

**RESISTENSI PENGGUNA TERHADAP IMPLEMENTASI
SISTEM PERBENDAHARAAN DAN ANGGARAN NEGARA (SPAN)
STUDI PADA SATKER KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI LAMPUNG**

(Tesis)

Oleh

NYIAYU NOVITA



**PROGRAM MAGISTER ILMU AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMPUNGG
BANDAR LAMPUNG
2016**

**RESISTENSI PENGGUNA TERHADAP IMPLEMENTASI
SISTEM PERBENDAHARAAN DAN ANGGARAN NEGARA (SPAN)
STUDI PADA SATKER KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI LAMPUNG**

Oleh

NYIAYU NOVITA

Tesis

Sebagai Salah Satu syarat untuk mencapai gelar
MAGISTER SAINS AKUNTANSI

Pada

Program Magister Ilmu Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung



**PROGRAM MAGISTER ILMU AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2016**

**RESISTENSI PENGGUNA TERHADAP IMPLEMENTASI
SISTEM PERBENDAHARAAN DAN ANGGARAN NEGARA (SPAN)
STUDI PADA SATKER KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI LAMPUNG**

Oleh

NYIAYU NOVITA

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya resistensi pengguna terhadap implementasi Sistem Perbendaharaan dan Anggaran Negara (SPAN) pada Satker-satker Kementerian Agama Provinsi Lampung. Sistem Perbendaharaan dan Anggaran Negara (SPAN) merupakan sistem yang mengintegrasikan data dari siklus pengelolaan keuangan negara (mulai dari penyusunan anggaran sampai dengan pelaporan) secara *online* yang akan membawa perubahan terhadap prosedur kerja, sistem aplikasi yang digunakan dan organisasi ke arah yang lebih baik.

Metode penelitian yang digunakan adalah dengan metode survei dengan menggunakan pernyataan terstruktur yang sama pada 112 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *switching cost*, *switching benefits* dan keyakinan diri untuk berubah berpengaruh signifikan terhadap resistensi pengguna. Sedangkan untuk variabel *perceived value*, dukungan organisasional untuk berubah dan opini kolega yang menguntungkan tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap resistensi pengguna

Cost yang ditanggung individu dan *Benefit* yang akan diperoleh dari diterapkannya suatu perubahan sistem dengan sendirinya akan mempengaruhi sikap individu tersebut untuk menerima atau menolak perubahan yang terjadi.

Kata kunci : Resistensi Pengguna, Sistem Perbendaharaan dan Anggaran Negara (SPAN),

**USER RESISTANCE TO THE IMPLEMENTATION OF SISTEM
PERBENDAHARAAN DAN ANGGARAN NEGARA (SPAN)
STUDY IN UNITS OF LAMPUNG PROVINCE
MINISTRY OF RELIGIOUS AFFAIRS**

By

NYIAYU NOVITA

ABSTRACT

This study aimed to acknowledge the existence of user resistance to the implementation of Sistem Perbendaharaan dan Anggaran Negara (SPAN) study in units of Lampung Province Ministry of Religious affairs. Sistem Perbendaharaan dan Anggaran Negara (SPAN) refers to an online system which integrate data of governmental financial management cycle (from budgeting to reporting) that will support changes of work procedure, applied system and the organization in to a better future.

The research method used is survey method by using structured statement to 112 respondents. The results showed that the switching cost, switching benefits and self efficacy for change have significant influence to user resistance. On the other hand, perceived value, the organizational support for change and favorable colleague opinion did not have a significant influence to user resistance.

Cost is borne by the individual and the benefits of the application of a new system will determine the behavior of an individual whether to accept or refuse the change that occurred.

Keywords: user resistance, sistem perbendaharaan dan anggaran negara (SPAN).

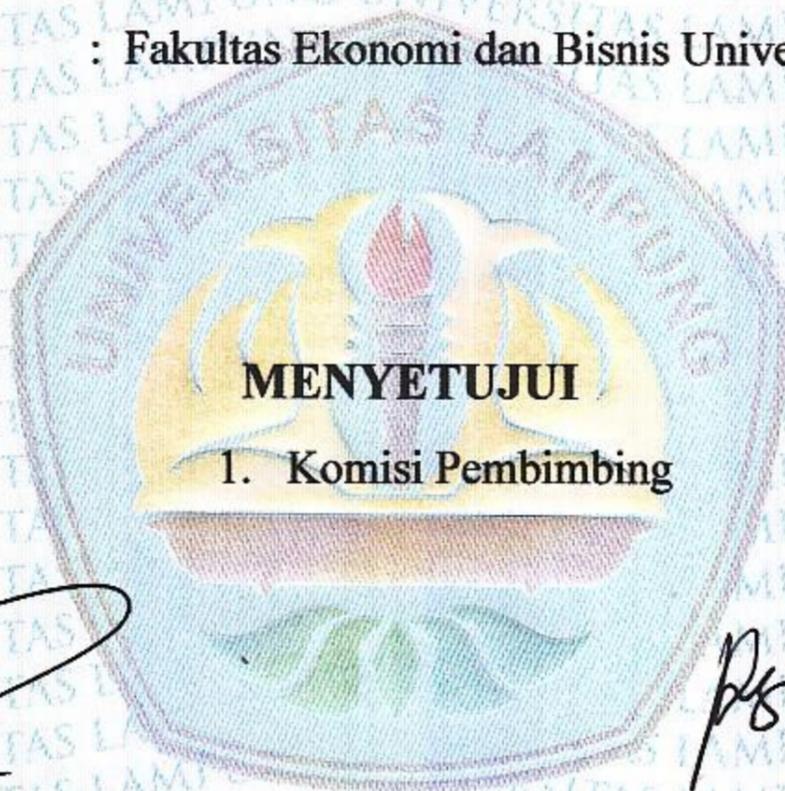
Judul Tesis : **RESISTENSI PENGGUNA TERHADAP
IMPLEMENTASI SISTEM PERBENDAHARAAN
DAN ANGGARAN NEGARA (SPAN) STUDI PADA
SATKER KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI
LAMPUNG**

Nama Mahasiswa : **Nyaiyu Novita**

No. Pokok Mahasiswa : 1421031032

Program Studi : Magister Ilmu Akuntansi

Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung



1. Komisi Pembimbing

Dr. Ribhan, S.E., M.Si.
NIP 19680708 200212 1 003

Pigo Nauli, S.E., M.Si.
NIP 19820623 200812 1 001

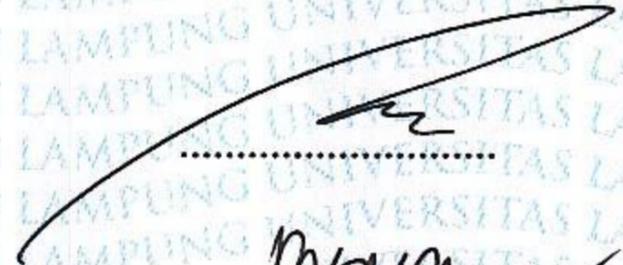
2. Ketua Program Magister Ilmu Akuntansi

Susi Sarumpaet, S.E., MBA., Ph.D., Akt.
NIP 19691008 199512 2 001

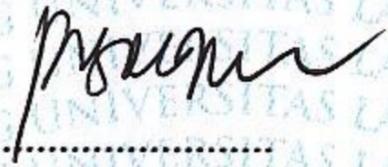
MENGESAHKAN

I. Tim Penguji :

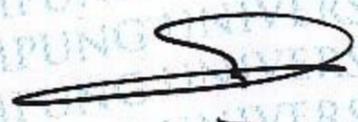
Ketua : Dr. Ribhan, S.E., M.Si.



Sekretaris : Pigo Nauli, S.E., M.Si.



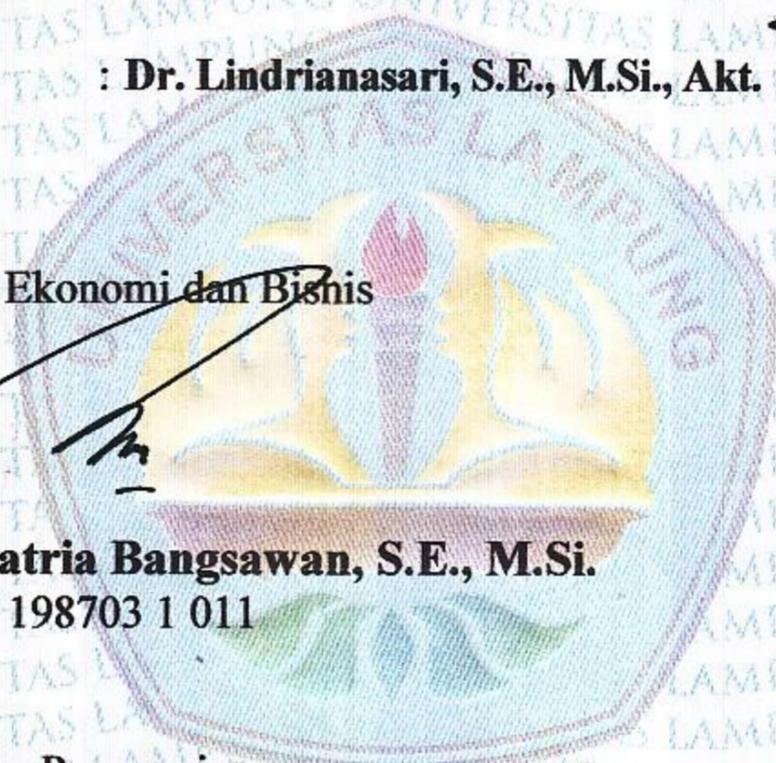
Penguji Utama : Dr. Lindrianasari, S.E., M.Si., Akt.



Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Prof. Dr. H. Satria Bangsawan, S.E., M.Si.

NIP 19610904 198703 1 011



Direktur Program Pascasarjana

Prof. Dr. Sudjarwo, M.S.

NIP 19530528 198103 1 002

4. Tanggal Lulus Ujian : 27 Oktober 2016

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa :

1. Tesis dengan judul **“Resistensi Pengguna Terhadap Implementasi Sistem Perbendaharaan dan Anggaran Negara (SPAN) Studi pada Satker Kementerian Agama Provinsi Lampung ”** adalah karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan atas karya penulis lain dengan cara yang tidak sesuai dengan etika ilmiah yang berlaku dalam akademik atau yang disebut plagiatisme;
2. Hal intelektual atas karya ilmiah ini diserahkan sepenuhnya kepada Universitas Lampung.

