

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Studi Sebelumnya

Penelitian yang dilakukan oleh Leung dkk. pada tahun 2024 bertujuan untuk mengembangkan fitur dukungan manajemen tugas kesehatan (*health task management support*) untuk mengevaluasi tugas (*task*) yang berhubungan dengan kesehatan yang didukung oleh fungsi aplikasi kesehatan seluler (*mHealth apps*) dan mengidentifikasi hambatan yang paling signifikan dan berpengaruh terhadap niat orang lanjut usia (*older adults*) untuk menggunakan *mHealth apps* melalui kecemasan teknologi. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini berupa *mixed method*, agar dapat mengeksplorasi masalah penelitian dari berbagai perspektif. Penelitian dilakukan dengan pendekatan kualitatif terlebih dahulu dan berdasarkan hasil tersebut dikembangkan model penelitian untuk menguji hipotesis. Dilakukan wawancara dengan 21 orang lanjut usia dengan rentang usia dari 60 sampai 90 tahun. Hasil wawancara menyatakan bahwa masih terdapat banyak tantangan dalam menjalankan fitur *Health Task Management Support* (HTST). Responden untuk pendekatan kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah orang lanjut usia dengan usia 50 tahun atau lebih yang tidak memiliki pengalaman dalam menggunakan *mHealth* teknologi. Survei disebarluaskan melalui daring dan berhasil mengumpulkan 602 responden dengan kriteria yang ditentukan. Data yang telah dikumpulkan dianalisis menggunakan *Partial Least Squares – Structural Equation Modelling* (PLS-SEM). Hasil dari penelitian ini adalah seluruh tugas (*task*) terkait kesehatan berdampak positif terhadap *perceived usefulness*. Hasil juga menunjukkan bahwa *perceived complexity* dan *dispositional resistance to change* memiliki dampak yang sangat besar terhadap *technology anxiety*, bahkan lebih besar dibandingkan *perceived usefulness*. Namun, *perceived compatibility* dan *perceived security* memiliki dampak yang tidak signifikan terhadap *technology anxiety* [18]. Penelitian ini memiliki objek yang berbeda dengan penelitian yang dilakukan. Namun, penelitian ini membahas mengenai sikap resistensi dalam penggunaan aplikasi. Oleh karena itu, penelitian ini dapat dikatakan relevan dan dapat dijadikan sebagai referensi.

Penelitian oleh Chen dkk. pada tahun 2022 bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor dan efek resistensi konsumen terhadap aplikasi T-Express, yang merupakan aplikasi pembelian tiket *Taiwan High Speed Rail* (THSR). Penelitian ini menggunakan pendekatan model *Innovation Resistance Theory* (IRT) dan menggunakan kuesioner sebagai metode pengumpulan data. Kuesioner disebarluaskan secara daring mulai dari bulan Juli sampai bulan Agustus 2020 di Taiwan yang menggunakan transportasi THSR. Penelitian ini berhasil memperoleh 446 responden, yang terbagi menjadi 63 tidak valid responden dan 383 yang memenuhi kriteria valid. Data menunjukkan bahwa hampir 60% responden menggunakan T-Express lebih dari 3 kali, 17.5% menggunakan T-Express 1 – 3 kali, dan 24% belum pernah menggunakan T-Express sama sekali. Teknik yang digunakan untuk melakukan pengujian hipotesis adalah *Structural Equation Modeling* (SEM). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengguna yang terbiasa menggunakan loket tradisional akan kurang berminat dalam menggunakan aplikasi T-Express untuk membeli dan mengelola tiket. Selain itu, persepsi pengguna yang buruk terhadap perusahaan dan layanannya dapat berdampak negatif terhadap keinginan untuk menggunakan aplikasi. Pengguna yang memiliki kecemasan tinggi dalam menggunakan layanan dan memiliki penerimaan rendah terhadap teknologi inovatif akan kurang bersedia menggunakan T-Express. Orang yang memiliki informasi relevan yang minim dan memiliki sikap negatif karena informasi yang beredar juga akan mengurangi penggunaan aplikasi T-Express. *Tradition barrier* merupakan hambatan yang paling kuat, diikuti oleh *usage barrier*, *value barrier*, *risk barrier*, dan *image barrier* [19]. Penelitian ini memiliki objek serta variabel yang berbeda dengan penelitian yang dilakukan. Selain menggunakan variabel yang terdapat pada model IRT, penelitian ini juga menambahkan variabel dari sisi karakteristik konsumen (*consumer characteristics*) dan karakteristik komunikasi (*communication characteristics*). Penambahan variabel yang ada di penelitian ini dapat menjadi referensi pengukuran saat akan menganalisis resistensi pengguna suatu aplikasi.

