



LAMPIRAN

Lampiran 1. Indikator Kuesioner

Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala	Sumber
Nilai persepsi (<i>perceived value</i>) (X1)	Nilai persepsi (<i>perceived value</i>) merupakan manfaat yang dirasakan atas perubahan pada implementasi suatu sistem informasi baru	1.waktu yang digunakan 2.Manfaat yang diperoleh 3.Perubahan yang didapatkan	Likert	Sinderhmukh et al. (2002)
<i>Switching cost</i> (X2)	<i>Switching costs</i> merupakan tidak adanya manfaat yang dirasakan oleh pengguna ketika melakukan perubahan dari sistem lama ke sistem informasi yang baru	1.Biaya tidak 2.Efektif 3.Efisien	Likert	Kim dan Kankanhalli, 2009
Keyakinan diri untuk berubah (<i>self-efficacy for change</i>) (X3)	Keyakinan diri untuk berubah (<i>self-efficacy for change</i>) merupakan keyakinan individu atas kemampuan yang dimiliki untuk dapat beradaptasi dengan situasi baru	1.Pengetahuan 2.Pola Pikir 3.Kemandirian	Likert	Kim dan Kankanhalli (2009)
Dukungan Organisasi (X4)	Dukungan organisasi merupakan bentuk dukungan/komitmen pimpinan atas diimplementasikannya sistem yang baru	1.Regulasi 2.Sumber Daya 3.Pendampingan	Likert	Kankanhalli (2009)

Opini kolega (X5)	Opini kolega merupakan persepsi kolega/rekan sejawat yang memberikan dukungan terhadap perubahan dalam mengimplementasikan sistem baru	1.Penilaian 2.Dukungan	<i>Likert</i>	Venkatesh dan Davis (2000)
Resistensi pengguna (Y)	Resistensi pengguna (<i>user resistance</i>) merupakan reaksi penolakan pengguna untuk menerima perubahan dalam mengimplementasikan sistem informasi baru (Markus, 1983)	1.Pengalaman 2.Durasi Kerja 3.Tingkat Pendidikan	<i>Likert</i>	(Markus, 2010)



Lampiran 2. Kuesioner Penelitian

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI RESISTENSI PENGUNAAN PLATFORM E-COMMERCE "DIGIPAY SATU" (STUDI PADA KPPN SINGARAJA)

Yth. Bapak/Ibu/Saudara

Saya adalah mahasiswa S2 Prodi Magister Ilmu Manajemen Undiksha yang sedang melakukan penelitian dalam rangka penyusunan tesis sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister dengan judul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Resistensi Penggunaan Platform E-Commerce "Digipay Satu" (Studi Pada KPPN Singaraja)” Bapak/Ibu/Sdr merupakan responden yang tepat dan terpilih, sehingga saya sangat mengharapkan partisipasinya dengan mengisi kuesioner penelitian ini serta memberikan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang diajukan secara lengkap dengan penilaian yang se-objektif mungkin. Saya mengharapkan tidak ada jawaban yang dikosongkan karena di sini tidak ada jawaban benar atau salah. Jawaban Bapak/Ibu/Sdr akan diperlakukan sesuai dengan standar profesionalitas dan etika penelitian. Oleh sebab itu, saya akan menjaga kerahasiaan identitas Bapak/Ibu/Sdr. Saya ucapkan banyak terima kasih atas kesediaan dan partisipasinya dalam penelitian ini.

A. Identitas Responden

Nama Lengkap :
Jenis Kelamin :
Umur :

B. Petunjuk Pengisian

Mohon untuk memberikan tanda centang (✓) pada setiap jawaban yang Bapak/Ibu/Sdr pilih.

