

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
RESISTENSI PENGGUNAAN *PLATFORM*
E-COMMERCE “DIGIPAY SATU”
(STUDI PADA KPPN
SINGARAJA)**

TESIS

Oleh
Ketut Putu Oki Murjana
Nim 2229131007



**PROGRAM STUDI ILMU MANAJEMEN
PASCASARJANA
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
2024**

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
RESISTENSI PENGGUNAAN *PLATFORM*
E-COMMERCE “DIGIPAY SATU”
(STUDI PADA KPPN
SINGARAJA)**

TESIS

Oleh
Ketut Putu Oki Murjana
Nim 2229131007



**PROGRAM STUDI ILMU MANAJEMEN
PASCASARJANA
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
2024**



**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
RESISTENSI PENGGUNAAN *PLATFORM*
E-COMMERCE “DIGIPAY SATU”
(STUDI PADA KPPN
SINGARAJA)**

TESIS

**Diajukan kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Memperoleh Gelar Magister Manajemen
Program Studi S2 Ilmu Manajemen**



**PROGRAM STUDI ILMU MANAJEMEN
PASCASARJANA
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
2024**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Tesis oleh Ketut Putu Oki Murjana ini telah diperiksa dan disetujui untuk mengikuti Ujian Tesis

Singaraja,

Pembimbing I



Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc.
NIP 19740412 201012 1 001

Pembimbing II




Dr. Ni Kadek Sinarwati, S.E., M.Si., Ak.
NIP 19721020 201012 2 002


LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI


Tesis oleh Ketut Putu Oki Murjana ini telah dipertahankan di depan tim penguji dan dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen di Program Studi Ilmu Manajemen, Program Pascasarjana, Universitas Pendidikan Ganesha.


Disetujui pada tanggal,


Oleh
Oleh Tim Penguji


..... Ketua (Dr. Ni luh Wayan Sayang Telagawathi S.E., M.Si)
NIP. 197611102014042001


..... Pembimbing I (Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc.)
NIP. 197404122010121001



..... Pembimbing II (Dr. Ni Kadek Sinarwati, S.E., M.Si., Ak.)
NIP 197210202010122002


..... Penguji I (Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., MM)
NIP. 198309212015041001


..... Penguji II (Dr. Ni Made Ary Widiastini, SST.Par., M.Par.)
NIP. 198104162005012002

Mengetahui,
Direktur Program Pascasarjana
Universitas Pendidikan Ganesha,




Prof. Dr. Alyoman Jampel, M.Pd
NIP. 195910101986031003

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen dari Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri. Bagian-bagian tertentu dalam penulisan tesis yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas dan sesuai dengan norma, kaidah serta etika akademis.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian tesis ini bukan hasil karya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Singaraja, 25 April 2024
Yang memberi pernyataan,



Ketut Putu Oki Murjana

PRAKATA

Om Swastiastu

Puji syukur penulis panjatkan kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa, Tuhan yang Maha Esa yang telah memberikan rahmatNya, sehingga penulisan tesis yang berjudul **Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Resistensi Penggunaan Platform E-Commerce “Digipay Satu” (Studi Pada KPPN Singaraja)** ini dapat terselesaikan dengan baik. Tesis ini disusun untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Magister Manajemen di Universitas Pendidikan Ganesha Program Studi Ilmu Manajemen.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan di dalam penyusunan tesis ini karena keterbatasan kemampuan dan pengalaman. Untuk itu, kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak sangat diharapkan penulis agar dapat memberikan nilai dan manfaat lebih bagi semua pihak yang membutuhkan.

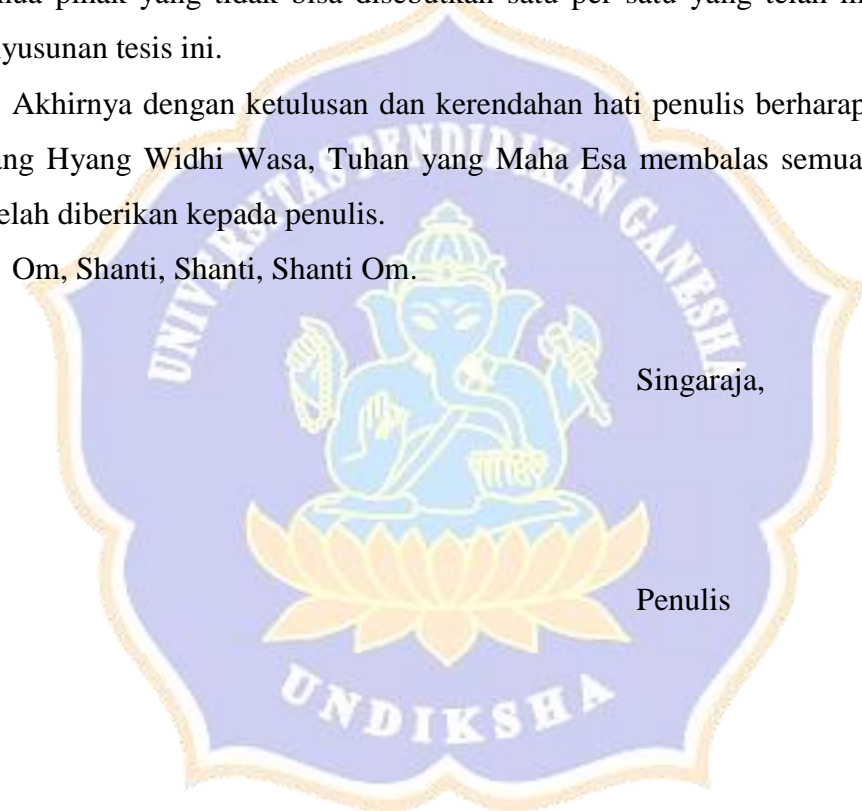
Terselesaikannya tesis ini telah banyak memperoleh uluran tangan dari berbagai pihak. Untuk itu, ijinkan penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan kepada pihak-pihak berikut.

