

**PENGARUH *STATUS QUO BIAS* TERHADAP RESISTENSI
PENGGUNA ALAT PEMBAYARAN BERBASIS RFID
DI MRT JAKARTA**

Disusun Oleh:

Raka Echa Pratama (1710622031)



**Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk mendapatkan
gelar Sarjana Bisnis Digital pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Negeri Jakarta**

Intelligentia - Dignitas

**PROGRAM STUDI S1 BISNIS DIGITAL
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

2026

**THE EFFECT OF STATUS QUO BIAS ON USER
RESISTANCE TOWARD RFID-BASED PAYMENTS
SYSTEMS IN MRT JAKARTA**

Prepared by:

Raka Echa Pratama (1710622031)



**This undergraduate thesis is submitted in partial fulfillment of the
requirements for the degree of Bachelor of Digital Business at the
Faculty of Economics and Business Universitas Negeri Jakarta**

Intelligentia - Dignitas

**STUDY PROGRAM OF DIGITAL BUSINESS
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

2026

ABSTRAK

Transformasi sistem pembayaran digital pada transportasi publik mendorong MRT Jakarta untuk mengimplementasikan teknologi *Radio Frequency Identification* (RFID) melalui produk ALLRIDE Charm. Namun, adopsi teknologi ini berpotensi menimbulkan resistensi dari pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *switching cost*, *switching benefit*, dan *perceived value* terhadap *user resistance* dalam penggunaan sistem pembayaran RFID ALLRIDE Charm pada MRT Jakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain asosiatif kausal. Data diperoleh dari 306 responden pengguna MRT Jakarta melalui kuesioner daring menggunakan teknik *purposive sampling*. Analisis data dilakukan menggunakan *Structural Equation Modeling* berbasis *Partial Least Squares* (SEM PLS) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *switching cost* dan *perceived value* berpengaruh signifikan terhadap *user resistance*, sedangkan *switching benefit* tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Temuan ini mengindikasikan bahwa persepsi biaya peralihan dan nilai yang dirasakan pengguna menjadi faktor utama dalam membentuk resistensi terhadap adopsi sistem pembayaran RFID. Selain itu, penelitian ini menghasilkan prototipe aplikasi pembaca RFID sebagai bentuk kontribusi praktis dalam mendukung implementasi ALLRIDE Charm. Penelitian ini memberikan kontribusi teoretis dalam kajian adopsi teknologi pada transportasi publik serta kontribusi praktis bagi pengelola MRT Jakarta dalam meningkatkan penerimaan sistem pembayaran berbasis RFID.

Kata kunci: *Status Quo Bias, Switching Costs, Switching Benefits, Perceived Value, User Resistance, RFID Ticketing, MRT Jakarta, Digital Payment Adoption*

ABSTRACT

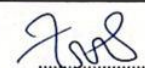
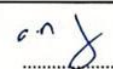
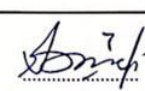
The transformation of digital payment systems in public transportation has encouraged MRT Jakarta to implement Radio Frequency Identification (RFID) technology through the ALLRIDE Charm product. However, the adoption of this technology may generate user resistance. This study aims to analyze the effects of switching costs, switching benefits, and perceived value on user resistance toward the use of the RFID-based payment system ALLRIDE Charm in MRT Jakarta. This research employs a quantitative approach with a causal associative research design. Data were collected from 306 MRT Jakarta users through an online questionnaire using purposive sampling. Data analysis was conducted using Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM) with the assistance of SmartPLS software. The results indicate that switching costs and perceived value have a significant effect on user resistance, while switching benefits do not show a significant effect. These findings suggest that users' perceptions of switching costs and perceived value are the primary factors influencing resistance to the adoption of RFID-based payment systems. In addition, this study develops an RFID reader application prototype as a practical contribution to support the implementation of ALLRIDE Charm. This research provides theoretical contributions to technology adoption studies in the context of public transportation and practical implications for MRT Jakarta in enhancing user acceptance of RFID-based payment systems.