Penelitian yang dilakukan oleh Puspitasari & Alversia pada tahun 2023 bertujuan untuk mengetahui apa saja hambatan dan bagaimana pengaruh berbagai hambatan tersebut dalam mempengaruhi niat membeli produk kosmetik ramah lingkungan (*Green Cosmetics Product*) di kalangan konsumen dengan menggunakan pendekatan *Innovation Resistance Theory* (IRT). Teknik *sampling* yang digunakan adalah

non-probability sampling dengan menyebarkan kuesioner secara daring kepada responden di Indonesia yang memiliki pengetahuan tentang produk kosmetik ramah lingkungan, namun belum pernah melakukan pembelian atau menggunakan produk tersebut. Sebanyak 300 responden berhasil dikumpulkan dan hasil dari penyebaran kuesioner ini digunakan sebagai data primer dalam penelitian ini. Teknik yang digunakan untuk memeriksa hipotesis pada penelitian ini adalah *Structural Equation Modeling - Partial Least Squares* (SEM-PLS). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *usage barrier*, *value barrier*, dan *image barrier* berkontribusi secara signifikan terhadap resistensi konsumen dalam membeli produk kosmetik ramah lingkungan. *Risk barrier* dan *tradition barrier* memiliki pengaruh positif terhadap niat untuk membeli produk kosmetik ramah lingkungan [20]. Penelitian ini memiliki perbedaan dalam hal objek serta variabel dengan penelitian yang dilakukan. Setiap hambatan (*barrier*) dalam penelitian ini tidak dijelaskan melalui variabel khusus, melainkan hanya mengacu pada definisi umum dari setiap jenis hambatan dalam model IRT. Meskipun begitu, penelitian ini tetap relevan dan dapat digunakan sebagai referensi dalam menganalisis resistensi terhadap suatu produk.

Penelitian yang dilakukan oleh Migliore dkk. pada tahun 2022 bertujuan untuk menyelidiki kesenjangan adopsi sistem pembayaran seluler antara Italia dan Tiongkok, dengan fokus pada niat pengguna untuk mengadopsi pembayaran seluler. Penelitian ini menggunakan metode pengambilan sampel *non-probabilistik self-selection*, dan data primer dikumpulkan melalui survei yang disebar secara daring. Teknik sampling *snowball* juga digunakan untuk mendorong peserta dalam mengundang kenalan untuk mengikuti survei. Penyebaran survei dilakukan mulai bulan November 2019 sampai pertengahan bulan Januari 2020 dan berhasil mengumpulkan 666 responden yang terbagi menjadi 346 responden yang berasal dari Italia dan 320 responden yang berasal dari Cina. Dari jumlah responden yang didapatkan, hanya 505 responden yang dianggap valid karena tidak ada pertanyaan yang terkait dengan model tersebut yang tidak terjawab. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *performance expectancy*, *social influence*, *facilitating condition*, *hedonic motivation*, dan *effort expectancy* merupakan anteseden signifikan dari penggunaan pembayaran seluler. Selain itu, *tradition barrier* merupakan satu-satunya hambatan terhadap niat untuk menggunakan [21]. Penelitian ini memiliki objek serta metode yang berbeda dengan

penelitian yang dilakukan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini merupakan gabungan dari model *Unifed Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2) dan *Innovation Resistance Theory* (IRT). UTAUT2 digunakan untuk melihat penerimaan pengguna terhadap adopsi pembayaran seluler (*mobile payment*), sedangkan IRT digunakan untuk melihat sikap resistensi yang timbul terhadap adopsi pembayaran seluler. Penggabungan model yang dilakukan pada penelitian ini dapat menjadi referensi dalam menyusun instrumen.