Atas pernyataan ini, apabila dikemudian hari ternyata ditemukan ketidakbenaran, maka saya bersedia mananggung akibat dan sanksi yang diberikan kepada saya sesuai hukum yang berlaku.

Bandar Lampung,

November 2016

Pembuat Pernyataan,



Nyaiyu Novita
NPM. 1421031032

RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Kota Palembang pada tanggal 30 November 1979 yang merupakan anak kedua pasangan Bapak Kiagus Zulkifli Taufik dan Ibu Nyiayu Tuti Heryati.

Pendidikan yang pernah ditempuh oleh penulis dimulai dari Taman Kanak-Kanak Aisyah Metro, pendidikan SD di SD Muhammadiyah Metro, kemudian SLTPN I Metro yang diselesaikan tahun 1995, dan Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) Metro yang diselesaikan tahun 1998, setelah itu penulis melanjutkan Setrata I Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi Universitas Lampung tahun yang diselesaikan tahun 2003.

Penulis bekerja di Kementerian Agama Provinsi Lampung sejak tahun 2009 sebagai verifikator, kemudian ditahun 2014 penulis diterima sebagai mahasiswa Magister Ilmu Akuntansi Universitas Lampung melalui jalur Bea Siswa STAR BPKP.

MOTTO

“MAN JADDA WAJADA”

Siapa bersungguh-sungguh pasti berhasil

“MAN SHABARA ZHAFIRA”

Siapa yang bersabar pasti beruntung

“MAN SARA ALA DARBI WASHALA”

Siapa menapaki jalan-Nya akan sampai ke tujuan

“Keberhasilan akan diraih dengan belajar”

Jangan ingat lelahnya belajar, tapi ingat buah manisnya yang bisa dipetik kelak
ketika sukses

Tidak ada hal yang sia-sia dalam belajar karena ilmu akan bermanfaat pada
waktunya

Sebuah tantangan akan selalu menjadi beban, jika hanya dipikirkan. Namun akan
menjadi kebanggaan jika dikerjakan dan diselesaikan.

Sebuah cita-cita juga adalah beban, jika hanya angan-angan. Namun akan menjadi
kesuksesan jika kita awali dengan bekerja untuk mencapainya.

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur ku persembahkan karya ku ini

kepada:

Ibu dan ayah tercinta

Suami dan anak bunda tercinta

Kakak dan adik-adik tercinta

Sahabat-sahabat terbaik

Almamaterku

SANWACANA

Puji syukur Penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan, karena atas berkat dan rahmat-Nya, tesis ini dapat diselesaikan.

Tesis dengan judul **“Resistensi Pengguna Terhadap Implementasi Sistem Perbendaharaan dan Anggaran Negara (SPAN) Studi pada Satker Kementerian Agama Provinsi Lampung”** adalah salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Ilmu Akuntansi pada Program Magister Ilmu Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.

Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Sartia Bangsawan, S.E, M.Si., selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung;
2. Ibu Susi Sarumpaet, M.B.A., Ph.D., Akt selaku Ketua Program Magister Ilmu Akuntansi Universitas Lampung sekaligus sebagai pembahas II yang telah memberikan saran dan masukan selama penyusunan Tesis;
3. Bapak Dr. Ribhan, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah memberikan perhatian, dukungan, saran, dan waktunya yang luar biasa selama penyusunan tesis;
4. Bapak Pigo Nauli, S.E., M.Sc selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah memberikan dukungan, saran dan waktunya selama penyusunan tesis;
5. IbuDr. Lindrianasari, S.E., M.Si., Akt selaku Dosen Penguji yang telah memberikan saran dan masukan selama penyusunan Tesis;
6. Bapak dan Ibu Dosen Magister Ilmu Akuntansi yang selama kuliah telah memberikan Ilmu dan berbagi Pengalaman yang sangat berharga;

7. Pengelola dan karyawan serta karyawan Mas Ayyin, Mas Andre dkk yang telah ikut membantu kelancaran perkuliahan;
8. Ayah tercinta (Kiagus Zulkifli Taufik) yang selalu mendukung perjuangan dalam menempuh pendidikan setinggi-tingginya, Ibu tercinta (Nyiayu Tuti Heryati) yang sangat perhatian dan senantiasa mendoakan Anak-anaknya
9. Suami dan anakku tercinta atas do'a dan dukungannya yang luar biasa serta selalu menemani dalam penyusunan Tesis;
10. Teman-teman Magister Ilmu Akuntansi STAR BPKP Batch I, Pak Acep Supiani, Pak Sukani, Pak Zayendra, mbak Reny Astuti, Mega, mbak Sadu Fitriani, Siti Juweni, Firda, Anifa Yasmin, Bernadeta Eva Mariani, Wahdani, Teh Lilis Suryani, Pak Fadriyansyah, Pak Windy, Feria, Nani, mbak Endang Suharti, Dwi Laila, Nurul, Desi Puspitawati, mbak Dewi Suryani, mbak Heni Gultom, Pak Narso Alm, Maisaroh, mbak Ida dan Pak Sidiq yang selalu kompak dalam segala hal, terimakasih untuk suka duka serta kebersamaannya.
11. Keluarga besar Kementerian Agama Provinsi Lampung.

Semoga karya ini bermanfaat bagi seluruh pihak dan semoga Tuhan memberikan rahmat Nya kepada kita semua...Ammiin...

Bandar Lampung, November 2016

Penulis,

Nyiayu Novita

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR TABEL.....	iii
DAFTAR GAMBAR	iv
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II. TELAAH PUSTAKA.....	9
2.1. Landasan Teori.....	9
2.1.1. Teori Bias Status Quo (<i>Status Quo Bias Theory</i>)	9
2.1.2. <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM).....	11
2.1.3. Sistem Informasi Akuntansi (SIA)	13
2.1.4. Resistensi Pengguna	14
2.1.5. <i>The Theory of Planned Behavior</i>	16
2.1.6. Sistem Perbendaharaan dan Anggaran Negara (SPAN).....	17
2.2. Penelitian lain yang Relevan	19
2.3. Penembangan Hipotesis	22
2.4. Kerangka Penelitian	28
BAB III. METODE PENELITIAN.....	29
3.1. Desain Penelitian.....	29
3.2. Populasi dan Sampel	30
3.3. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	31
3.3.1. Variabel Independen	31
3.3.2. Variabel Dependen	35
3.4. Skala Pengukuran.....	36
3.5. Metode Pengumpulan Data	36
3.5.1. Data Primer	36
3.6. Uji Instrumen Penelitian	37
3.6.1. Uji Validitas	37
3.6.2. Uji Reliabilitas	37
3.6.3. Uji \normalitas	37
3.7. Pengujian Hipotesis.....	38
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	39
4.1. Deskripsi Data dan Responden	39
4.2. Demografi Responden.....	40

4.3. Statistik Deskriptif	42
4.4. Uji Validitas	44
4.5. Uji Reliabilitas	45
4.6. Uji Normalitas Data	45
4.7. Pembahasan Hipotesis.....	46
4.7.1. <i>Perceived Value</i> berpengaruh negatif terhadap resistensi pengguna dalam implementasi SPAN	47
4.7.2. <i>Switching Cost</i> berpengaruh positif terhadap resistensi pengguna dalam implementasi SPAN	47
4.7.3. <i>Switching Benefit</i> berpengaruh negatif terhadap resistensi pengguna dalam implementasi SPAN.....	48
4.7.4. Keyakinan diri untuk berubah (<i>self-efficacy for change</i>) berpengaruh negatif terhadap resistensi pengguna dalam implementasi SPAN.....	49
4.7.5. Dukungan organisasional untuk berubah (<i>organizational support for change</i>) berpengaruh negatif terhadap resistensi pengguna dalam implementasi SPAN.....	50
4.7.6. Opini kolega yang menguntungkan (<i>favorable colleague opinion</i>) berpengaruh negatif terhadap resistensi pengguna dalam implementasi SPAN	51
 BAB V. SIMPULAN DAN SARAN	 52
5.1. Simpulan	52
5.2. Implikasi.....	53
5.3. Keterbatasan dan Saran	53
 DAFTARPUSTAKA	
 LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Penelitian-penelitian terdahulu	20
Tabel 2	Penyebaran dan Pengembalian Kuesioner.....	39
Tabel 3	Demografi Responden.....	41
Tabel 4	Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	42
Tabel 5	Uji Validitas	44
Tabel 6	<i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>	46
Tabel 7	Hasil Uji Hipotesis	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Kerangka Penelitian	28
----------	---------------------------	----

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Pemerintah melalui Instruksi Presiden Republik Indonesia No. 3 Tahun 2003 Tanggal 9 Juni 2003, melaksanakan proses transformasi menuju *e-government*. Kemajuan teknologi informasi yang demikian pesat dengan potensi pemanfaatan yang sangat luas, membuka peluang bagi pengaksesan, pengelolaan, dan pendayagunaan informasi dalam volume yang besar secara cepat dan akurat. Di era perkembangan *Information Communication Technology* (ICT) yang cepat institusi pemerintah harus membuka mata pada praktek pengelolaan dan pengembangan teknologi agar mampu bertahan pada keuntungan kompetensi.

Dalam bidang Manajemen Keuangan Publik, perubahan yang terbesar adalah dalam hal modernisasi anggaran dan perbendaharaan negara, yang diwujudkan dalam bentuk implementasi SPAN. Sistem Perbendaharaan dan Anggaran Negara (SPAN) merupakan sistem yang mengintegrasikan data dari siklus pengelolaan keuangan negara (mulai dari penyusunan anggaran sampai dengan pelaporan) secara *online* yang akan membawa perubahan terhadap prosedur kerja, sistem aplikasi yang digunakan dan organisasi ke arah yang lebih baik. SPAN akan diimplementasikan dengan menggunakan *Treasury Reference Model* (TRM) atau

Model Referensi Perbendaharaan sebagai dasar atau acuan, dengan modifikasi sesuai dengan kebutuhan Pemerintah Indonesia.

