

# Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi innovation resistance pada penggunaan layanan mobile banking

Yudha Tri Utama, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=117230&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Mobile banking sebagai suatu bentuk inovasi dari layanan pendukung yang disediakan oleh pihak bank memiliki nilai tambah karena menawarkan mobilitas dan kepraktisan untuk bertransaksi. Akan tetapi, tidak semua konsumen menganggap bahwa mobile banking merupakan sesuatu yang harus mereka konsumsi. Salah satu bukti fenomena ini ditunjukkan dari rasio pengguna layanan mobile banking yang disediakan oleh Bank Central Asia (BCA) pada semester ke-dua tahun 2007 yang baru mencapai 6.9 % jika dibandingkan dari total nasabah BCA. Hal tersebut dapat diakibatkan oleh adanya innovation resistance di kalangan konsumen khususnya pada nasabah BCA, mengingat layanan ini sudah diluncurkan sejak tahun 2001. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sinkkonen, et al pada tahun 2007 mengemukakan bahwasanya terdapat resistensi konsumen dalam mengadopsi layanan mobile banking. Model yang digunakan pada penelitian ini mengacu kepada teori innovation resistance yang diajukan oleh Ram dan Sheth pada tahun 1989. Innovation resistance dipengaruhi oleh dua faktor penghalang yaitu functional barrier dan psychological barrier. Functional barrier terdiri atas usage barrier, value barrier dan risk barrier, dimana faktor psychological barrier dibagi atas tradition barrier, image barrier, dan information barrier. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor barrier mana yang memiliki pengaruh signifikan terhadap resistensi pada layanan mobile banking di Indonesia pada umumnya dan di Jakarta pada khususnya. Objek yang digunakan pada penelitian ini ialah nasabah BCA berumur 17 tahun atau lebih yang tidak atau belum pernah menggunakan layanan mobile banking dari bank manapun. Terdapat 14 indikator yang digunakan untuk mengukur faktor-faktor yang dapat mempengaruhi resistensi. Penelitian ini menggunakan metode analisis faktor eksploratori dalam mengelompokkan setiap dimensi menjadi faktor baru mengacu kepada model awal. Uji analisis varian faktor tunggal (ANOVA) kemudian digunakan untuk menguji signifikansi dan tingkat pengaruh masing-masing faktor dalam mempengaruhi resistensi pada mobile banking. Hasil analisis faktor membentuk lima faktor baru yang dikategorikan sebagai usage barrier, value barrier, risk barrier, tradition barrier, dan information barrier. Dari hasil uji ANOVA diperoleh beberapa hasil yaitu: kelima faktor secara bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap resistensi, namun secara parsial hanya faktor risk barrier yang memiliki pengaruh secara signifikan. Pada uji pengaruh faktor interaksi, diperoleh hasil bahwa kehadiran usage barrier bersama-sama value barrier memiliki pengaruh yang signifikan terhadap resistensi, demikian pula pada interaksi antara usage barrier bersama tradition barrier, risk barrier bersama tradition barrier, dan faktor usage barrier bersama information barrier. Kesimpulan yang diambil dari penelitian ini yaitu faktor keamanan menjadi hal yang harus diperhatikan terlebih dahulu bagi pemasar dalam mengatasi masalah resistensi nasabah terhadap mobile banking di Indonesia pada umumnya. Masalah persepsi mengenai tingkat resiko yang tinggi dapat diatasi melalui strategi komunikasi yang bersifat edukatif, yang disinergikan dengan pengembangan struktur jaringan sistem yang lebih aman dan handal. Secara lebih lanjut juga diperlukan pendekatan informatif, penyempurnaan user interface, dan peningkatan added value dalam upaya mereduksi resistensi.