

## ABSTRAK

Murjana Oki, Ketut Putu (2024), Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Resistensi Penggunaan *Platform E-Commerce "Digipay Satu"* (Studi Pada KPPN Singaraja) Tesis, Magister Ilmu Manajemen, Pascasarjana, Universitas Pendidikan Ganesha.

Tesis ini sudah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc. dan Pembimbing II: Dr. Ni Kadek Sinarwati, S.E., M.Si., Ak

Kata-kata kunci: *Resistensi penggunaan, Platform e-commerce, Digipay Satu*

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi resistensi penggunaan *platform e-commerce* digipay satu di lingkungan KPPN Singaraja. Dalam konteks *e-commerce*, resistensi penggunaan merupakan perlawanan atau ketidaknyamanan yang dialami oleh pengguna terhadap adopsi teknologi tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yang merupakan pegawai di lingkungan KPPN Singaraja dan pegawai pada Satuan Kerja mitra kerja KPPN Singaraja sebagai pengguna aplikasi Digipay Satu. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi berganda untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang signifikan dalam mempengaruhi resistensi penggunaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Nilai Persepsi berpengaruh negatif terhadap resistensi pengguna digipay satu di KPPN Singaraja. *Switching cost* berpengaruh positif pada resistensi pengguna Digipay Satu di KPPN Singaraja, keyakinan diri berpengaruh negatif terhadap resistensi pengguna. Dukungan organisasi berpengaruh negatif terhadap resistensi pengguna digipay satu di KPPN Singaraja dan opini Kolega berpengaruh negatif terhadap resistensi pengguna digipay satu di KPPN Singaraja. Implikasi dari temuan ini dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang faktor-faktor yang dapat meningkatkan adopsi dan resistensi penggunaan *platform e-commerce* di lingkungan KPPN Singaraja serta memberikan rekomendasi untuk pengembangan lebih lanjut.

## ABSTRACT

Murjana Oki, Ketut Putu (2024), Factors Affecting the Resistance to Use of E-Commerce *Platform* "Digipay Satu" (Study at KPPN Singaraja) Thesis, Master of Management Science, Postgraduate, Ganesha University of Education.

This thesis has been approved and examined by Supervisor I: Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc., and Supervisor II: Dr. Ni Kadek Sinarwati, S.E., M.Si., Ak  
Keywords: Usage resistance, E-commerce *platform*, Digipay Satu

This study aims to analyze the factors that influence the resistance to the use of the Digipay Satu e-commerce *platform* in the KPPN Singaraja environment. In the context of e-commerce, usage resistance is the resistance or discomfort experienced by users to the adoption of the technology. This study uses a quantitative approach by distributing questionnaires to respondents who are employees within KPPN Singaraja and employees at KPPN Singaraja partner work units as users of the Digipay Satu application. The data analysis technique used is multiple regression to identify factors that are significant in influencing usage resistance. The results showed that the perception value negatively affected the resistance of Digipay Satu users at KPPN Singaraja. Switching costs have a positive effect on the resistance of Digipay Satu users at KPPN Singaraja, self-confidence has a negative effect on user resistance. Organizational support negatively affects the resistance of Digipay Satu users at KPPN Singaraja and opinion of colleagues negatively affects the resistance of Digipay Satu users at KPPN Singaraja. The implications of these findings can provide a better understanding of the factors that can increase the adoption and reciprocity of e-commerce *platform* use in the KPPN Singaraja environment as well as provide recommendations for further development.