Pada dasarnya, SPAN adalah bagian dari *Integrated Financial Management Information System* (IFMIS) yaitu Sistem Informasi Pengelolaan Keuangan Negara yang terintegrasi, sehingga pengembangan SPAN merupakan langkah awal menuju implementasi IFMIS. IFMIS merupakan paket pengelolaan keuangan negara yang terintegrasi dan terkomputerisasi yang dimaksudkan untuk meningkatkan efektifitas dan transparansi dalam pengelolaan keuangan negara. Di Eldoret Distrik Barat, Kenya, mengindikasikan bahwa penerapan IFMIS yang handal pada dasarnya tergantung pada keakuratan, tepat waktu, kelengkapan dan konsistensi dalam pengumpulan informasi (Selfano dkk, 2014). Sementara itu penelitian Hendriks (2012), menunjukkan bahwa terdapat sejumlah tantangan dalam penerapan IFMIS di Afrika Selatan. Kendala seperti kurangnya kapasitas, kurangnya komitmen dan tantangan kelembagaan dan teknis menimbulkan resiko bagi keberhasilan pelaksanaan IFMIS, sehingga dibutuhkan sebuah panduan praktek yang terbaik agar pelaksanaan IFMIS dapat berjalan dengan sukses.

Di Indonesia, pengelolaan keuangan negara dimulai dengan adanya transaksi keuangan di lingkup Satuan Kerja di Kementerian Negara/Lembaga. Dalam lingkup satuan kerja tersebut, implementasi IFMIS diwujudkan dalam bentuk beberapa penyempurnaan proses bisnis pengelolaan keuangan negara dengan menggunakan aplikasi yang terintegrasi. Perubahan yang akan dilaksanakan meliputi penyederhanaan aplikasi yang saat ini jumlahnya sangat banyak pada

satuan kerja dengan *data base* yang terpisah-pisah, menjadi satu aplikasi dengan data base yang terintegrasi. Penyederhanaan sistem aplikasi ini bertujuan untuk mengurangi terjadinya duplikasi pekerjaan dan pengulangan *entry data*. Duplikasi pekerjaan dan *entry data* pada prakteknya seringkali menyebabkan terjadinya perbedaan data antara satu aplikasi dengan aplikasi lainnya sehingga informasi yang dihasilkan pun menjadi tidak akurat. Penggabungan aplikasi dan *data base* pada tingkat satuan kerja nantinya akan diwujudkan dalam suatu sistem aplikasi di lingkup satuan kerja yang dinamakan Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI).

Perubahan proses bisnis dan Teknologi Informasi tentu akan membawa perubahan kepada struktur organisasi maupun SDM yang akan menjalankannya. Sehingga pada awalnya pelaksananya, SPAN seolah-olah menjadi suatu momok yang menakutkan dan menyebabkan ketidaknyamanan dan ketidakpuasan atas kinerja sistem, sehingga menimbulkan resistensi pengguna (*user resistance*) terhadap perubahan ini. *User Resistance* merupakan alasan utama dari kegagalan implementasi Sistem Informasi yang baru (Kim dan Kankanhalli, 2009). Bentuk dari resistensi masing-masing pengguna berbeda tiap individu, ada berupa penolakan implementasi sistem informasi baru, atau tetap menjalankan namun tidak terlibat secara intens, atau bahkan bisa berperilaku destruktif (Marakas & Hornik, 1996 dalam Suhendro dkk, 2015). Ada 3 sumber penolakan menurut Markus (2002) dalam Otari (2013) :

- Dalam diri orang atau kelompok dalam sebuah organisasi
- Sifat dan karakter teknologi yang terkandung sistem informasi

- Interaksi antara karakteristik orang dalam suatu organisasi dan karakteristik sistem itu sendiri.

Agar implementasi SPAN ini dapat diterima dengan baik oleh pemakainya, maka perilaku-perilaku yang dapat menimbulkan penolakan harus dikendalikan dan diubah agar pemakainya mau berperilaku menerima.

Penelitian ini merupakan replikasi dari Kim dan Kankanhalli (2009) yang melakukan penelitian tentang resistensi pengguna atas perubahan sistem informasi baru dengan menggunakan perspektif teori penerimaan teknologi dan teori bias status quo. Penelitian Kim dan Kankanhalli (2009) mengukur perilaku dengan menggunakan teori penerimaan teknologi yang sudah dianalisis dari berbagai teori penerimaan teknologi *Technology Acceptance Model (TAM)*, *Theory of Planned Behavior (TPB)*, *Theory of Reasoned Action (TRA)*, dan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)*. Kim dan Kankanhalli (2009) menggabungkan antara teori TAM dan TPB, dari TAM di ambil *perceived valuenya* sedangkan dari TPB diambil *subjective norm*.

Penelitian ini meneliti resistensi pengguna pada implementasi sistem informasi yang baru yaitu SPAN.

Status Quo Bias Theory (Samuelson dan Zeckhauser, 1988) merupakan teori yang menjelaskan fenomena resistensi pengguna dalam mengimplementasikan sistem informasi yang baru. Istilah *Status Quo Bias* telah digunakan untuk menggambarkan kecenderungan orang dari melakukan apa-apa atau mempertahankan keputusan seseorang saat ini atau sebelumnya (Samuelson dan

Zeckhauser,1998 dalam Ritov dan Baron,1992). Samuelson dan Zeckhauser (1998) dalam Kim dan Kankahalli (2009) mengkategorikan teori bias status quo menjadi 3 (tiga), yaitu pembuatan keputusan rasional (*rational decision making*), kesalahan persepsi kognisi (*cognition misperception*) dan komitmen psikologis (*psychological commitment*). *Rational decision making* menyiratkan penilaian biaya relatif dan manfaat yang diperoleh sebelum mengambil keputusan untuk melakukan perubahan ke alternatif yang baru. *Cognition misperception* merupakan kesalahan persepsi yang menimbulkan keengganan terhadap perubahan karena menganggap kerugiannya lebih besar daripada manfaatnya. Tiga faktor utama dalam *psychological commitment* adalah *sunk cost*, *social norms* dan *efforts to feel in control* (Samuelson dan Zeckhauser, 1998 dalam Kim dan Kankanhalli, 2009)

Theory of Planned Behavior atau TPB (Ajzen, 1988) digunakan dalam penelitian ini karena TPB menjadi pondasi teori yang penting dalam literatur penerimaan suatu teknologi. TPB dianggap sebagai dasar yang komprehensif untuk menjelaskan pengaruh terhadap perilaku penerimaan (Taylor and Todd, 1995 dalam Kim dan Kankanhalli, 2009). Teori ini dimaksudkan untuk menjelaskan semua perilaku di mana orang memiliki kemampuan untuk mengerahkan pengendalian diri. Komponen kunci untuk model ini adalah niat perilaku; niat perilaku dipengaruhi oleh sikap tentang kemungkinan bahwa perilaku akan memiliki hasil yang diharapkan dan evaluasi subjektif dari resiko dan manfaat dari hasil tersebut.

Penelitian ini meneliti mengenai resistensi pengguna atas perubahan sistem sebelumnya yaitu dengan penyederhanaan aplikasi yang saat ini jumlahnya sangat

banyak pada satuan kerja dengan *data base* yang terpisah-pisah, menjadi satu aplikasi dengan *data base* yang terintegrasi menggunakan SPAN. Perspektif pengguna yang digunakan dalam penelitian ini tetap pada kondisi saat ini (status quo) atau dengan kata lain pengguna tetap nyaman dengan sistem sebelumnya.

1.2 Rumusan masalah

Resistensi pengguna didefinisikan sebagai reaksi yang bertentangan dengan perubahan yang diajukan. Pertentangan dapat ditunjukkan secara terang-terangan berupa sabotase, atau secara diam-diam seperti menjalankan tapi menggerutu atau mengkritik sistem baru (Hierchheim dan Newman, 1998 dalam Suhendro dkk, 2015). Newman dan Nobel (1990) dalam Kim, *et.al* (2014) mendefinisikan resistensi sebagai sikap perlawanan terhadap perubahan implementasi sistem baru karena pengguna yang sudah terbiasa dengan kebiasaan yang lama sehingga tidak menyukai kebiasaan baru. Dengan kata lain, resistensi dapat berupa kecenderungan individu untuk menolak perubahan dan berusaha mempertahankan status dan kenyamanan kerja sebagaimana yang telah mereka peroleh sebelumnya. Perubahan akan membawa mereka kepada situasi yang kacau sehingga menimbulkan kecemasan. Berbagai kemudahan yang mereka peroleh selama ini juga terancam hilang, setidaknya mengalami perubahan. Dalam hal ini penulis akan meneliti satker-satker yang berada di bawah Kementerian Agama Provinsi Lampung.

Permasalahan yang dirumuskan penulis yaitu :

1. Apakah *perceived value* berpengaruh terhadap *user resistance* dalam implementasi SPAN?
2. Apakah *switching cost* berpengaruh terhadap *user resistance* dalam implementasi SPAN?
3. Apakah *switching benefits* berpengaruh terhadap *user resistance* dalam implementasi SPAN?
4. Apakah keyakinan diri untuk berubah (*self-efficacy for change*) berpengaruh terhadap *user resistance* dalam implementasi SPAN?
5. Apakah dukungan organisasional untuk berubah (*organizational support for change*) berpengaruh terhadap *user resistance* dalam implementasi SPAN?
6. Apakah opini kolega yang menguntungkan (*favorable colleague opinion*) berpengaruh terhadap *user resistance* dalam implementasi SPAN?

1.3 Tujuan penelitian

Berdasarkan uraian pada latar belakang serta masalah penelitian yang sudah diungkapkan di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menguji pengaruh *perceived value* terhadap *user resistance* dalam implementasi SPAN
2. Untuk menguji pengaruh *switching cost* terhadap *user resistance* dalam implementasi SPAN
3. Untuk menguji pengaruh *switching benefits* terhadap *user resistance* dalam implementasi SPAN

4. Untuk menguji pengaruh keyakinan diri untuk berubah (*self-efficacy for change*) terhadap *user resistance* dalam implementasi SPAN
5. Untuk menguji pengaruh dukungan organisasional untuk berubah (*organizational support for change*) terhadap *user resistance* dalam implementasi SPAN
6. Untuk menguji pengaruh opini kolega yang menguntungkan (*favorable colleague opinion*) terhadap *user resistance* dalam implementasi SPAN

1.4 Manfaat penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat tidak hanya bagi penulis namun juga bagi masyarakat umum sebagai berikut :

1. Secara akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi wacana bagi penelitian selanjutnya yang ingin meneliti mengenai penerapan SPAN.