Penelitian yang dilakukan oleh Hossain pada tahun 2023 bertujuan untuk mengidentifikasi perilaku resistensi wisatawan Bangladesh terhadap *e-tourism*. Teknik *purposive sampling* digunakan dalam penyebaran kuesioner pada penelitian ini. Kuesioner disebar secara daring dan luring kepada wisatawan Bangladesh yang bepergian menggunakan platform perjalanan daring. *Structural Equation Modeling* digunakan untuk menganalisis 292 data responden yang telah dikumpulkan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *usage barrier*, *risk barrier*, *tradition barrier*, serta *technophobia* dan *facilitating condition* berhubungan secara signifikan dengan resistensi *e-tourism*. Penelitian ini juga menyebutkan bahwa dalam praktiknya, perusahaan tidak boleh terfokus pada penolakan konsumen terhadap inovasi, sebaliknya akar penyebab penolakan konsumen harus didiskusikan untuk mengatasi masalah tersebut [22]. Penelitian ini memiliki objek dan variabel yang berbeda dengan penelitian yang dilakukan. Terlepas dari variabel yang ada pada model IRT, penelitian ini menggunakan variabel tambahan *Technophobia* serta *Facilitating Condition* yang merupakan salah satu variabel dari model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). Penambahan variabel dilakukan untuk memperluas potensi faktor yang bisa menimbulkan sikap resistensi dan untuk melihat sisi penerimaan pengguna terhadap penggunaan aplikasi. Variabel tambahan yang terdapat pada penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi saat akan menyusun instrumen untuk dapat mengetahui munculnya sikap resistensi pengguna terhadap suatu aplikasi.

Tabel 2. 1. Perbandingan Studi Sebelumnya

No	Penulis	Tahun	Metode	Hasil
1	Leung dkk. [18]	2024	<i>Innovation Resistance Theory (IRT)</i>	<i>Technology anxiety</i> dipengaruhi secara signifikan oleh <i>perceived complexity</i> dan <i>dispositional resistance to change</i> . Sementara itu, <i>perceived compatibility</i> dan <i>perceived security</i> tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap <i>Technology anxiety</i> . Seluruh <i>health task management support (HTMT)</i> berdampak positif terhadap <i>perceived usefulness</i> . <i>Perceived usefulness</i> berpengaruh positif terhadap <i>adoption intention</i> . Sedangkan <i>technology anxiety</i> berpengaruh negatif terhadap <i>adoption intention</i> .
2	Chen dkk. [19]	2022	<i>Innovation Resistance Theory (IRT)</i>	<i>Tradition barrier</i> merupakan faktor yang paling signifikan dalam mempengaruhi keinginan untuk menggunakan. Faktor krusial selanjutnya adalah <i>technology anxiety</i> . Faktor lainnya adalah paparan pengguna terhadap informasi promosi perusahaan (<i>informativeness</i>). Pengguna yang minim terpapar informasi dan memiliki perilaku negatif karena berita yang beredar (<i>word of mouth</i>) akan mengurangi penggunaan aplikasi.
3	Puspitasari & Alversia [20]	2021	<i>Innovation Resistance Theory (IRT)</i>	<i>Usage barrier</i> , <i>value barrier</i> , dan <i>image barrier</i> berkontribusi secara signifikan terhadap resistensi konsumen dalam membeli produk kosmetik ramah lingkungan. Sedangkan <i>risk barrier</i> dan <i>tradition barrier</i> memiliki pengaruh positif terhadap niat membeli produk kosmetik ramah lingkungan.

No	Penulis	Tahun	Metode	Hasil
4	Migliore dkk [21]	2022	<i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2</i> (UTAUT2), <i>Innovation Resistance Theory</i> (IRT)	Terdapat perbedaan antara kedua negara saat menganalisis pengaruh budaya. Pengguna dari Cina menunjukkan adanya hubungan yang kuat dari variabel kondisi yang memfasilitasi (<i>facilitating condition</i>), nilai harga (<i>price value</i>), harapan usaha (<i>effort expectancy</i>), hambatan nilai (<i>value barrier</i>), dan hambatan citra (<i>image barrier</i>). Sedangkan pengguna dari Italia memiliki hubungan yang lebih kuat dari variabel harapan kinerja (<i>performance expectancy</i>), pengaruh sosial (<i>social influence</i>), motivasi hedonis (<i>hedonic motivation</i>), hambatan risiko (<i>risk barrier</i>), dan hambatan tradisi (<i>tradition barrier</i>).
5	Hossain [22]	2024	<i>Innovation Resistance Theory</i> (IRT)	<i>Technophobia</i> , <i>facilitating condition</i> , <i>risk barrier</i> , <i>tradition barrier</i> , dan <i>usage barrier</i> yang terkait dengan <i>e-tourism</i> merupakan hambatan utama yang menciptakan resistensi. Hanya <i>value barrier</i> dan <i>image barrier</i> yang tidak berpengaruh positif terhadap resistensi dalam mengadopsi <i>e-tourism</i> .