Keywords: Status Quo Bias, Switching Costs, Switching Benefits, Perceived Value, User Resistance, RFID Ticketing, MRT Jakarta, Digital Payment Adoption

Intelligentia - Dignitas

LEMBAR PENGESAHAN

Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI			
Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  Prof. Dr. Mohamad Rizan, S.E., M.M NIP 197206272006041001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dr. Ryna Parlyna, M.B.A NIP 197701112008122003 (Ketua Sidang)		15 JANUARI 2026
2	Meta Bara Berutu, S.E., M.M NIP 199409222022032012 (Penguji 1)		15 JANUARI 2026
3	Inkreswari Retno Hardini, S.Kom., M.T. NIP 199502132024062001 (Penguji 2)		15 JANUARI 2026
4	Diena Noviarini, MMSi NIP 197511152008122002 (Pembimbing 1)		15 JANUARI 2026
5	Adnan Kasofi, S.Pd., MBA NIP 199107022023211023 (Pembimbing 2)		15 JANUARI 2026
Nama : Raka Echa Pratama No. Registrasi : 1710622031 Program Studi : S1 Bisnis Digital Tanggal Lulus : 15 Januari 2026			

*Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12
 - dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru*

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Dengan ini saya menyatakan:

1. Penulisan skripsi ini merupakan hasil karya saya, bukan merupakan hasil praktik plagiat yang berasal dari karya tulis milik orang lain, baik sebagian, maupun seluruhnya.
2. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta, maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
3. Pendapat atau hasil penelitian orang lain yang terkandung dalam penulisan skripsi ini dirujuk atau dikutip dan dicantumkan dalam daftar pustaka sesuai dengan pedoman yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sejujur-jujurnya dengan kondisi dan keadaan yang sebenar-benarnya.
5. Apabila terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran di kemudian hari, saya bersedia menerima sanksi akademik, berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, dan sanksi lainnya sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 15 Januari 2026

Yang membuat pernyataan,



Kaka Echa Pratama

NIM. 1710622031

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Raka Echa Pratama
NIM : 1710622031
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis / S1 Bisnis Digital
Alamat email : rakaechapratama@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan dan Kearsipan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Disertasi ☐ Lain-lain (... ..)

yang berjudul : Pengaruh Status Quo Bias terhadap Resistensi Pengguna Alat Pembayaran Berbasis RFID di MRT Jakarta

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan dan Kearsipan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 4 FEBRUARI 2026

Penulis

(RAKA ECHA PRATAMA)
nama dan tanda tangan

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi berjudul “Pengaruh Status Quo Bias terhadap Resistensi Pengguna Alat Pembayaran Berbasis RFID di MRT Jakarta.”

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk melaksanakan Sidang Skripsi pada Program Studi S1 Bisnis Digital, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Proses penyusunan skripsi ini dapat terlaksana berkat bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Diena Noviarini, MMSi, selaku Dosen Pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan masukan yang sangat berharga dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Adnan Kasofi, S.Pd., MBA, selaku Dosen Pembimbing II, atas waktu, dukungan, serta pemikiran yang membantu penulis memperbaiki kualitas penelitian ini.
3. Ibu Dr. Ryna Parlyna, M.B.A., selaku Koordinator Program Studi S1 Bisnis Digital, yang telah memberikan fasilitas, kesempatan, dan dukungan akademik selama proses penyusunan skripsi.