2. Secara praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi Kementerian Keuangan selaku unit pelaksana proyek SPAN dan K/L lainnya yang ikut terkena dampak penerapan proyek SPAN ini dalam memahami bagaimana resistensi pengguna terjadi dalam implementasi SPAN, sehingga diharapkan dapat memudahkan dalam menekan resistensi pengguna.

II. TELAAH PUSTAKA

2.1 Landasan teori

2.1.1 Teori Bias Status Quo (*Status Quo Bias Theory*)

Teori bias status quo bertujuan menjelaskan preferensi orang untuk mempertahankan status atau situasi yang ada saat ini. Samuelson dan Zeckhauser (1998) dalam Kim dan Kankanhalli (2009) mengategorikan teori bias status quo menjadi 3 (tiga), yaitu pembuatan keputusan rasional (*rational decision making*), kesalahan persepsi kognisi (*cognition misperception*) dan komitmen psikologis (*psychological commitment*).

Pembuatan keputusan yang rasional merupakan suatu langkah dalam membuat perubahan ke sebuah alternatif baru dengan terlebih dahulu melakukan evaluasi atas penaksiran biaya relatif dibandingkan manfaat perubahan. Terdapat dua tipe biaya dalam pandangan pembuatan keputusan rasional, yaitu biaya transisi dan biaya ketidakpastian. Biaya transisi adalah biaya yang terjadi sebagai dampak penyesuaian dengan situasi/kondisi yang baru. Biaya-biaya transisi terdiri dari biaya untuk tahap pembelajaran pada implementasi sistem teknologi baru atau biaya yang muncul karena adanya pekerjaan yang hilang karena penerapan sistem

teknologi informasi baru. Sedangkan biaya ketidakpastian merupakan biaya yang timbul akibat adanya ketidakpastian secara psikologis atau persepsi mengenai resiko yang dihubungkan dengan penerapan sistem informasi baru (Samuelson dan Zeckhaur, 1998 dalam Kim dan Kankanhalli, 2009). Bias status quo menjadi tinggi karena dengan adanya implementasi teknologi informasi akan menimbulkan perubahan yang mendasar pada sistem dan prosedur kerja, kekhawatiran atas resiko yang tinggi atas perubahan yang terjadi.

Kesalahan persepsi kognitif, merupakan perasaan tidak suka terhadap kerugian. Menurut Kahneman dan Tversky (1979) dalam Kim dan Kankanhalli (2009) menyatakan bahwa apabila kerugian yang dirasakan lebih besar dibandingkan dengan keuntungan nilai persepsi yang diperoleh, individu akan cenderung memilih mempertahankan posisi yang ada seperti saat ini (status quo). Dalam perspektif ini, bias status quo menjelaskan bahwa apabila individu merasa pada kondisi mengalami kerugian, maka individu cenderung akan menjadi penolak resiko.

Komitmen psikologis juga dapat menjelaskan bias status quo. Ada tiga faktor utama yang berkontribusi terhadap komitmen psikologis yaitu *sunk cost*, *social norms*, dan usaha untuk terlibat dalam pengendalian (Samuelson dan Zeckhauser, 1998 dalam Kim dan Kankanhalli, 2009).

2.1.2 *Technology Acceptance Model (TAM)*

Teori integrasi teknologi merupakan teori yang menganalisis dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi diterimanya penggunaan teknologi komputer. TAM mendeskripsikan terdapat dua faktor yang secara dominan mempengaruhi integrasi teknologi. Faktor pertama adalah persepsi pengguna terhadap manfaat teknologi. Sedangkan faktor kedua adalah persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan teknologi (*ease of use*). Kedua faktor tersebut mempengaruhi kemauan untuk memanfaatkan teknologi (*usefulness*). Selanjutnya kemauan untuk memanfaatkan teknologi akan mempengaruhi penggunaan teknologi yang sesungguhnya.

Persepsi pengguna terhadap manfaat teknologi dapat diukur dari beberapa faktor sebagai berikut :

- a. Penggunaan teknologi dapat meningkatkan produktivitas pengguna
- b. Penggunaan teknologi dapat meningkatkan kinerja pengguna
- c. Penggunaan teknologi dapat meningkatkan efisiensi proses yang dilakukan pengguna.

Faktor-faktor di atas akan memengaruhi persepsi pengguna terhadap manfaat teknologi. Pada umumnya pengguna teknologi akan memiliki persepsi positif terhadap teknologi yang disediakan. Persepsi negatif akan muncul sebagai dampak dari penggunaan teknologi tersebut. Artinya persepsi negatif berkembang setelah pengguna pernah mencoba teknologi tersebut atau pengguna berpengalaman buruk terhadap penggunaan teknologi tersebut. Pengalaman buruk

ini dapat berupa pengalaman menggunakan teknologi yang sejenis ataupun pengalaman setelah menggunakan teknologi yang disediakan. Faktor penyebab ini sebenarnya berkaitan erat dengan faktor kedua dari TAM yaitu persepsi pengguna terhadap kemudahan dalam menggunakan teknologi.

Persepsi pengguna terhadap kemudahan dalam menggunakan teknologi dipengaruhi beberapa faktor. Faktor pertama berfokus pada teknologi itu sendiri misalnya pengalaman pengguna terhadap penggunaan teknologi sejenis.

Pengalaman baik pengguna akan teknologi sejenis akan memengaruhi persepsi pengguna terhadap teknologi baru yang disediakan, begitu pula sebaliknya. Faktor kedua adalah reputasi akan teknologi tersebut yang diperoleh oleh pengguna.

Reputasi yang baik yang didengar pengguna akan mendorong keyakinan pengguna akan kemudahan penggunaan teknologi tersebut, demikian pula sebaliknya. Teknologi yang dimaksud bukan hanya teknologi yang akan diadopsi tetapi juga teknologi lain yang sejenis dengan teknologi yang akan diadopsi.

Faktor ketiga yang memengaruhi persepsi pengguna terhadap kemudahan menggunakan teknologi adalah tersedianya mekanisme *support* yang handal.

Mekanisme *support* yang terpercaya akan mempengaruhi kepercayaan pengguna akan kemudahan teknologi misalnya pengguna merasa yakin bahwa terdapat mekanisme *support* yang handal jika kesulitan menggunakan teknologi maka mendorong persepsi pengguna kearah lebih positif, demikian pula sebaliknya.

2.1.3 Sistem Informasi Akuntansi (SIA)

Menurut Winarno (1994:19) dalam Sukirno dkk, Sistem Informasi Akuntansi (SIA) merupakan suatu sistem informasi berbasis komputer dalam melaksanakan fungsi akuntansi diberbagai organisasi bisnis. SIA didesain untuk mengumpulkan, memroses dan menyimpan data kegiatan bisnis agar mendapatkan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan. SIA terdiri dari 5 komponen, yaitu :

- (1).Orang-orang yang mengoperasikan sistem tersebut dan melaksanakan berbagai fungsi;
- (2). Prosedur-prosedur, baik manual maupun yang terotomatisasi, yang dilibatkan dalam mengumpulkan, memroses dan menyimpan data tentang aktivitas aktivitas organisasi;
- (3). Data tentang proses-proses bisnis organisasi;
- (4). Software yang dipakai untuk memroses data organisasi;
- (5). Infrastruktur teknologi informasi, termasuk komputer, peralatan pendukung (*peripheral device*) dan peralatan untuk komunikasi jaringan.

Kelima komponen ini secara bersama-sama memungkinkan suatu SIA memenuhi tiga fungsi pentingnya dalam organisasi, yaitu:

- (1). Mengumpulkan dan menyimpan data tentang aktivitas-aktivitas yang dilaksanakan oleh organisasi, sumber daya yang dipengaruhi oleh aktivitas-aktivitas tersebut dan para pelaku yang terlibat dalam berbagai aktivitas tersebut agar pihak manajemen, para pegawai, dan pihak-pihak luar yang berkepentingan dapat meninjau ulang (review) hal-hal yang telah terjadi.

(2). Mengubah data menjadi informasi yang berguna bagi manajemen untuk membuat keputusan dalam aktivitas perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan.

(3). Menyediakan pengendalian yang memadai untuk menjaga aset-aset organisasi, termasuk data organisasi untuk memastikan bahwa data tersebut tersedia saat dibutuhkan, akurat dan andal.

2.1.4 Resistensi Pengguna

Resistensi pengguna didefinisikan sebagai reaksi yang bertentangan dengan perubahan yang diajukan. Pertentangan dapat ditunjukkan secara terang-terangan berupa sabotase, atau secara diam-diam seperti menjalankan tapi menggerutu atau mengkritik sistem baru (Hierchheim dan Newman, 1998 dalam Suhendro dkk, 2015). Newman dan Nobel (1990) dalam Kim, *et.al* (2014) mendefinisikan resistensi sebagai sikap perlawanan terhadap perubahan implementasi sistem baru karena pengguna yang sudah terbiasa dengan kebiasaan yang lama sehingga tidak menyukai kebiasaan baru. Dengan kata lain, resistensi dapat berupa kecenderungan individu untuk menolak perubahan dan berusaha mempertahankan status dan kenyamanan kerja sebagaimana yang telah mereka peroleh sebelumnya. Perubahan akan membawa mereka kepada situasi yang kacau sehingga menimbulkan kecemasan. Berbagai kemudahan yang mereka peroleh selama ini juga terancam hilang, setidaknya mengalami perubahan.

Resistensi pengguna dapat terjadi pada setiap tahap dari siklus implementasi sistem informasi. Tahap-tahap tersebut adalah pada tahap awal perancangan

sistem. Tahap implementasi, dan tahap operasi. Pada tahap perancangan sistem, resistensi pengguna terjadi manakala analis sistem tidak berminat untuk berpartisipasi dalam menentukan spesifikasi dan membuat rancang bangun dan pengembangan sistem yang baru. Pada tahap implementasi, resistensi pengguna terjadi manakala mereka tidak mau mengambil peran atau tidak tertarik untuk mengenal dan mempelajari sistem yang digunakan. Akhirnya pada tahap operasi, resistensi pengguna terjadi manakala mereka menolak untuk menggunakan sistem informasi yang digunakan (Hierchheim dan Newman, 1998 dalam Suhendro dkk, 2015).