1. Bapak Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha atas fasilitas yang diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan studi dengan baik.
2. Ibu Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawati, SE., M.Si. selaku Kepala Program Studi Ilmu Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha dan sekaligus sebagai Dosen Pembimbing II atas motivasi dan bimbingan yang diberikan dalam penyelesaian tesis ini.
3. Bapak Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc selaku Pembimbing I yang sangat berjasa membimbing dan memberi saran dalam penulisan tesis ini.
4. Ibu Dr. Ni Kadek Sinarwati, S.E., M.Si., Ak. selaku Pembimbing II selama penulis menjadi Mahasiswa.
5. Para Dosen Program Studi Ilmu Manajemen yang bersedia berbagi ilmu dan pengalamannya kepada penulis.

6. Rektor Universitas Pendidikan Ganesha, yang telah memberikan bantuan secara moral dan memfasilitasi berbagai kepentingan penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
7. Rekan-rekan seangkatan di Program Studi Ilmu Manajemen yang dengan karakter dan latar belakangnya masing-masing telah banyak berkontribusi dan berbagi pengalaman dengan penulis selama menjalani studi dan penyelesaian tesis ini.
8. Untuk keluarga tercinta, terimakasih untuk doa, semangat, dan kesabarannya.
9. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah membantu penyusunan tesis ini.

Akhirnya dengan ketulusan dan kerendahan hati penulis berharap semoga Ida Sang Hyang Widhi Wasa, Tuhan yang Maha Esa membalas semua bantuan yang telah diberikan kepada penulis.

Om, Shanti, Shanti, Shanti Om.



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	12
1.3 Batasan Masalah	13
1.4 Rumusan Masalah	13
1.5 Tujuan Penelitian	14
1.6 Manfaat Penelitian	15
1.7 Penjelasan Istilah	15
1.8 Rencana Publikasi	17
BAB II KAJIAN PUSTAKA	18
2.1 Landasan Teori	18
2.2 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan	27
2.3 Kerangka Berpikir	30
2.4 Hipotesis Penelitian	31
BAB III METODE PENELITIAN	38
3.1 Jenis Penelitian	38
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	39
3.3 Waktu Penelitian	41
3.4 Prosedur Penelitian	41
3.5 Variabel Penelitian	42
3.6 Teknik Pengumpulan Data	43
3.7 Instrumen Penelitian	44
3.8 Analisis Data	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	48
4.1 Deskripsi Data	48
4.1.1 Deskripsi Umum Responden Penelitian	48
4.1.2 Deskripsi Umum Hasil Penelitian	49
4.2 Hasil Uji Instrumen	52
4.2.1 Uji Validitas	52
4.2.2 Uji Reliabilitas	54
4.3 Hasil Uji Asumsi Klasik	55
4.3.1 Uji Normalita	55
4.3.2 Uji Multikolinearitas	56
4.3.3 Uji Heteroskedastisitas	57
4.4 Hasil Uji Hipotesis	58
4.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda	58
4.4.2 Uji Signifikansi Parsial (Uji Statistik t)	61

4.4.3	Uji Koefisien Determinasi (R2)	63
4.5	Pembahasan Hasil Penelitian	64
4.5.1	Pengaruh Nilai Persepsi Terhadap Resistensi Pengguna <i>Platform E-Commerce Digipay Satu</i>	64
4.5.2	Pengaruh Switching cost Terhadap Resistensi Pengguna <i>Platform E-Commerce Digipay Satu</i>	64
4.5.3	Pengaruh Keyakinan Diri Untuk Berubah Terhadap Resistensi Pengguna <i>Platform E-Commerce Digipay</i> Satu.....	64
4.5.4	Pengaruh Dukungan Organisasi Terhadap Resistensi Pengguna <i>Platform E-Commerce Digipay Satu</i>	64
4.5.5	Pengaruh Opini Kolega Terhadap Resistensi Pengguna <i>Platform E-Commerce Digipay Satu</i>	64
4.6	Implikasi Penelitian	78
4.7	Keterbatasan Penelitian.....	80
BAB V PENUTUP.....		82
5.1	Simpulan	82
5.2	Saran	83
DAFTAR PUSTAKA		86
LAMPIRAN		89



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Kajian hasil Penelitian yang Relevan.....	27
Tabel 3. 1 Pengguna <i>Platform</i> E-Commerce Digipay Satu dilingkup KPPN Singaraja	39
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel	42
Tabel 3. 3 Kriteria Jawaban Kuesioner.....	44
Tabel 4. 1 Data Karakteristik Responden.....	49
Tabel 4. 2 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	50
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Correlations.....	54
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabel	55
Tabel 4. 5 Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	56
Tabel 4. 6 Hasil Uji Multikolinearitas	57
Tabel 4. 7 Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan Uji Spearman Rho	58
Tabel 4. 8 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	60
Tabel 4. 9 Hasil Uji T	62
Tabel 4. 10 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	65



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual Penelitian	24
Gambar 2. 2 Kerangka Penelitian	30



DAFTAR LAMPIRAN1

Lampiran 1. Indikator Kuesioner	90
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian	92
Lampiran 3. Hasil Uji Statistik Deskriptif	97
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas	98
Lampiran 5. Hasil Uji Reliabilitas	101
Lampiran 6. Hasil Uji Normalitas	102
Lampiran 7. Hasil Uji Multikolinearitas	103
Lampiran 8. Hasil Uji Heteroskedastisitas	104
Lampiran 9. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	105

