengolahan dan Analisis Data Kuesioner	30
3.4.9	Membuat Kesimpulan dan Saran	31
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	32
4.1.	Demografi Responden	32
4.1.1	Jenis Kelamin	32
4.1.2	Usia.....	32
4.1.3	Jenis Kendaraan yang Dimiliki	33
4.1.4	Frekuensi Pembelian BBM di SPBU Pertamina dalam Satu Bulan	33
4.2.	Analisis Data.....	34
4.2.1	Hasil Analisis Uji Instrumen.....	34
4.2.2	Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	36
4.2.3	Evaluasi Model Struktural (<i>Inner model</i>).....	42
4.2.4	Interpretasi Hasil Evaluasi <i>Outer Model</i>	44
4.2.5	Interpretasi Hasil Evaluasi <i>Inner Model</i>	44
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	50
5.1.	Kesimpulan.....	50
5.2.	Saran	51
DAFTAR	PUSTAKA	52
Lampiran		59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1. Bagan Keterkaitan	3
Gambar 2. 1. Model <i>Innovation Resistance Theory</i>	11
Gambar 2. 2. Model Penelitian	18
Gambar 3. 1. Tahapan Penelitian	20
Gambar 4. 1. Demografi Responden Jenis Kelamin	32
Gambar 4. 2. Demografi Responden Usia	33
Gambar 4. 3. Demografi Responden Kendaraan yang Dimiliki	33
Gambar 4. 4. Demografi Responden Frekuensi Pembelian BBM	34
Gambar 4. 5. Model Penelitian Pengujian	37

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1. Perbandingan Studi Sebelumnya	8
Tabel 2. 2. Perbandingan Metode Penelitian	11
Tabel 3. 1. Tabel Konstruk Penelitian	23
Tabel 4. 1. Hasil Uji Validitas	35
Tabel 4. 2. Hasil Uji Reliabilitas	36
Tabel 4. 3. Nilai Loading Factor	37
Tabel 4. 4. Nilai Average Variance Extracted	38
Tabel 4. 5. Nilai Heterotrait-Monotrait Ratio	39
Tabel 4. 6. Nilai Fornell-Larcker Criterion	39
Tabel 4. 7. Nilai Cross Loading	40
Tabel 4. 8. Nilai Composite Reliability	41
Tabel 4. 9. Nilai Cronbach's Alpha	42
Tabel 4. 10. Nilai Koefisien Determinasi	42
Tabel 4. 11. Hasil Uji Hipotesis.....	43