Menurut Robbin (1994) dalam Yazid (2001) sumber resistensi itu ada dua yaitu sumber individual dan sumber organisasional. Sumber-sumber individual antara lain berupa keengganan merubah kebiasaan, terancamnya rasa aman, faktor-faktor ekonomis, ketakutan tentang sesuatu yang tidak diketahui dan proses informasi selektif. Sementara itu, resistensi organisasional antara lain disebabkan oleh adanya *inertia structural*, terbatasnya fokus terhadap perubahan *inertia* kelompok, ancaman berkenaan dengan keahlian, ancaman terhadap keamanan hubungan kekuasaan, dan ancaman terhadap keamanan alokasi sumber-sumber.

Resistensi pengguna merupakan aspek perilaku yang pembahasannya menggunakan teori penerimaan teknologi, yang bersumber dari berbagai teori penerimaan teknologi (TAM, TPB, TRA, UTAUT). Akan tetapi, Kim dan Kankanhalli (2009) menggabungkan antara teori TAM dan TPB. TAM diambil

perceived value nya saja dan dari TPB diambil *subjective norm* (pandangan user terhadap norma sosial di lingkungannya).

Selanjutnya resistensi pengguna (*user resistance*) akan diukur dengan menggunakan pendekatan teori status quo bias dilihat dengan 3 cara, yaitu :

- a. Persepsi kognitif (merupakan persepsi individu bahwa apabila jika ada perubahan, memperhatikan akan lebih banyak kerugiannya atau lebih banyak kebaikannya yang diperoleh).
- b. Pembuatan keputusan yang rasional (perhitungan *cost* dan *benefit*). Apabila *benefit*-nya lebih banyak berarti *perceived value*-nya jadi lebih baik.
- c. Komitmen psikologis (membahas tentang resistensi pengguna yang disebabkan karena norma sosial) salah satu bentuknya adalah berupa opini kolega.

2.1.5 The Theory of Planned Behavior

Theory of Planned Behavior (TPB) merupakan perluasan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA). Dalam TRA dijelaskan bahwa niat seseorang terhadap perilaku dibentuk oleh dua faktor utama yaitu *attitude toward the behavior* dan *subjective norms* (Fishbein dan Ajzen, 1975), sedangkan dalam TPB ditambahkan satu faktor lagi yaitu *perceived behavioral control* (Ajzen, 1991)

Teori TPB telah banyak digunakan untuk memprediksi berbagai perilaku di berbagai disiplin ilmu. Salah satunya TPB juga digunakan untuk menjelaskan

penerimaan teknologi dalam rangka implementasi sistem informasi yang baru dalam perspektif bias status quo.

2.1.6 Sistem Perbendaharaan dan Anggaran Negara (SPAN)

Dalam bidang Manajemen Keuangan Publik, perubahan terbesar adalah dalam hal modernisasi anggaran dan perbendaharaan negara, yang diwujudkan dalam bentuk implementasi SPAN. SPAN, merupakan singkatan dari Sistem Perbendaharaan dan Anggaran Negara adalah komponen terbesar program *Government Financial Management and Revenue Administration Project* (GFMRAP). Tujuan dari program GFMRAP adalah untuk memperkuat efisiensi dan integritas dalam manajemen keuangan negara dan administrasi pendapatan, terutama melalui penguatan tatakelola, akuntabilitas dan transparansi keuangan negara.

SPAN merupakan suatu sistem pengelolaan keuangan negara yang mengintegrasikan pengelolaan keuangan ke dalam satu sistem terintegrasi, yang meliputi fungsi penganggaran, pelaksanaan anggaran dan pertanggungjawaban keuangan negara yang bertujuan meningkatkan efisiensi, efektivitas, akuntabilitas, dan transparansi dalam pengelolaan anggaran dan perbendaharaan negara melalui penyempurnaan proses bisnis dan pemanfaatan teknologi informasi yang terintegrasi. Dengan mengacu pada Model Referensi Perbendaharaan yang digunakan di beberapa negara, SPAN memfasilitasi arah kebijakan penganggaran, mendukung pertanggungjawaban dari para pengguna anggaran, meningkatkan efisiensi pengelolaan perbendaharaan, memfasilitasi reformasi akuntansi dan

pelaporan, mengurangi biaya pinjaman dan memperkuat keamanan dan kredibilitas data keuangan.

Implementasi SPAN yang merupakan bagian dari Program Reformasi Penganggaran dan Perbendaharaan dalam lingkup Kementerian Keuangan dilaksanakan melalui 3 (tiga) komponen utama yaitu: reformasi proses bisnis, reformasi Sistem Teknologi Informasi, dan Tata Kelola Perubahan. Dengan mendasarkan pada program tersebut, SPAN dibangun dengan menggunakan tiga pilar, yaitu penyempurnaan proses bisnis, dukungan teknologi informasi dan manajemen komunikasi dan perubahan. Penyempurnaan proses bisnis dilakukan melalui beberapa fase. Pertama, adalah fase *assessment* pada proses bisnis yang sedang berjalan. Kedua, adalah penentuan arah perubahan proses bisnis di masa depan (*future vision*). Ketiga, pendetilan dari proses bisnis SPAN berdasarkan hasil di fase kedua. Keempat, mempersiapkan strategi implementasi proses bisnis baru, termasuk proses transisi perubahannya. Dengan didasarkan pada penyempurnaan proses bisnis, maka proses bisnis pada SPAN dikelompokkan dalam tiga proses, yaitu:

- a. Penganggaran, yang terdiri atas :
 - i. Perencanaan Anggaran (*Budget Preparation*),
 - ii. Manajemen DIPA (*Management of Spending Authority*),
- b. Pelaksanaan Anggaran, yang terdiri dari :
 - i. Manajemen Komitmen (*Commitment Management*),
 - ii. Manajemen Pembayaran (*Payment Management*),

- iii. Manajemen Penerimaan (*Government Receipt*),
 - iv. Manajemen Kas (*Cash Management*),
- c. Pertanggungjawaban, terdiri atas :
- i. Akuntansi
 - ii. Modul Pelaporan (*Reporting*)

SPAN digunakan dalam lingkup Kementerian Keuangan selaku Bendahara Umum Negara, sedangkan SAKTI digunakan oleh Kementerian/Lembaga selaku Pengguna Anggaran.

SPAN mengintegrasikan proses bisnis mulai dari perencanaan, pelaksanaan, hingga ke pelaporan keuangan negara dalam satu aplikasi teknologi informasi dengan database yang terpusat. SPAN dikembangkan dengan menggunakan aplikasi berstandar internasional yang dikenal dengan istilah *Commercial Off-The-Shelf* (COTS), yang dalam hal ini menggunakan *Oracle e-business suite R12* dan *Hyperion*. *Oracle e-business suite R12* dipergunakan dalam pelaksanaan anggaran sedangkan *Hyperion* digunakan dalam proses penyusunan anggaran. Hal ini akan menjadikan SPAN sebagai sistem informasi manajemen keuangan yang terintegrasi (*Integrated Financial Management Information System-IFMIS*).

2.2 Penelitian lain yang relevan

Widodo, 2012, dalam penelitiannya yang berjudul Analisis Keberterimaan Inisial Sistem Perbendaharaan dan Anggaran Negara (SPAN) Studi pada Kantor

Pelayanan Perbendaharaan Negara membuktikan bahwa persepsi kemudahan penggunaan SPAN (PEU) berpengaruh positif terhadap persepsi kegunaan SPAN (PU). Sikap terhadap penggunaan SPAN (ATU) dipengaruhi secara positif oleh persepsi kemudahan penggunaan SPAN (PEU), dan persepsi kegunaan (PU). Tingkat keberterimaan, yang digambarkan sebagai minat untuk menggunakan SPAN (ITU) dipengaruhi secara positif oleh persepsi kegunaan SPAN (PU) dan sikap terhadap Penggunaan SPAN (ATU). Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa keberterimaan inisial SPAN pada KPPN adalah tinggi.

Penelitian terdahulu yang berkaitan dengan pengujian resistensi pengguna terhadap implementasi sistem baru telah dilakukan oleh beberapa peneliti dan dapat diringkas dalam tabel berikut:

Tabel 1
Penelitian-penelitian Terdahulu

Nama peneliti	Judul	Setting Penelitian	Uraian	Hasil
Suhendro, Veronica, dan Nauli, 2015	Resistensi Pengguna terhadap Implementasi Sistem Informasi Akuntansi Berbasis Akrual pada Pemerintah Daerah	Pemerintah Kota Pekalongan-Jawa Tengah, Pemerintah Barito Timur-Kalimantan Tengah, Pemerintah Kota Bandar Lampung, Pemerintah Kabupaten Way Kanan-	Meneliti mengenai resistensi pengguna atas perubahan sistem informasi akuntansi dari sistem informasi berbasis cash toward acrual ke sistem informasi akuntansi berbasis akrual	a. Nilai persepsian berpengaruh terhadap resistensi pengguna b. <i>Switching cost</i> , keyakinan diri untuk berubah, dukungan organisasional untuk berubah dan opini kolega tidak berpengaruh terhadap

		Lampung, Pemerintah Kabupaten Mesuji-Lampung dan Pemerintah Kabupaten Lampung Timur-Lampung.		resistensi pengguna.
Kim dan Kankanhalli, 2009	<i>Investigating user resistance to information systems implementation : a status quo bias perspektif</i>	Perusahaan IT di Singapura	Penelitian dilakukan pada tahapan implementasi sistem informasi suatu perusahaan	<p>a. <i>Perceived value</i> memediasi hubungan antara <i>switching cost</i> dan resistensi pengguna</p> <p>b. <i>Perceived value</i> dan <i>organizational support for change</i> dapat mengurangi resistensi pengguna.</p> <p>c. <i>Self-efficacy</i> dan opini kolega tidak berpengaruh terhadap resistensi pengguna</p>
Selander and Henfridsson, 2011	<i>Cynicism user resisten in IT implementation</i>	<i>Unit call center</i> di perusahaan energi Eropa	Penelitian ini meneliti proses implementasi CRM pada <i>Energy TechnologyInc/ETI</i>	<p>Episode 1: <i>implementation postponements</i> menimbulkan reaksi kurang antusias pada sistem baru ini.</p> <p>Episode 2: <i>escalating implementation problem</i> menimbulkan perasaan ditinggalkan oleh manajemen.</p> <p>Episode 3: <i>keeping the production going</i></p>

				menciptakan lingkungan kerja yang tidak stabil.
Imtikhanah, _	Pengaruh <i>cost</i> dan <i>benefit switching</i> terhadap resisten pengguna sistem informasi akuntansi dengan nilai penerimaan , dukungan organisasi, efikasi diri untuk berubah, dan opini kolega sebagai variabel intervening	SKPD dan DPPKAD dari pemerintah kota Pekalongan, Kabupaten Batang dan Kabupaten Pemalang.	Penelitian ini meneliti perubahan sistem informasi akuntansi dari sistem informasi berbasis <i>cash toward accrual</i> ke sistem informasi akuntansi berbasis akrual	<p>a. Nilai penerimaan diri, efikasi diri untuk berubah, dukungan organisasi, opini kolega atas migrasi sistem informasi akuntansi tidak berpengaruh terhadap resistensi pengguna sistem informasi.</p> <p>b. <i>Switching cost</i>, <i>switching benefit</i>, atas migrasi sistem informasi akuntansi berpengaruh positif terhadap resistensi pengguna sistem informasi diterima</p>

