

# FAKTOR-FAKTOR PENERIMAAN INDIVIDU DALAM IMPLEMENTASI TI DI PEMERINTAH KOTA BOGOR

Layungsari, Putu Wuri Handayani, Yova Ruldeviyani

Program Studi Magister Teknologi Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Indonesia, Jl. Salemba Raya No.4, Jakarta Pusat, Indonesia

E-mail: layungsari\_bibisono@yahoo.com

## Abstract

The use of Information Technology (IT) in public sector organizations cannot always be applied properly. This could lead to failure of Information Systems. Many literature states that successful implementation of an information system is very dependent on the acceptance level of the system by its users. The Government of Bogor City as a public sector organization in Indonesia has been active in the development of IT. From 2008 to 2013, the Government of Bogor City developed nine application, four of which has running with low utilization and the other five applications no longer operate as a result of very minimum user. This study analyzes the individual factors that influence the acceptance of implementation of IT in the Government Environment using TAM. This is quantitative Survey Research using sample of 410 employees of Bogor city. Data processing was performed using descriptive statistical techniques and PLS-SEM. The results prove that the Perceived Usefulness and Perceived Ease of Use has a significant influence on the Behavioral Intention to use IT at Government of Bogor City. Behavioral Intention has a significant influence on the Actual IT Use and Perceived Ease Perceived Ease of Use had a significant effect on the Perceived Usefulness.

**Keywords:** *Government of Bogor City, IT Acceptance, PLS-SEM, Public Sector Organization, TAM*

## Abstrak

Penggunaan Teknologi Informasi (TI) pada Organisasi sektor publik tidak selalu dapat diterapkan dengan baik dan dapat berujung pada kegagalan Sistem Informasi. Berbagai literatur menyebutkan terdapat hubungan antara kegagalan penerapan TI dengan penerimaan pengguna. Pemerintah Kota Bogor sebagai organisasi sektor publik giat dalam pengembangan TI, dari beberapa aplikasi yang dikembangkan pada tahun 2008 - 2013, empat aplikasi memiliki tingkat utilisasi yang rendah (kurang dari 80%) dan lima aplikasi lainnya tidak lagi dioperasikan akibat rendahnya penggunaan sehingga sejumlah proses kembali dilakukan secara manual. Penelitian ini menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan individu dalam implementasi TI di Pemerintah Kota Bogor menggunakan model penerimaan TAM karena TAM dapat digunakan sebagai dasar model penerimaan TI untuk memprediksi niat penggunaan TI pada pegawai pemerintah di sebagian besar kota di Indonesia. Metodologi yang digunakan berupa *Survey Research* dan bersifat kuantitatif dengan jumlah responden sebanyak 410 pegawai Pemerintah Kota Bogor. Pengolahan data dilakukan menggunakan teknik statistika deskriptif dan PLS-SEM. Hasil pengolahan data membuktikan bahwa Persepsi Kegunaan dan Persepsi Kemudahan Penggunaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat menggunakan TI pada Pemerintah Kota Bogor. Niat menggunakan TI memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan TI, dan Persepsi Kemudahan Penggunaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Persepsi Kegunaan.

**Kata Kunci:** *Organisasi Sektor Publik, Pemerintah Kota Bogor, Penerimaan TI, PLS-SEM, TAM*

## 1. Pendahuluan

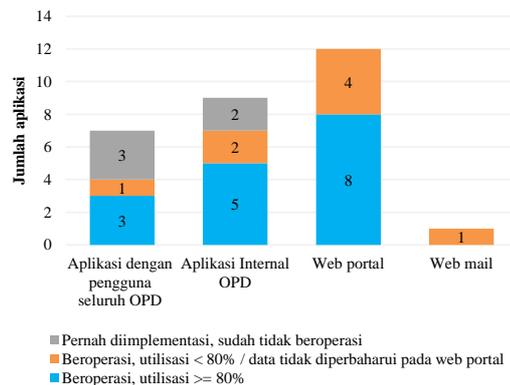
Penggunaan Teknologi Informasi (TI) dewasa ini telah menjadi bagian dari bergeraknya sebuah organisasi. TI dapat berperan sebagai pendukung pekerjaan dalam organisasi sehari-hari maupun sebagai pemberdaya yang dapat membantu tercapainya tujuan bisnis organisasi. Tujuan penggunaan TI adalah untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas dalam

menyelesaikan pekerjaan serta memberi pelayanan yang lebih kepada pelanggan sehingga dapat memperoleh keunggulan daya saing yang berujung pada tercapainya tujuan bisnis organisasi seperti keuntungan finansial. Pada organisasi sektor publik, penerapan TI lebih ditujukan untuk dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat selain untuk dapat mendukung terwujudnya cita-cita pembangunan.