Keterangan pilihan jawaban:

- 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
- 2 = Tidak Setuju (TS)
- 3 = Kurang Setuju (KS)
- 4 = Setuju (S)
- 5 = Sangat Setuju (SS)

Daftar Pertanyaan :

1. Nilai persepsi (NP)

No	Pertanyaan	Alternatif Jawaban				
		STS	TS	KS	S	SS
1	Saya akan menggunakan Digipay Satu setiap kali melakukan transaksi.					
2	Menurut saya Digipay Satu layak untuk digunakan bertransaksi secara non tunai					
3	Saya merasa dengan menggunakan Digipay Satu dapat melakukan transaksi dengan praktis					
4	Saya merasa menggunakan Digipay Satu memberikan kenyamanan lebih saat bertransaksi					
5	Secara keseluruhan saya merasa Digipay Satu bermanfaat khususnya dalam pengelolaan Uang Persediaan melalui Sistem Marketplace dan Digital Payment pada Satuan Kerja					

2. *Switching cost* (SC)

No	Pertanyaan	Alternatif Jawaban				
		STS	TS	KS	S	SS
1	Tidak banyak biaya waktu yang dikeluarkan ketika menggunakan Digipay satu					
2	Tidak banyak biaya pelatihan yang dikeluarkan ketika menggunakan Digipay satu					
3	Tidak banyak biaya finansial (pribadi) yang dikeluarkan ketika					

	menggunakan Digipay satu					
4	Hemat dalam Penggunaan Digipay satu					
5	Transaksi dapat berjalan dengan cepat					

3. Keyakinan Diri untuk Berubah (KD)

No	Pertanyaan	Alternatif Jawaban				
		STS	TS	KS	S	SS
1	Saya merasa penggunaan Digipay Satu mudah dimengerti					
2	Saya merasa penggunaan Digipay Satu mudah untuk digunakan					
3	Saya merasa yakin dapat menemukan solusi ketika ada permasalahan dalam implementasi Digipay Satu					
4	Saya merasa Digipay Satu mempermudah proses bertransaksi					
5	Saya merasa percaya diri Ketika menggunakan Digipay Satu.					

4. Dukungan Organisasi (DO)

No	Pertanyaan	Alternatif Jawaban				
		STS	TS	KS	S	SS
1	Atasan memberikan arahan yang jelas dalam penggunaan Digipay Satu					
2	Organisasi memberikan kesempatan dalam pelatihan penggunaan Digipay Satu					

3	Organisasi menyediakan sarana dan prasarana yang memadai dalam penggunaan digiay satu					
4	Organisasi memberikan bentuk penghargaan lain selain gaji untuk kinerja yang lebih dari saya, khususnya dalam penggunaan Digipay Satu					
5	Organnisasi memberikan Saya rasa nyaman dengan lingkungan dan aktivitas kerja					

5. Opini Kolega (OK)

No	Pertanyaan	Alternatif Jawaban				
		STS	TS	KS	S	SS
1	Saya membangun hubungan komunikasi yang efektif dengan rekan kerja					
2	Saya merasa rekan kerja mendukung saya untuk menggunakan Digipay Satu					
3	Rekan kerja ikut membantu mencari solusi ketika saya yang mengalami kesulitan dalam penggunaan Digipay Satu					
4	Sangat mudah mendapatkan bantuan atau informasi tambahan terkait dengan Digipay Satu jika mengalami masalah					
5	Saya bersama rekan kerja sering mengadakan pertemuan atau diskusi untuk membahas penggunaan Digipay Satu					

6. Resistensi Pengguna (RP)

No	Pertanyaan	Alternatif Jawaban				
		STS	TS	KS	S	SS
1	Digipay Satu memenuhi harapan saya dalam memberikan pengalaman pengguna yang memuaskan.					
2	Saya sering melakukan transaksi menggunakan Digipay Satu dalam satu bulan terakhir.					
3	Saya mudah beradaptasi dengan perubahan dalam antarmuka pengguna atau fitur baru dalam sistem Digipay Satu?					
4	Sejauh ini saya merasa bahwa Direktorat Jenderal Perbendaharaan sebagai penyedia layanan benar-benar memahami kebutuhan dan preferensi pengguna dalam pengembangan sistem Digipay Satu?					