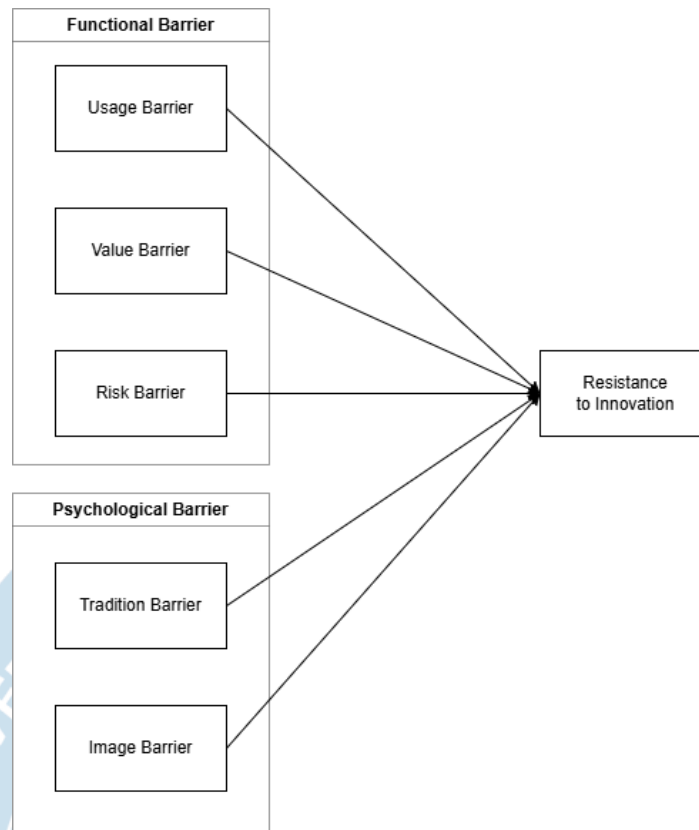
2.2. Dasar Teori

2.2.1 Aplikasi MyPertamina

MyPertamina merupakan produk berbasis aplikasi yang dikeluarkan oleh Pertamina Patra Niaga yang menawarkan berbagai kemudahan konsumen dalam melakukan transaksi pembelian, dengan menyediakan metode pembayaran elektronik yang telah terkoneksi dengan dompet digital ternama di Indonesia, serta berfungsi sebagai platform program loyalitas Pertamina melalui penawaran promo menarik untuk pembelian BBM non-subsidi [9], [23]. MyPertamina juga dikembangkan dengan tujuan memastikan penyaluran BBM subsidi tepat sasaran dan sesuai dengan kuota yang telah ditetapkan. Sebagai bagian dari program pemerintah “Subsidi Tepat”, pengguna BBM bersubsidi diwajibkan untuk melakukan pendaftaran kendaraan melalui aplikasi tersebut [1].

2.2.2 *Innovation Resistance Theory (IRT)*

Innovation Resistance Theory merupakan kerangka teori yang digunakan untuk memahami penolakan terhadap inovasi dengan mengidentifikasi berbagai hambatan yang berpotensi menghalangi proses penerimaan suatu inovasi oleh konsumen [24]. Konsumen dapat menunjukkan resistensi terhadap inovasi baru apabila inovasi tersebut mengakibatkan terjadinya perubahan potensial, khususnya terkait gaya hidup dan status sosial [20]. Hambatan ini terjadi saat konsumen kesulitan beradaptasi dalam proses penerimaan. Inovasi baru akan diterima jika konsumen mampu mengatasi resistensi tersebut [25]. Teori ini mengelompokkan hambatan terhadap inovasi ke dalam dua kategori utama, yakni hambatan fungsional (*functional barrier*) dan hambatan psikologis (*psychology barrier*). Hambatan fungsional mencakup hambatan penggunaan (*usage barrier*), hambatan nilai (*value barrier*), hambatan risiko (*risk barrier*). Sementara hambatan psikologis mencakup hambatan tradisi (*tradition barrier*) dan hambatan citra (*image barrier*). Lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar 2.1 yang merupakan adopsi dari referensi aslinya [26].