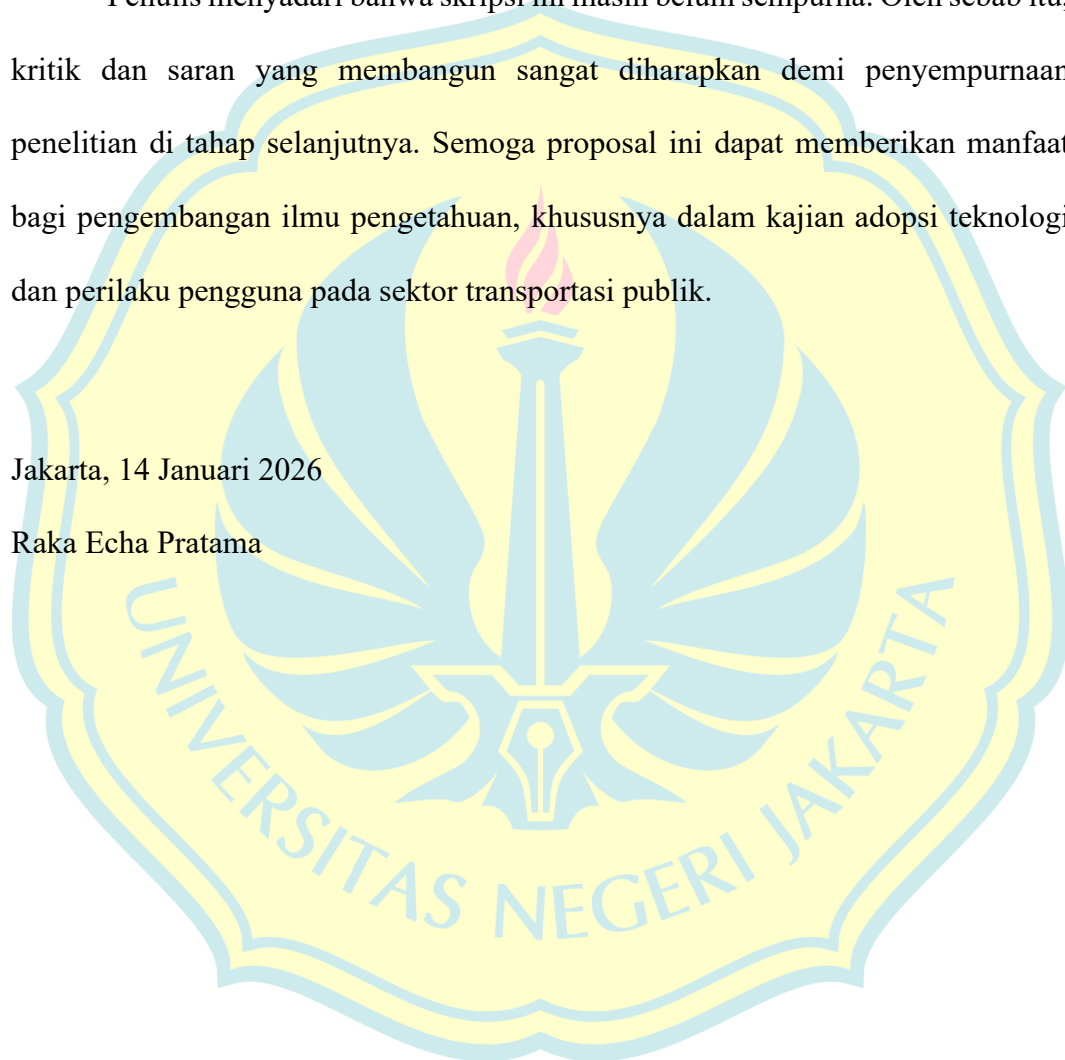
Penulis juga menyampaikan terima kasih yang tulus kepada kedua orang tua atas doa, dukungan moral, semangat, dan kasih sayang yang tidak pernah putus, sehingga penulis dapat menjalani proses akademik dengan baik. Ucapan

terima kasih juga penulis sampaikan kepada teman-teman seperjuangan di Program Studi S1 Bisnis Digital, yang telah memberikan dukungan, motivasi, serta kebersamaan selama proses penyusunan penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna. Oleh sebab itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan penelitian di tahap selanjutnya. Semoga proposal ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam kajian adopsi teknologi dan perilaku pengguna pada sektor transportasi publik.

Jakarta, 14 Januari 2026

Raka Echa Pratama



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I.....	16
PENDAHULUAN.....	16
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	16
Gambar 1.1 Pertumbuhan QRIS di Indonesia (2023–2025)	17
Gambar 1.2 Contoh Produk ALLRIDE Charm.....	19
1.2 Rumusan Masalah.....	24
1.3 Tujuan Penelitian.....	25
1.4 Manfaat Penelitian.....	26
1.4.1 Manfaat Teoritis	27
1.4.2 Manfaat Praktis	28
BAB II	31
KAJIAN PUSTAKA	31
2.1 Kajian Teori.....	31
2.1.1 Status Quo Bias	32
2.1.2 User Resistance	35
2.1.3 Switching Costs.....	38
2.1.4 Switching Benefits	43
2.1.5 Perceived Value	47
2.1.6 Teknologi RFID (Radio Frequency Identification).....	50
2.1.7 MRT Jakarta.....	54
2.2 Penelitian Terdahulu	55
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	55
2.3 Kerangka Penelitian.....	63
Gambar 2.1 Kerangka Penelitian	63
2.4 Hipotesis Penelitian.....	66