Lampiran 3. Hasil Uji Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
--	------	----------------	---

Resistensi Pengguna	7.52	1.121	200
Nilai Persepsi	18.93	0.808	200
<i>Switching cost</i>	12.45	1.065	200
Keyakinan Diri untuk Berubah	14.94	0.821	200
Dukungan Organisasi	18.97	0.829	200
Opini Kolega	14.21	0.938	200



Lampiran 4. Hasil Uji Validitas

Correlations (X1)

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	-0.027	-0.323**	-0.047	0.315**
	Sig. (2-tailed)		0.707	0.000	0.511	0.000
	N	200	200	200	200	200
X1.2	Pearson Correlation	-0.027	1	.197**	0.156*	0.651**
	Sig. (2-tailed)	0.707		0.005	0.028	0.000
	N	200	200	200	200	200
X1.3	Pearson Correlation	-0.323**	0.197**	1	0.008	0.423**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.005		0.911	0.000
	N	200	200	200	200	200
X1.4	Pearson Correlation	-0.047	0.156*	0.008	1	0.591**
	Sig. (2-tailed)	0.511	0.028	0.911		0.000
	N	200	200	200	200	200
X1	Pearson Correlation	0.315**	0.651**	0.423**	0.591**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	200	200	200	200	200

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations (X2)

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	0.002	-0.319**	-0.067	0.328**
	Sig. (2-tailed)		0.972	0.000	0.347	0.000
	N	200	200	200	200	200
X2.2	Pearson Correlation	0.002	1	0.134	0.116	0.627**
	Sig. (2-tailed)	0.972		0.058	0.100	0.000
	N	200	200	200	200	200
X2.3	Pearson Correlation	-0.319**	0.134	1	0.080	0.419**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.058		0.260	0.000
	N	200	200	200	200	200
X2.4	Pearson Correlation	-0.067	0.116	0.080	1	0.597**
	Sig. (2-tailed)	.347	0.100	0.260		0.000
	N	200	200	200	200	200
X2	Pearson Correlation	0.328**	0.627**	0.419**	0.597**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	200	200	200	200	200

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations (X3)

		X3.1	X3.2	X3.3	X3
X3.1	Pearson Correlation	1	0.042	-0.291**	0.371**
	Sig. (2-tailed)		0.553	0.000	0.000
	N	200	200	200	200
X3.2	Pearson Correlation	0.042	1	0.095	0.618**
	Sig. (2-tailed)	0.553		0.181	0.000
	N	200	200	200	200
X3.3	Pearson Correlation	-0.291**	0.095	1	0.426**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.181		0.000
	N	200	200	200	200
X3	Pearson Correlation	0.371**	0.618**	0.426**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	
	N	200	200	200	200

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations (X4)

		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4
X4.1	Pearson Correlation	1	-0.110	0.049	0.041	0.522**
	Sig. (2-tailed)		0.120	0.489	0.562	0.000
	N	200	200	200	200	200
X4.2	Pearson Correlation	-0.110	1	-0.056	-0.102	0.404**
	Sig. (2-tailed)	0.120		0.433	0.149	0.000
	N	200	200	200	200	200
X4.3	Pearson Correlation	0.049	-0.056	1	0.014	0.368**
	Sig. (2-tailed)	0.489	0.433		0.847	0.000
	N	200	200	200	200	200
X4.4	Pearson Correlation	0.041	-0.102	0.014	1	0.408**
	Sig. (2-tailed)	0.562	0.149	0.847		0.000
	N	200	200	200	200	200
X4	Pearson Correlation	0.522**	0.404**	0.368**	0.408**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	200	200	200	200	200

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations (X5)

		X5.1	X5.2	X5.3	X5
X5.1	Pearson Correlation	1	0.011	-0.300**	0.439**
	Sig. (2-tailed)		0.875	0.000	0.000
	N	200	200	200	200
X5.2	Pearson Correlation	0.011	1	0.192**	0.711**
	Sig. (2-tailed)	0.875		0.007	0.000
	N	200	200	200	200
X5.3	Pearson Correlation	-0.300**	0.192**	1	0.524**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.007		0.000
	N	200	200	200	200
X5	Pearson Correlation	0.439**	0.711**	0.524**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	
	N	200	200	200	200