Gambar 2. 1. Model *Innovation Resistance Theory*

Pemilihan metode ini berdasarkan hasil perbandingan metode yang dilakukan seperti yang terdapat dalam tabel berikut.

Tabel 2. 2. Perbandingan Metode Penelitian

Aspek	<i>Innovation Resistance Theory (IRT)</i> [26]	<i>Status Quo Bias Theory (SQBT)</i> [27]	<i>Technology Threat Avoidance Theory</i> [28]
Fokus	Menjelaskan alasan pengguna menolak suatu inovasi	Menjelaskan kecenderungan individu untuk mempertahankan pandangan atau sikapnya saat terjadi perubahan	Menjelaskan perilaku pengguna dalam menghindari ancaman teknologi informasi berbahaya
Tujuan	Mengidentifikasi hambatan utama yang	Mengidentifikasi berbagai anteseden untuk	Mengidentifikasi berbagai perilaku penghindaran

Aspek	<i>Innovation Resistance Theory (IRT)</i> [26]	<i>Status Quo Bias Theory (SQBT)</i> [27]	<i>Technology Threat Avoidance Theory</i> [28]
	menciptakan sikap resistensi pengguna terhadap inovasi	penerimaan dan penolakan suatu perubahan	ancaman oleh setiap pengguna teknologi informasi
Komponen/ Dimensi	<i>Usage barrier, Value barrier, Risk barrier, Tradition barrier, Image barrier</i>	<i>Loss aversion, net benefits, transition costs, uncertainly cost, sunk cost, social norms, control</i>	<i>Perceived susceptibility, perceived severity, perceived threat, perceived effectiveness, perceived costs, self efficacy</i>
Kelebihan	Terfokus pada alasan timbulnya sikap resistensi terhadap inovasi baik dari sisi fungsional maupun psikologis	Dapat menjelaskan alasan suatu individu lebih memilih untuk mempertahankan kebiasaan lama dari cara individu menerima atau menolak suatu perubahan	Dapat menjelaskan timbulnya sikap resistensi jika berhubungan dengan keamanan teknologi secara mendalam
Kekurangan	Penjelasan mengenai kondisi sebelumnya tidak dibahas	Tidak terfokus kepada sikap resistensi, lebih banyak membahas	Hanya terfokus kepada aspek keamanan, tidak membahas secara rinci alasan sikap

Aspek	<i>Innovation Resistance Theory (IRT)</i> [26]	<i>Status Quo Bias Theory (SQBT)</i> [27]	<i>Technology Threat Avoidance Theory</i> [28]
	secara mendalam	mengenai alasan mempertahankan kondisi sebelum perubahan	resistensi selain karena keamanannya
Penggunaan	Digunakan untuk memahami alasan pelanggan atau pengguna menolak suatu inovasi	Digunakan untuk mengetahui alasan suatu individu mempertahankan kondisi sebelum adanya perubahan	Digunakan untuk memahami alasan pengguna menolak menggunakan teknologi dari aspek keamanannya

Berdasarkan tabel tersebut, diputuskan untuk menggunakan metode *Innovation Resistance Theory (IRT)* dalam penelitian ini. Ini karena pada metode IRT mencakup sikap resistensi dari dua aspek, yaitu fungsional dan psikologis. Sementara metode *Status Quo Bias Theory* lebih mengarah ke aspek psikologis saja dan metode *Technology Threat Avoidance Theory* lebih mengarah ke aspek fungsional saja.

