UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Resistensi Individu terhadap Penggunaan Super Apps Perbankan
BUMN di Indonesia**
Azriel Asri Mulyadi, Sumiyana, Dr., M.Si., Ak., CA.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

ABSTRAK

Transformasi digital perbankan BUMN di Indonesia melalui peluncuran *super apps* dihadapkan pada tantangan resistensi individu yang berisiko menggagalkan pencapaian IT *business value*. Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris faktor-faktor yang memengaruhi resistensi individu terhadap penggunaan *super apps* perbankan BUMN dengan mengintegrasikan *innovation resistance theory* (IRT) sebagai hambatan utama dan *unified theory of acceptance and use of technology 2* (UTAUT2) sebagai faktor mitigasi. Penelitian kuantitatif ini menggunakan data primer dari 414 responden yang merupakan nasabah perbankan BUMN (Mandiri, BRI, BNI, dan BTN). Data dikumpulkan melalui kuesioner daring dan dianalisis menggunakan metode *structural equation modeling - partial least squares* (SEM-PLS) dengan perangkat lunak SmartPLS 4. Hasil penelitian membuktikan bahwa *usage barrier*, *tradition barrier*, dan *image barrier* berpengaruh positif dan signifikan terhadap resistensi individu. Temuan ini juga mengungkap anomali perilaku melalui *digital literacy paradox*, di mana *risk barrier* justru berpengaruh negatif signifikan, serta fenomena *psychological reactance* di mana tekanan *social influence* terbukti berpengaruh positif signifikan terhadap penolakan nasabah. Sementara itu, *value barrier*, *facilitating conditions*, dan *hedonic motivation* tidak terbukti memengaruhi resistensi secara signifikan. Implikasi penelitian ini menyarankan pihak perbankan untuk menyediakan desain UI/UX yang lebih ramah pengguna (seperti fitur *lite mode*) dan mengubah strategi pemasaran koersif guna menekan tingkat resistensi nasabah.

Kata kunci: Resistensi individu, *super apps*, *innovation resistance theory* (IRT), UTAUT2, perbankan BUMN.

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Resistensi Individu terhadap Penggunaan Super Apps Perbankan
BUMN di Indonesia**
Azriel Asri Mulyadi, Sumiyana, Dr., M.Si., Ak., CA.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

ABSTRACT

The digital transformation of state-owned (BUMN) banking in Indonesia through the launch of super apps faces the challenge of individual resistance, which risks thwarting the achievement of IT business value. This study aims to empirically examine the factors influencing individual resistance to the use of BUMN banking super apps by integrating the Innovation Resistance Theory (IRT) as primary barriers and the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2) as mitigating factors. This quantitative research utilizes primary data from 414 respondents who are customers of BUMN banks (Mandiri, BRI, BNI, and BTN). Data were collected via online questionnaires and analyzed using the Structural Equation Modeling - Partial Least Squares (SEM-PLS) method with SmartPLS 4 software. The results prove that usage barrier, tradition barrier, and image barrier have a positive and significant effect on individual resistance. The findings also reveal behavioral anomalies through the digital literacy paradox, where risk barrier has a significant negative effect, and psychological reactance, where social influence has a significant positive effect on customer resistance. Meanwhile, value barrier, facilitating conditions, and hedonic motivation are not proven to significantly affect resistance. The implications of this study suggest that banks should provide more user-friendly UI/UX designs (such as a lite mode feature) and alter coercive marketing strategies to reduce customer resistance levels.

Keywords: Individual resistance, super apps, innovation resistance theory (IRT), UTAUT2, state-owned banks.