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations (Y)

		Y1	Y2	Y3	Y
Y1	Pearson Correlation	1	-0.002	-0.382**	0.421**
	Sig. (2-tailed)		0.978	0.000	0.000
	N	200	200	200	200
Y2	Pearson Correlation	-0.002	1	0.112	0.710**
	Sig. (2-tailed)	0.978		0.115	0.000
	N	200	200	200	200
Y3	Pearson Correlation	-0.382**	0.112	1	0.434**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.115		0.000
	N	200	200	200	200
Y	Pearson Correlation	0.421**	0.710**	0.434**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	
	N	200	200	200	200

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



Lampiran 5. Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics (X1)

Cronbach's Alpha	N of Items
.618	5

Reliability Statistics (X2)

Cronbach's Alpha	N of Items
.628	5

Reliability Statistics (X3)

Cronbach's Alpha	N of Items
.676	4

Reliability Statistics (X4)

Cronbach's Alpha	N of Items
.659	5

Reliability Statistics (X5)

Cronbach's Alpha	N of Items
.742	4

Reliability Statistics (Y)

Cronbach's Alpha	N of Items
.693	4

Lampiran 6. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		RES_1
N		200
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0.0031
	Std. Deviation	0.66244
Most Extreme Differences	Absolute	0.046
	Positive	0.038
	Negative	-0.046
Test Statistic		0.046
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.



Lampiran 7. Hasil Uji Multikolinearitas

		Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients				
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	8.468	2.223		3.809	0.000		
	Nilai Persepsi	-0.201	0.069	-0.145	-2.906	0.004	0.831	1.204
	<i>Switching cost</i>	0.719	0.051	0.683	14.193	0.000	0.892	1.121
	Keyakinan Diri untuk Berubah	-0.130	0.064	-0.095	-2.028	0.044	0.936	1.068
	Dukungan Organisasi	-0.134	0.064	-0.099	-2.085	0.038	0.911	1.098
	Opini Kolega	-0.113	0.056	-0.095	-2.017	0.045	0.933	1.072

a. Dependent Variable: Resistensi Pengguna



Lampiran 8. Hasil Uji Heteroskedastisitas

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1.889	1.272		1.485	0.139
	Nilai Persepsi	0.027	0.040	0.052	0.679	0.498
	<i>Switching cost</i>	-0.053	0.029	-0.135	-1.826	0.069
	Keyakinan Diri untuk Berubah	-0.040	0.037	-0.080	-1.099	0.273
	Dukungan Organisasi	0.001	0.037	0.002	0.031	0.975
	Opini Kolega	-0.045	0.032	-0.102	-1.408	0.161

a. Dependent Variable: ABS_RES_1



Lampiran 9. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.774 ^a	0.599	0.589	0.719

a. Predictors: (Constant), Opini Kolega, *Switching cost*, Dukungan Organisasi, Keyakinan Diri untuk Berubah, Nilai Persepsi

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	149.728	5	29.946	57.963	.000 ^b
	Residual	100.227	194	0.517		
	Total	249.955	199			

a. Dependent Variable: Resistensi Pengguna

b. Predictors: (Constant), Opini Kolega, *Switching cost*, Dukungan Organisasi, Keyakinan Diri untuk Berubah, Nilai Persepsi

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.468	2.223		3.809	0.000
	Nilai Persepsi	-0.201	0.069	-0.145	-2.906	0.004
	<i>Switching cost</i>	0.719	0.051	0.683	14.193	0.000
	Keyakinan Diri untuk Berubah	-0.130	0.064	-0.095	-2.028	0.044
	Dukungan Organisasi	-0.134	0.064	-0.099	-2.085	0.038
	Opini Kolega	-0.113	0.056	-0.095	-2.017	0.045

a. Dependent Variable: Resistensi Pengguna