2.3 Pengembangan hipotesis

Pengaruh *Perceived Value* dari Implementasi SPAN terhadap Resistensi

Pengguna

Berdasarkan teori status quo bias, persepsi individu ketika mengevaluasi apakah manfaat yang diperoleh melebihi dari biaya yang dikeluarkan menjadi pertimbangan pada perubahan dari status quo ke situasi yang baru. Jika perubahan memberi dampak positif maka perubahan akan diterima, sebaliknya jika berdampak negatif maka perubahan akan di tolak (Kim, *et.al*, 2014)

Jika *Perceived Value* atas perubahan rendah, maka kemungkinan resistensi pengguna terhadap perubahan akan meningkat. Demikian juga sebaliknya, jika *Perceived Value* atas perubahan itu tinggi, maka kemungkinan besar resistensi pengguna terhadap perubahan menurun. Individu yang merasa *Perceived Value* atas manfaat yang dirasakan lebih kecil, maka akan cenderung menjadi resisten terhadap perubahan.

Dengan demikian, hipotesis yang diajukan adalah:

H1: *Perceived Value* berpengaruh negatif terhadap resistensi pengguna dalam implementasi SPAN

Pengaruh *Switching Costs* terhadap Resistensi Pengguna dalam Implementasi SPAN

Switching cost merupakan persepsi pengguna atas ketiadaan manfaat yang dirasakan ketika terjadi perubahan dari sistem lama ke sistem baru (Chen dan Hitt, 2002 dalam Kim, *et.al*, 2014). *Switching cost* terdiri dari biaya transisi, biaya ketidakpastian, dan *sunk cost* yang ketiga komponen tersebut merupakan bagian dari teori bias status quo (Samuelson dan Zeckhauser, 1998).

Biaya transisi meliputi beban dan kerugian permanen yang timbul akibat dari melakukan perubahan. Apabila biaya transisi meningkat, maka individu cenderung enggan untuk melakukan perubahan (Kahneman dan Tversky, 1979 dalam Kim dan Kankanhalli, 2009). Biaya ketidakpastian menyebabkan individu akan beraksi negatif terhadap perubahan (Inder dan O'Brien, 2003 dalam Kim dan Kankanhalli, 2009). Setiap individu cenderung akan menghindari ketidakpastian dalam pengambilan keputusan. Sedangkan *sunk cost* menyebabkan orang menjadi resistensi terhadap perubahan karena mereka tidak ingin melupakan keputusan investasi masa lalunya dalam kondisi status quo. Dengan demikian, hipotesis yang diajukan adalah:

H2: *Switching costs* berpengaruh positif terhadap resistensi pengguna dalam implementasi SPAN

Pengaruh *Switching Benefit* terhadap *user resistance* dalam Implementasi SPAN

Switching Benefit mengacu kepada persepsi kegunaan yang dirasakan oleh pengguna terhadap perubahan dari sistem yang lama ke sistem yang baru. Apakah perubahan sistem baru tersebut dapat meningkatkan kinerja dan membantu pengguna dalam menyelesaikan tugas-tugasnya. Pengguna percaya bahwa manfaat yang mereka dapat dari perubahan ke sistem yang baru mempengaruhi sikap mereka terhadap perubahan tersebut, Kim, *et al* (2014). Peningkatan kinerja dan penghargaan yang sesuai dapat menurunkan resistensi pengguna terhadap perubahan sistem yang baru. Semakin tinggi manfaat yang dirasakan pengguna

terhadap perubahan sistem yang baru, semakin rendah resistensi pengguna terhadap perubahan sistem baru. Dengan demikian, hipotesis yang diajukan adalah:

H3: *Switching Benefit* berpengaruh negatif terhadap resistensi pengguna (*user resistance*) dalam implementasi SPAN

Pengaruh Keyakinan Diri untuk Berubah (*self-efficacy for change*) terhadap Resistensi Pengguna dalam Implementasi SPAN

Keyakinan diri untuk berubah merupakan keyakinan individu atas kemampuan diri sendiri untuk beradaptasi dengan situasi baru (Bandura, 1995 dalam Kim dan Kankanhalli, 2009). Individu dengan tingkat keyakinan diri untuk berubah tinggi akan siap menerima perubahan ke sistem informasi. Kesiapan individu dalam menerima perubahan menunjukkan bahwa individu tersebut tidak resistensi terhadap perubahan dan tidak mempertahankan status quo.

Pengguna SPAN dengan tingkat keyakinan diri untuk berubah tinggi, akan menghadapi perubahan tersebut dengan penuh percaya diri serta memiliki keyakinan yang tinggi untuk beradaptasi dengan perubahan tersebut. Sebaliknya, pengguna SPAN yang memiliki tingkat keyakinan diri untuk berubah rendah, maka kemungkinan pengguna tersebut menjadi lebih resisten terhadap perubahan dan akan mempertahankan status quo. Dengan demikian, hipotesis yang diajukan adalah:

H4: Keyakinan diri untuk berubah (*self-efficacy for change*) berpengaruh negatif terhadap resistensi pengguna dalam implementasi SPAN

Pengaruh Dukungan Organisasional (*organizational support for change*) terhadap Resistensi Pengguna dalam Implementasi SPAN

Dukungan organisasional dalam mengimplementasikan sistem baru dapat berupa pemberian fasilitas dan pemberian pelatihan-pelatihan baik internal maupun eksternal sebagai bentuk komitmen organisasi yang mendukung proses perubahan dan mempermudah pelaksana untuk memahami dan mempelajari sistem baru.

Apabila dukungan organisasi untuk berubah dirasakan oleh individu tinggi, maka meningkatkan manfaat yang dipersepsikan oleh pengguna terutama waktu dan usaha yang diperlukan untuk mempelajari cara kerja sistem informasi akuntansi yang baru (Kim dan Kankanhalli, 2009).

Apabila dukungan organisasional terhadap perubahan sistem itu tinggi, maka resistensi pengguna terhadap implementasi SPAN akan semakin kecil. Hal tersebut terjadi karena individu akan mendapatkan dukungan berupa sumber daya dan kepedulian secara langsung secara organisasional yang mendorong dan meningkatkan semangat untuk mempelajari dan mengimplementasikan SPAN secara efisien dan efektif. Dengan demikian, hipotesis yang diajukan adalah:

H5: Dukungan organisasional (*organizational support for change*) untuk berubah berpengaruh negatif terhadap resistensi pengguna dalam implementasi SPAN

Pengaruh Opini Kolega yang menguntungkan (*favorable colleague opinion*) terhadap Resistensi Pengguna dalam Implementasi SPAN

Opini kolega didefinisikan sebagai persepsi yang merupakan pendapat/dukungan kolega terhadap perubahan dalam mengimplementasikan sistem informasi yang baru yaitu SPAN. Dalam kaitan dengan resistensi pengguna, opini kolega merupakan bagian dari komitmen psikologis dalam merespon suatu perubahan dengan cara berdiskusi dan mengkonfirmasi pendapat ke kolega-koleganya (*social norm*) menjadi pengaruh yang normatif (Ajzen, 2002 dalam Kim dan Kankanhalli, 2009) dan (Lewis *et.al.* 2003 dalam Kim dan Kankanhalli, 2009).

Opini kolega yang mendukung kearah perubahan ke sistem SPAN yang menguntungkan terhadap implementasi sistem informasi tersebut akan mengurangi resistensi pengguna. Hal ini dikarenakan ketika kolega memberikan pendapat dan masukan kepada pengguna bahwa penggunaan sistem SPAN itu akan membawa perubahan kinerja yang lebih baik, maka pengguna akan menerima perubahan. Namun sebaliknya, apabila kolega memberikan pendapat yang tidak mendukung perubahan ke sistem informasi SPAN maka pengguna akan menjadi resistensi dan akan mempertahankan status quo. Dengan demikian, hipotesis yang diajukan adalah:

H6: Opini kolega yang menguntungkan (*favorable colleague opinion*)

berpengaruh negatif terhadap resistensi pengguna dalam

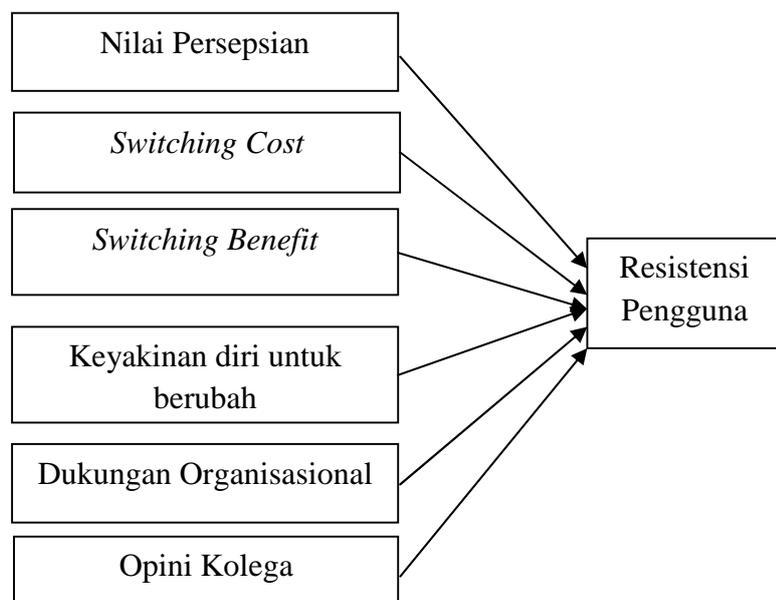
implementasi SPAN

2.4 Kerangka penelitian

Berdasarkan penjelasan di atas, maka model penelitian dapat digambarkan sebagai berikut :

Gambar 1

Kerangka Penelitian



III. METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode survei. Penelitian survei merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan pertanyaan terstruktur yang sama pada setiap orang, kemudian semua jawaban yang diperoleh peneliti dicatat, diolah, dan dianalisis. Metode survei digunakan untuk mendapatkan informasi dalam bentuk opini dari sejumlah orang terhadap isu dan topik tertentu. Tujuan dari survei adalah untuk mengetahui gambaran umum dari populasi.