2.2.3 Resistensi terhadap Penggunaan Aplikasi

Beberapa aplikasi sangat rumit untuk digunakan dan membutuhkan upaya untuk memahaminya. Semakin rumit suatu aplikasi, maka akan semakin besar juga kemungkinan aplikasi tersebut akan menimbulkan sikap penolakan dari penggunanya [29]. Oleh karena itu, resistensi terhadap penggunaan aplikasi merupakan sikap yang memotivasi suatu individu untuk menolak penggunaan suatu aplikasi [30]. Sikap resistensi akan semakin meningkat apabila kerugian yang akan dialami lebih tinggi dibandingkan manfaat yang akan didapatkan dari penggunaan aplikasi [31]. Sikap yang dapat didefinisikan sebagai resistensi adalah sikap penolakan, ketidakpercayaan, atau

ketidaksetujuan terhadap penggunaan aplikasi. Sikap-sikap ini timbul karena adanya perasaan tidak yakin, tidak nyaman, khawatir terhadap hilangnya manfaat atau kendali, atau kurangnya dukungan dan keterlibatan dari pihak yang terpengaruh oleh perubahan tersebut [17].

2.2.4 Kecemasan akan Teknologi (*Technology Anxiety*)

Kecemasan merupakan hambatan signifikan terhadap penerimaan TI, menjelaskannya sebagai reaksi emosional negatif yang berdampak buruk pada niat seseorang untuk melakukan tugas tertentu [32]. Kecemasan teknologi juga dapat didefinisikan juga dapat didefinisikan sebagai sejauh mana individu merasakan takut, cemas, dan ketegangan secara sementara dalam menggunakan sistem virtual atau saat mempertimbangkan penggunaannya. Konsep kecemasan teknologi merupakan perkembangan dari konsep kecemasan terhadap komputer. Kecemasan teknologi tidak hanya disebabkan oleh kurangnya kepercayaan diri, tetapi juga dapat dipicu oleh pengalaman buruk yang pernah dialami saat menggunakan teknologi tertentu [33]. Ketakutan terhadap teknologi memiliki hubungan negatif dengan kesiapan pengguna mengadopsi teknologi [34].

2.3. Pengembangan Hipotesis

Mengacu pada teori atau temuan dari penelitian sebelumnya, dapat disusun hipotesis yang menggambarkan keterkaitan antara teori inovasi resistansi dengan niat penggunaan aplikasi MyPertamina. Berikut merupakan penjabaran hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini.

2.3.1 Pengaruh antara *Perceived Usefulness* (*Value Barrier*) dengan *MyPertamina Adoption Intention*

Kegunaan yang dirasakan (*Perceived Usefulness*) mengukur sejauh mana teknologi akan meningkatkan kinerja seseorang [35]. Suatu teknologi dapat dikatakan berhasil jika mempunyai nilai kegunaan yang dibutuhkan oleh penggunanya [36]. Pada penelitian sebelumnya *Perceived Usefulness* memiliki dampak positif terhadap intensi adopsi (*Adoption Intention*). Apabila aplikasi dianggap bermanfaat, maka keinginan individu untuk mengadopsi aplikasi

tersebut akan semakin besar [18]. Hasil tersebut menjadi referensi acuan untuk dapat menetapkan hipotesis sebagai berikut.

H1: *Perceived Usefulness* berpengaruh positif terhadap *Adoption Intention* aplikasi MyPertamina.

2.3.1 Pengaruh antara *Perceived Usefulness* (Value Barrier) dengan *Technology Anxiety*

Kegunaan yang dirasakan (*Perceived Usefulness*) merupakan penentu utama dalam penerimaan teknologi dalam penelitian terkait TAM. Ketika aplikasi dirasa bermanfaat dan dapat memfasilitasi individu untuk mencapai tujuannya, maka individu tersebut akan cenderung menggunakannya [37]. Pada penelitian sebelumnya *Perceived Usefulness* memiliki dampak negatif yang signifikan terhadap kecemasan teknologi (*Technology Anxiety*). Ketika aplikasi dianggap bermanfaat oleh responden, tingkat emosi positif yang dirasakan cenderung lebih tinggi dibandingkan emosi negatif, sehingga meningkatkan keinginan untuk menggunakan aplikasi [18]. Hasil tersebut menjadi referensi acuan untuk dapat menetapkan hipotesis sebagai berikut.

H2: *Perceived Usefulness* berpengaruh negatif terhadap *Technology Anxiety* aplikasi MyPertamina.