BAB III	72
METODE PENELITIAN	72
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	72
3.2 Desain Penelitian	73
3.3 Populasi dan Sampel	74
3.3.1 Populasi Penelitian	75
3.3.2 Sampel Penelitian	75
3.4 Pengembangan Instrumen	78
3.4.1 Operasional Variabel	79
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel Penelitian	79
3.4.1.1 Switching Costs (X1)	82
3.4.1.2 Switching Benefits (X2)	83
3.4.1.3 Perceived Value (X3)	84
3.4.1.4 User Resistance (Y)	84
3.4.2 Skala Pengukuran	85
Tabel 3.2 Skala Likert Penilaian	86
3.5 Teknik Pengumpulan Data	86
3.6 Teknik Analisis Data	88
3.6.1 Analisis Deskriptif	88
3.6.2 Analisis Measurement Outer Model	89
3.6.2.1 Uji Validitas	89
3.6.2.2 Uji Reliabilitas	91
3.6.3 Analisis Structural Inner Model	92
3.6.3.1 Effect Size (f-square)	93
3.6.3.2 Koefisien Determinasi (R-Square)	93
3.6.3.3 Predictive Relevance (Q-Square)	94
3.6.4 Uji Hipotesis (Path Coefficients)	94
Tabel 3.3 Rule of Thumb Evaluasi Measurement Model, Structural Model, dan Uji Hipotesis (SEM-PLS)	95
3.6.5 Kesimpulan Tahap Analisis Data	96
BAB IV	92
HASIL & PEMBAHASAN	92
4.1 Deskripsi Data	92
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Penelitian (n = 306)	99
4.2 Hasil Uji Instrumen Penelitian	101
4.2.1 Hasil Uji Outer Model	102
4.2.1.1 Hasil Uji Validitas	103
Tabel 4.2 Outer Loading dan AVE	103

Tabel 4.3 Cross Loading	105
4.2.1.2 Hasil Uji Reliabilitas	108
Tabel 4.4 Cronbach's Alpha dan Composite Reliability	108
4.2.2 Hasil Uji Inner Model	110
Tabel 4.5 F-square (Effect Size)	110
Tabel 4.6 R-square	111
Tabel 4.7 Q-square	112
Tabel 4.8 T statistics dan P value	114
4.2.2.1 <i>Perceived Value</i> Berpengaruh Negatif Terhadap <i>User Resistance</i>	114
4.2.2.2 <i>Switching Benefits</i> Berpengaruh Negatif Terhadap <i>User Resistance</i>	115
4.2.2.3 <i>Switching Costs</i> Berpengaruh Positif terhadap <i>User Resistance</i>	117
4.3 Hasil Penerapan (Prototype)	118
4.3.1 Deskripsi Prototype	119
Gambar 4.6 Aplikasi RFID Reader	119
4.3.2 Tahapan Proses Pembuatan Aplikasi	121
BAB V	123
PENUTUP	123
5.1 Kesimpulan	123
5.2 Implikasi	125
5.2.1 Implikasi Teoretis	125
5.2.2 Implikasi Praktis	126
5.3 Keterbatasan Penelitian	128
5.4 Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya	130
DAFTAR PUSTAKA	133
LAMPIRAN	140
Lampiran 1 Lembar Persetujuan Sidang Skripsi	140
Lampiran 2 Lembar Persetujuan Dosen Pembimbing	141
Lampiran 3 Kartu Konsultasi	142
Lampiran 4 Form Saran & Perbaikan Seminar Proposal Skripsi	143
Lampiran 5 Surat Keterangan Hasil Pindai Uji Kemiripan Naskah.	144
Lampiran 6 Instrumen Penelitian	145
RIWAYAT HIDUP PENULIS	149

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pertumbuhan QRIS di Indonesia (2023–2025)	17
Gambar 1.2 Contoh Produk ALLRIDE Charm.....	19
Gambar 2.1 Kerangka Penelitian	63
Gambar 4.6 Aplikasi RFID Reader.....	119



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	55
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel Penelitian	79
Tabel 3.2 Skala Likert Penilaian	86
Tabel 3.3 Rule of Thumb Evaluasi Measurement Model, Structural Model, dan Uji Hipotesis (SEM-PLS).....	95
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Penelitian (n = 306)	99
Tabel 4.2 Outer Loading dan AVE	103
Tabel 4.3 Cross Loading	105
Tabel 4.4 Cronbach's Alpha dan Composite Reliability	108
Tabel 4.5 F-square (Effect Size)	110
Tabel 4.6 R-square	111
Tabel 4.7 Q-square	112
Tabel 4.8 T statistics dan P value.....	114



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Persetujuan Sidang Skripsi.....	140
Lampiran 2 Lembar Persetujuan Dosen Pembimbing	141
Lampiran 3 Kartu Konsultasi	142
Lampiran 4 Form Saran & Perbaikan Seminar Proposal Skripsi.....	143
Lampiran 5 Surat Keterangan Hasil Pindai Uji Kemiripan Naskah.	144
Lampiran 6 Instrumen Penelitian	145



Intelligentia - Dignitas