Jenis data yang digunakan adalah data primer dengan menggunakan instrumen kuesioner yang disebarkan kepada responden. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen yaitu *Perceived Value* (PVi), *Switching Cost* (SCi), *Switching Benefit* (SBi), Keyakinan Diri untuk Berubah (KDi), Dukungan Organisasional (DOi), Opini Kolega (OKi) terhadap variabel dependen yaitu Resistensi Pengguna (Y). Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada Bendahara dan Operator pada Satker-satker Kementerian Agama Provinsi Lampung.

3.2. Populasi dan sampel

Populasi merupakan keseluruhan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian, atau keseluruhan unit atau individu dalam ruang lingkup yang akan diteliti (Martono, 2012). Populasi dalam penelitian ini adalah Satker-satker pada Kementerian Agama Provinsi Lampung.

Sampel merupakan bagian dari populasi yang memiliki ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti. Atau, sampel dapat didefinisikan sebagai anggota populasi yang dipilih dengan menggunakan prosedur tertentu sehingga diharapkan dapat mewakili populasi (Martono, 2012)

Sampel pada penelitian ini adalah sebanyak 120 responden. Jumlah sampel tersebut didapat berdasarkan pendapat Hair, *et al* (2006) yaitu ukuran sampel mempengaruhi generalisasi dari hasil dengan menggunakan rasio observasi terhadap variabel independen. Aturan umumnya rasio tersebut berkisar 5:1, artinya 5 observasi untuk masing-masing variabel independen. Namun level yang diinginkan berkisar antara 15 sampai dengan 20 observasi untuk setiap variabel independen. Jumlah variabel independen pada penelitian ini diproksikan melalui 6 indikator, sehingga diperoleh hasil perhitungan sampel sebagai berikut :

$$\text{Ukuran sampel} = (15 \text{ s/d } 20) \times 6 = 90 \text{ s/d } 120$$

Hasil perhitungan sampel tersebut berjumlah 90 s/d 120, yang artinya jumlah responden dalam penelitian ini berkisar antara 90 sampai dengan 120 responden.

Peneliti mengambil jumlah maksimal sampel yaitu 120 responden. Hal ini dilakukan peneliti karena pada dasarnya, semakin besar sampel maka hasil penelitian akan semakin baik atau mendekati kebenaran (Martono, 2012).

Peneliti menggunakan *Probability sampling* yaitu teknik sampling yang memberikan peluang yang sama bagi seluruh anggota populasi untuk menjadi anggota sampel (Sugiyono, 2007 dalam Martono, 2012), yaitu dengan menggunakan *simple random sampling* yang merupakan teknik pengambilan sampel yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut (Martono, 2012).

3.3. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel

3.3.1 Variabel Independen

Variabel independen sering disebut sebagai variabel stimulus, prediktor, antecedent. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas (Sugiyono, 1999). Variabel independen pada penelitian ini adalah *Perceived Value* (PV), *Switching Cost* (SC), *Switching Benefit* (SB), Keyakinan diri untuk berubah (KD), Dukungan Organisasional untuk Berubah (DO), dan Opini Kolega yang menguntungkan (OK).

Perceived Value

Perceived Value merupakan manfaat yang dirasakan atas perubahan implementasi suatu sistem baru (Kahneman dan Tversky, 1979 dalam Kim dan Kankanhalli, 2009). Variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada penelitian Kim dan Kankanhalli (2009). Item-item pernyataan tentang *Perceived Value* meliputi: (1). Mengingat waktu dan usaha yang saya habiskan, perubahan ke Sistem SPAN benar-benar berharga; (2). Mengingat kerugian atas waktu dan usaha, perubahan ke Sistem SPAN merupakan kebijakan yang baik; (3).

Mengingat kerugian atas waktu dan usaha yang saya jalankan, perubahan ke Sistem SPAN benar-benar bermanfaat bagi saya. Format respon atas item-item pernyataan tersebut menggunakan skala likert dengan pilihan jawaban tidak setuju (1), kurang setuju (2), netral (3), setuju (4), sangat setuju (5).

Switching Cost

Switching Cost terdiri dari biaya transisi, biaya ketidakpastian dan *sunk cost*.

Ketiga komponen tersebut merupakan bagian dari teori bias status quo. Variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada penelitian Kim dan Kankanhalli (2009). Item-item pernyataan tentang *Switching Cost* meliputi: (1). Saya sudah menghabiskan banyak waktu dan usaha untuk memahami Sistem SPAN; (2). Saya akan meluangkan waktu dan berusaha mengubah cara kerja baru menggunakan Sistem SPAN; (3). Perubahan ke Sistem SPAN akan menimbulkan pertentangan yang tidak diharapkan; (4). Saya akan kehilangan banyak waktu ketika Sistem SPAN diterapkan. Format respon atas item-item pernyataan tersebut

menggunakan skala likert dengan pilihan jawaban tidak setuju (1), kurang setuju (2), netral (3), setuju (4), sangat setuju (5).

Switching Benefit

Switching Benefit merupakan manfaat yang diperoleh dari perubahan sistem baru yaitu meningkatkan kinerja dan membantu pengguna dalam menyelesaikan tugas-tugasnya. Variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada penelitian Kim dan Kankanhalli (2009). Item-item pernyataan tentang *Switching Benefit* meliputi: (1). Perubahan ke Sistem SPAN akan meningkatkan efektivitas dalam bekerja; (2). Perubahan ke Sistem SPAN, memungkinkan saya untuk menyelesaikan pekerjaan lebih cepat; (3). Perubahan ke Sistem SPAN akan meningkatkan produktivitas saya dalam bekerja; (4). Perubahan ke Sistem SPAN akan meningkatkan kualitas kerja saya. Format respon atas item-item pernyataan tersebut menggunakan skala likert dengan pilihan jawaban tidak setuju (1), kurang setuju (2), netral (3), setuju (4), sangat setuju (5).

Keyakinan Diri untuk Berubah

Keyakinan diri untuk berubah merupakan keyakinan individu atas kemampuan yang dimiliki untuk dapat beradaptasi dengan lingkungan baru (Kim dan Kankanhalli, 2009). Variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada penelitian Kim dan Kankanhalli (2009). Item-item pernyataan tentang Keyakinan Diri untuk Berubah meliputi: (1). Berdasarkan pengetahuan,

skill, dan kemampuan yang saya miliki, perubahan ke Sistem SPAN akan mudah bagi saya; (2). Saya mampu mengubah cara kerja dengan menggunakan Sistem SPAN tanpa bantuan siapapun; (3). Saya mampu mengubah cara kerja dengan menggunakan Sistem SPAN dengan baik. Format respon atas item-item pernyataan tersebut menggunakan skala likert dengan pilihan jawaban tidak setuju (1), kurang setuju (2), netral (3), setuju (4), sangat setuju (5).

Dukungan Organisasional untuk Berubah

Merupakan bentuk dukungan/ komitmen pemimpin atas diimplementasikan nya sistem baru sehingga memudahkan dalam pelaksanaannya. Variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada penelitian Kim dan Kankanhalli (2009). Item-item pernyataan tentang Dukungan Organisasional untuk Berubah meliputi: (1). Kementerian menyediakan panduan bagaimana cara kerja menggunakan Sistem SPAN; (2). Pimpinan menyediakan bantuan dan sumber daya yang dirasa perlu untuk memudahkan saya beralih ke Sistem SPAN; (3). Saya diberi dukungan dan pendampingan oleh pimpinan terkait peralihan ke Sistem SPAN. Format respon atas item-item pernyataan tersebut menggunakan skala likert dengan pilihan jawaban tidak setuju (1), kurang setuju (2), netral (3), setuju (4), sangat setuju (5).

Opini Kolega yang Menguntungkan

Opini Kolega yang Menguntungkan merupakan persepsi kolega/ rekan sejawat yang memberikan dukungan terhadap perubahan dalam mengimplementasikan sistem yang baru. Variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada penelitian Kim dan Kankanhalli (2009). Item-item pernyataan tentang Opini Kolega yang Menguntungkan meliputi: (1). Sebagian besar rekan kerja saya menilai bahwa perubahan ke Sistem SPAN merupakan ide yang bagus; (2). Rekan-rekan sejawat saya mendukung perubahan menggunakan Sistem SPAN; (3). Sebagian besar orang yang bekerjasama dengan saya mendukung perubahan ke Sistem SPAN. Format respon atas item-item pernyataan tersebut menggunakan skala likert dengan pilihan jawaban tidak setuju (1), kurang setuju (2), netral (3), setuju (4), sangat setuju (5).

3.3.2 Variabel Dependen

Variabel dependen sering disebut sebagai variabel output, kriteria, konsekuen. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat (Sugiyono,1999). Variabel dependen dalam penelitian ini adalah resistensi pengguna. Newman dan Nobel (1990) dalam Kim, *et.al* (2014) mendefinisikan resistensi sebagai sikap perlawanan terhadap perubahan implementasi sistem baru karena pengguna yang sudah terbiasa dengan kebiasaan yang lama sehingga tidak menyukai kebiasaan baru. Variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada penelitian Kim dan Kankanhalli (2009). Item-item pernyataan tentang Resistensi Pengguna meliputi : (1). Saya tidak akan complain terhadap perubahan ke Sistem

SPAN; (2). Saya tidak akan bekerjasama dengan perubahan ke Sistem SPAN; (3). Saya tidak akan menerima perubahan baru ke Sistem SPAN; (4) Meskipun tetap dilaksanakan, saya tidak setuju perubahan ke Sistem SPAN. Format respon atas item-item pernyataan tersebut menggunakan skala likert dengan pilihan jawaban tidak setuju (1), kurang setuju (2), netral (3), setuju (4), sangat setuju (5).