2.3.2 Pengaruh antara *Perceived Complexity* (Usage barrier) dengan *Technology Anxiety*

Kompleksitas yang dirasakan (*Perceived Complexity*) digunakan untuk melihat tingkat kesulitan individu dalam mempelajari dan mengadopsi suatu teknologi dan kemudahan yang dirasakan [38]. Apabila pengguna merasa aplikasi mudah untuk dipahami dan digunakan, maka aplikasi tersebut akan menyebar luas dan lebih cepat diadopsi oleh pengguna [39]. Pada penelitian sebelumnya *Perceived Complexity* memiliki dampak yang positif signifikan terhadap *Technology Anxiety*. Dinyatakan bahwa ketika aplikasi dianggap kompleks, diperlukan upaya yang lebih besar untuk mempelajari aplikasi tersebut, yang pada akhirnya dapat membuat pengguna merasa

cemas dan gugup dalam menggunakannya [18]. Hasil ini menjadi referensi acuan untuk dapat menetapkan hipotesis sebagai berikut.

H3: *Perceived Complexity* berpengaruh positif terhadap *Technology Anxiety* aplikasi MyPertamina.

2.3.3 Pengaruh antara *Perceived Security (Risk Barrier)* dengan *Technology Anxiety*

Keamanan yang dirasakan (*Perceived Security*) merupakan tingkat di mana pengguna merasa bahwa teknologi aman terhadap segala risiko yang ada [40]. *Perceived Security* diartikan juga sebagai keyakinan konsumen bahwa informasi pribadi yang diberikan tidak akan diakses, disimpan, atau disalahgunakan oleh pihak manapun tanpa persetujuan [41]. Pada penelitian sebelumnya dinyatakan bahwa *Perceived Security* memiliki dampak negatif secara signifikan terhadap kecemasan teknologi (*Technology Anxiety*). Ini dikarenakan sebagian besar pengguna belum menyadari potensi risiko keamanan yang terkait dengan penggunaan aplikasi, sehingga pengguna tidak merasa cemas dengan aspek keamanan aplikasi [18]. Hasil tersebut menjadi referensi acuan untuk dapat menetapkan hipotesis sebagai berikut.

H4: *Perceived Security* berpengaruh negatif terhadap *Technology Anxiety* aplikasi MyPertamina.

2.3.4 Pengaruh antara *Dispositional Resistance to Change (Tradition Barrier)* dengan *Technology Anxiety*

Resistensi disposisional terhadap perubahan (*Dispositional Resistance to Change*) mencerminkan kecenderungan individu untuk menolak atau menghindari perubahan dan menganggap perubahan sebagai sesuatu yang tidak menyenangkan [42]. Individu dengan kecenderungan resistensi disposisional terhadap perubahan memandang inovasi sebagai ancaman potensial [43]. Pada penelitian sebelumnya *Dispositional Resistance to Change* memiliki dampak positif yang signifikan terhadap *Technology Anxiety*. Dinyatakan bahwa terdapat satu karakteristik yang sama antara *Perceived Complexity* dan *Dispositional Resistance to Change* yaitu tuntutan kognitif yang

dibebankan kepada individu. Ketika aplikasi dianggap rumit, individu akan lebih cenderung untuk mempertahankan kebiasaan dan keyakinan yang ada, dibanding harus mengeluarkan upaya kognitif yang lebih besar untuk beradaptasi [18]. Hasil ini menjadi referensi acuan untuk dapat menetapkan hipotesis sebagai berikut.

H5: *Dispositional Resistance to Change* berpengaruh positif terhadap *Technology Anxiety* aplikasi MyPertamina.

2.3.5 Pengaruh antara *Perceived Compatibility (Image Barrier)* dengan *Technology Anxiety*

Kompatibilitas yang dirasakan (*Perceived Compatibility*) mengukur sejauh mana inovasi dianggap selaras dengan nilai-nilai yang ada, pengalaman sebelumnya, serta kebutuhan dari pengguna potensial [44]. Jika suatu aplikasi dianggap dapat diintegrasikan dengan baik ke dalam rutinitas, sesuai dengan harapan dan preferensi pribadi, maka kemungkinan untuk mengadopsi teknologi tersebut akan meningkat [45]. Pada penelitian sebelumnya dinyatakan bahwa *Perceived Compatibility* tidak memberikan pengaruh negatif terhadap *Technology Anxiety*. Ini dikarenakan pengguna memiliki citra diri yang lebih stabil, sehingga tidak mudah terpengaruh oleh tekanan sosial. Oleh karena itu, penggunaan aplikasi tidak menyebabkan perbedaan dalam representasi atau identitas diri, kecocokan yang dirasakan cenderung tidak menimbulkan kekhawatiran [18]. Hasil tersebut menjadi referensi acuan dalam menetapkan hipotesis sebagai berikut.

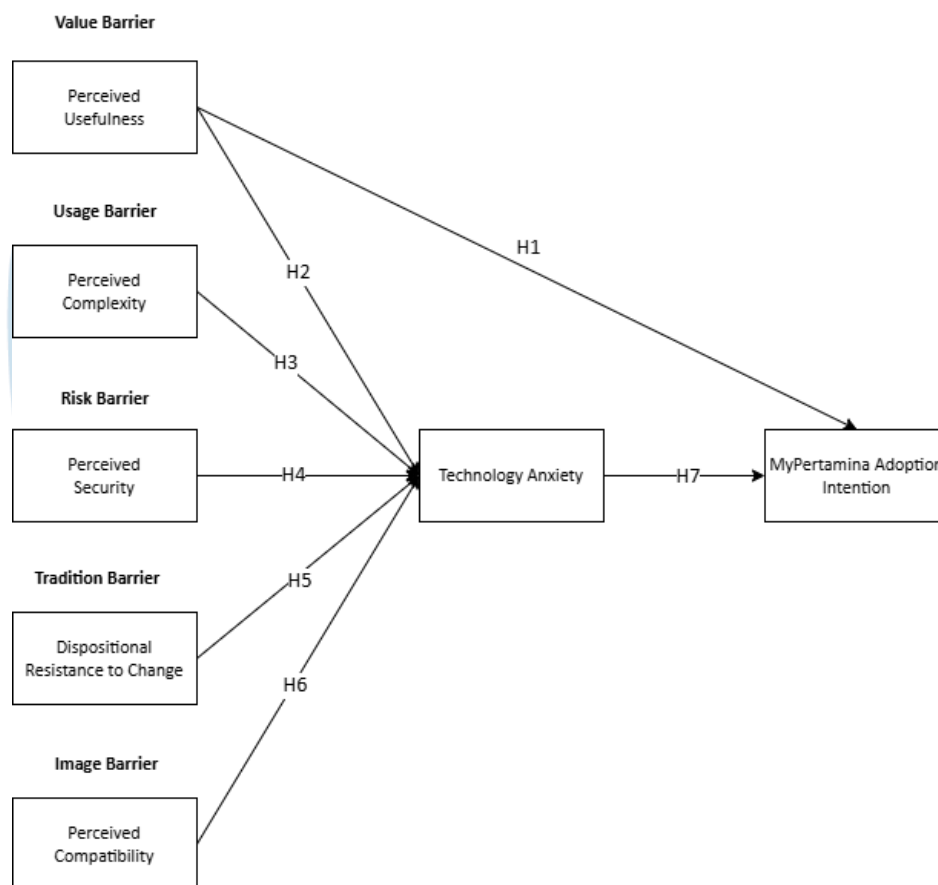
H6: *Perceived Compatibility* berpengaruh negatif terhadap *Technology Anxiety* aplikasi MyPertamina.

2.3.6 Pengaruh antara *Technology Anxiety* dengan MyPertamina Adoption Intention

Kecemasan akan teknologi (*Technology Anxiety*) digambarkan sebagai kecenderungan individu untuk merasa tidak nyaman, cemas, atau takut terhadap penggunaan teknologi [46]. Emosi ini dapat menghambat kemauan pengguna untuk terlibat dengan teknologi baru, yang pada akhirnya menyebabkan berkurangnya penggunaan atau

penghindaran sepenuhnya terhadap teknologi tersebut [47]. Pada penelitian sebelumnya *Technology Anxiety* berpengaruh negatif terhadap *Adoption Intention*. Ketika pengguna merasa cemas dalam menggunakan teknologi, kecenderungan untuk menghindari penggunaan aplikasi meningkat karena dikhawatirkan menimbulkan dampak negatif [18]. Hasil tersebut menjadi referensi acuan untuk dapat menetapkan hipotesis sebagai berikut.

H7: *Technology Anxiety* berpengaruh negatif terhadap *Adoption Intention* aplikasi MyPertamina.



Gambar 2. 2. Model Penelitian