3.4. Skala Pengukuran

Skala pengukuran yang digunakan untuk mengukur indikator-indikator variabel independen dalam penelitian ini adalah skala Linkert. Skala Likert banyak digunakan karena memberi peluang kepada responden untuk mengekspresikan perasaan mereka dalam bentuk persetujuan terhadap suatu pernyataan. Skala pengukuran mempunyai nilai 1-5 dengan pilihan jawaban sebagai berikut :

- | | |
|-----------------------|----------|
| 1) Tidak Setuju (TS) | = Skor 1 |
| 2) Kurang Setuju (KS) | = Skor 2 |
| 3) Netral (N) | = Skor 3 |
| 4) Setuju (S) | = Skor 4 |
| 5) Sangat Setuju (SS) | = Skor 5 |

3.5 Metode Pengumpulan Data

3.5.1 Data Primer

Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Data primer secara khusus dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian.

(Indriantoro dan Supomo, 1999). Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuisioner tentang resisitensi pengguna terhadap implementasi Sistem Perbendaharaan dan Anggaran Negara (SPAN) kepada responden yaitu Bendahara dan Operator pada Satker-satker Kementerian Agama Provinsi Lampung.

3.6 Uji Instrumen Penelitian

3.6.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur untuk kuesioner tersebut.

3.6.2 Uji Realibilitas

Pengujian realibilitas dilakukan untuk menganalisis *Cronbach's alpha*. Hasil pengukuran terhadap variabel tetap konsisten apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama (Gujarati, 2009 dalam Suhendro dkk, 2015).

3.6.3 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Salah satu pengujian normalitas dengan menggunakan *Kolmogorov Smirnov*. Uji *Kolmogorov Smirnov*

merupakan pengujian normalitas yang banyak dipakai karena lebih sederhana dan tidak menimbulkan perbedaan persepsi di antara satu pengamat dengan pengamat lain. Penerapan pada uji *Kolmogorov Smirnov* adalah bahwa jika signifikan di bawah 0,05 berarti data tersebut tidak normal, namun jika signifikan di atas 0,05 berarti data yang akan di uji normal. (www.konsultanstatistik.com,2009, diunduh tanggal 30 Agustus 2016)

3.7. Pengujian hipotesis

Untuk pengujian hipotesis dilakukan perhitungan melalui model analisis regresi linier berganda sebagai berikut :

$$(1) \quad R P_i = b_0 + b_1 P V_i + b_2 S C_i + b_3 S B_i + b_4 K D_i + b_5 D O_i + b_6 O K_i + e$$

Dimana :

RP = Resisten Pengguna

PV = *Perceived Value*

SC = *Switching Cost*

SB = *Switching Benefit*

KD = Keyakina Diri untuk Berubah

DO = Dukungan Organisasional

OK = Opini Kolega yang menguntungkan

b0 = Konstanta

b1-b6 = Koefisien Regresi

e = error

V. SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Penelitian ini menganalisis resistensi pengguna terhadap implementasi Sistem Perbendaharaan dan Anggaran Negara (SPAN) untuk satker-satker Kementerian Agama Provinsi Lampung. Variabel-variabel yang digunakan untuk menganalisis resistensi pengguna adalah *perceived value*, *switching cost*, *switching benefit*, keyakinan diri untuk berubah, dukungan organisasional untuk berubah dan opini kolega yang menguntungkan.

Dari enam variabel independen yang diuji dalam penelitian ini, terdapat dua variabel yang memberikan pengaruh signifikan dengan arah koefisien yang sejalan dengan hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, yaitu variabel *switching cost* dan variabel *switching benefit*. Selain itu terdapat satu variabel independen yang memberikan pengaruh signifikan namun arah koefisiennya tidak sejalan dengan hipotesis dalam penelitian ini, yaitu variabel keyakinan diri untuk berubah. Sedangkan untuk tiga variabel independen lainnya, yaitu *perceived value*, dukungan organisasional untuk berubah serta opini kolega yang menguntungkan tidak memberikan pengaruh yang signifikan serta arah koefisiennya tidak sejalan dengan hipotesis dalam penelitian ini.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi pengguna atas beban dan manfaat yang dirasakan terhadap implementasi SPAN akan mempengaruhi sikap mereka, yaitu apakah akan menolak atau menerima perubahan yang terjadi.

5.2. Implikasi

1. Memberikan masukan kepada pimpinan satker agar memberikan pendidikan dan pelatihan serta modul-modul kepada bendahara dan operator serta pihak-pihak yang terlibat langsung dengan perubahan ke sistem SPAN agar mereka lebih siap menghadapi perubahan sehingga mengurangi resistensi dan mengurangi ketergantungan kepada Kementerian Keuangan selaku unit pelaksana proyek SPAN.

5.3. Keterbatasan dan Saran

Penelitian ini memiliki keterbatasan antara lain :

1. Penelitian ini hanya menggunakan sampel satker dari Kementerian Agama Provinsi Lampung, sehingga penelitian ini tidak dapat digeneralisir untuk mewakili seluruh satker di Indonesia yang menerapkan SPAN.
2. Penelitian ini mengumpulkan data dengan cara menyebarkan kuesioner yang memungkinkan terjadinya respon biasa dari responden atau responden tidak menjawab kuesiner dengan serius sehingga data menjadi bias. Dalam penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambah metode pengambilan data

misalnya dengan observasi dan wawancara langsung sehingga meningkatkan kualitas data.

DAFTAR PUSTAKA

- Emod, Lela Rochmatin. 2015. Resistensi dalam Menjalankan Perubahan. Diunduh tanggal 9 Agustus 2016
- Gultom, Henny Evita Minaruly. 2016. Pengaruh Kompetensi dan Beban Kerja Operator Sistem Akuntansi Instansi (SIA) terhadap Kualitas Penyajian Laporan Keuangan pada Kantor wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Provinsi Lampung. Tesis. 2016.
- Hair, Joseph F, Black, William C, Babin, Barry J, Anderson, Rolph E dan Tatham, Ronald L. 2006. *Multivariate Data Analysis*. Sixth Edition. Pearson Prentice Hall.
- Haq, Ahmad Abdul. 2014. Peraturan Sistem Perbendaharaan dan Anggaran Negara. *Slideshare*. Jakarta. Diunduh tanggal 29 September 2015
- Hendriks, CJ. 2012. Integrated Financial Management Information System : Guidelines for Reffective Implementation by The Public Sector of South Africa. *SA Journal of Information Management* 14 (1), Art.#529, 9 pages.
- Intikhanah, Subrotul. Pengaruh Cost dan Benefit Switching terhadap Resisten Pengguna Sistem Informasi Akuntansi dengan Nilai Penerimaan, Dukungan Organisasi, Efikasi Diri untuk Berubah, dan Opini Kolega sebagai Variabel Intervening.
- Indriantoro, Nur dan Supomo, Bambang. 1999. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*. BPFE. Yogyakarta.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia, Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, Kemdikbud, diunduh 26 Februari 2016
- Kim, Hee-Woong, Chan, Hock Chuan dan Lee, So-Hyun. 2014. User Resistance to Software Migration : The Case on Linux. *Journal of Database Management*, 25(1), 59-79, January-March.
- Kim, Hee-Woong dan Kankanhalli, Atreyi. 2009. Investigating User Resistance to Information Systems Implementation : A Status Quo Bias Perspective. *MIS Quartely*, vol.3. pp. 567-582

- KPPN Pelaihari. 2012. Modul SPAN. Diunduh tanggal 29 September 2015
- Martono, Nanang. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder. RajaGrafindo Persada. Jakarta.
- Muo, Ik. 2014. The Other Side of Change Resistance. *International Review of Management and Business Research*. Vol. 3. Issue 1.
- Nugroho, Heru Santoso Wahito, Sunarto, Subagyo, Suparji, Nuryani dan Koesmantoro, Hery. 2015. Pengembangan Model Resistensi terhadap Sistem Informasi Akademik Jurusan Kebidanan Politeknik Kesehatan Kemenkes Surabaya. Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi (SENTIKA). 2015
- Ritov, Ilana dan Baron, Jonathan. 1992. Status-quo and Omission Biases. *Journal of Risk and Uncertainty*, 5, 49-61.
- Ritchie, Felix. Resistance to Change in Government: risk, inertia and incentives. *Economics Working Paper Series*. 1412.
- Sabrina, Annisa Fitri. 2015. Efek Citra Toko dan Harga pada Ekuitas Merek yang Dimediasi oleh Persepsi Kualitas. Tesis, 2015.
- Selander, Lisen, dan Henfridsson, Ola. 2011. Cynicism As User Resisten in IT Implementation. *Blackwell Publishi*, 2011.
- Selfano, Odoyo Fredrick, Peninah, Adero dan Sarah, Chumba. 2014. Intregated Financial Management Informtion System and Its Effect on Cash Management in Eldoret West District Treasury, Kenya. *Global Journal of Business and Social Science*. Vol. 1 No. 7
- Sugiyono. 1999. Metode Penelitian Bisnis, Alfabeta, Bandung.
- Suhendro, Saring, Veronica, Sylviadan Nauli, Pigo. 2015. Resistensi Pengguna terhadap Implementasi Sistem Informasi Akuntansi Berbasis Akrual pada Pemerintah Daerah. *SNA 18 Medan*.
- Sukirno, Rahmawaty, Penny dan Yushita, Amanita Novi. Penerapan Sistem Informasi Akuntansi untuk Meningkatkan Proses Kerja pada Gabungan Pengusaha Optik Indonesia (GAPOPIN) Daerah Istimewa Yogyakarta. Diunduh tanggal 12 November 015.
- Syifa, Teuku F.D., dan Warsono, Sony. 2014. Analisis Resistensi Pengguna dalam Implementasi Sistem Informasi. *ABIS. Maksi UGM*. Volume 9.
- Wicaksana, Vidi, Purnamasari, Pupung, Gunawan, Hendra. 2016. Pengaruh Kesesuaian Kompensasi dan Komitmen Organisasi terhadap Pendeteksian Kecurangan (Survey pada 3 Kantor BUMN di Kota Bandung). *Prosiding Akuntansi*. Vol 2, No. 1, diunduh 17 Februari 2016

www.informasi-pendidikan.com. 2013. Macam-macam Metode Penelitian.
Diunduh tanggal 17 februari 2016

www.pendidikanekonomi.com. 2014. Teori Perilaku yang Direncanakan (Theory
of Planned Behavior). Diunduh tanggal 17 Februari 2016

Yazid. 2001. Implementasi System Informasi : Dari Resistensi, Rekayasa Bisnis,
Hingga Penciptaan Kemakmuran. *JSB* No. 6 Vol. 1