Dalam penerapannya, implementasi TI pada organisasi baik sektor privat maupun publik tidak selalu berujung pada keberhasilan. Fakta menunjukkan sebagian besar proyek implementasi TI mengalami kegagalan baik secara total maupun sebagian [1]. Walaupun sebagian kegagalan implementasi TI disebabkan karena lemahnya manajemen, berbagai literatur menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kegagalan atau keberhasilan implementasi TI pada suatu organisasi dengan sikap / perilaku pengguna terhadap penerimaan sistem pada organisasi tersebut [2]. Menurut Venkatesh et al. [10] dalam Yamin & Lee [3], keberhasilan implementasi TI sebagian besar bergantung pada tingkat penerimaan sistem oleh penggunanya.

Pemerintah Kota Bogor yang memiliki perhatian cukup besar terhadap peningkatan layanan publik dan kualitas sumber daya manusia juga turut giat dalam sejumlah inisiasi dan implementasi TI. Hal ini sesuai dengan Instruksi Presiden RI Nomor 6 Tahun 2001 tentang Pengembangan dan Pendetayagunaan Telematika di Indonesia serta Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Strategi dan Kebijakan Nasional Pengembangan E-Government. Tidak semua penerapan TI di Kota Bogor berujung pada keberhasilan, beberapa diantaranya mengalami hambatan dalam hal pemanfaatannya. Aplikasi Kantaya yang sejatinya merupakan sarana bagi aparaturnya Kota Bogor untuk dapat berkomunikasi maupun berkorespondensi secara elektronik sepi dari pengguna sehingga tidak dioperasikan kembali, begitu pula dengan salah satu sistem aplikasi pelaporan (SIBANG) di Bagian Pengendalian Program Sekretariat Daerah, sempat diimplementasikan pada tahun 2010 namun pada tahun 2011 juga terhenti pengoperasiannya akibat dari penggunanya yang semakin lama semakin berkurang sehingga mekanisme pelaporan kembali dilakukan secara manual. SIM Hibah Bansos yang memiliki operator dari 22 Organisasi Perangkat Daerah (OPD), sampai hampir satu tahun pengimplementasiannya tercatat hanya operator dari 2 OPD yang menginput data ke dalam sistem. Sistem Aplikasi Pelayanan Perijinan (SISAPP) yang digunakan operator layanan pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal (BPPTPM) juga tidak dimanfaatkan sepenuhnya. Terdapat fitur-fitur layanan perijinan tertentu pada sistem ini yang tidak dimanfaatkan walaupun seluruh operator menggunakan sistem aplikasi ini dalam memberikan layanan perijinan kepada masyarakat. Sumber dari BPPTPM menyatakan bahwa tingkat penggunaan SISAPP kurang lebih sebesar 75%. Tidak digunakannya beberapa fitur pada sistem ini disebabkan kurangnya sumber

daya manusia khususnya operator TI untuk melayani proses perijinan tertentu tersebut, serta kurangnya jumlah pengajuan proses perijinan tertentu tersebut sehingga operator layanan lebih memilih memberikan pelayanan dengan cara manual. Aplikasi SIMTAKA (Sistem Informasi Tata Naskah) untuk mendisposisi surat pada Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda) juga hanya terutilisasi 40% sehingga sebagian besar proses disposisi dan surat menyurat pada Dinas ini masih dilakukan secara manual walaupun telah ada kebijakan pada internal Dispenda untuk mengimplementasikan SIMTAKA.



Gambar 1. Jumlah aplikasi dan utilisasi penggunaan aplikasi di Pemkot Bogor (2008-2013)

Gambar 1 menunjukkan adanya kendala dalam pemanfaatan sistem aplikasi ataupun web yang pernah dibuat. Empat aplikasi dengan pengguna seluruh OPD maupun pada internal OPD memiliki tingkat utilisasi yang rendah (kurang dari 80%) dan lima aplikasi lainnya tidak lagi dioperasikan akibat dari sepi pengguna pada aplikasi tersebut. Sejumlah proses kembali dilakukan secara manual karena rendahnya tingkat utilisasi pada aplikasi yang mengotomasi prosesnya, antara lain proses pelaporan kegiatan setiap bulan, pelaporan data barang dan aset daerah, proses validasi hibah dan bansos, serta sebagian proses layanan perijinan. Empat web portal juga tidak dimanfaatkan sepenuhnya dengan tidak diperbaharunya data pada web portal tersebut. Data yang diperoleh dari Kantor Komunikasi dan Informatika Kota Bogor menunjukkan bahwa jumlah akun *email* resmi yang dibuatkan sejumlah 279 akun, namun tercatat hanya 77 akun yang login ke sistem *email* pada tahun 2014, sementara 99 akun lainnya tercatat terakhir kali mengakses *email* resmi pada tahun 2012 dan 2013, sedangkan sisanya tidak pernah ada catatan *login* ke *email* resmi Kota Bogor. Hal ini menunjukkan rendahnya tingkat penggunaan *email* resmi di lingkungan pegawai Pemerintah Kota Bogor yaitu hanya sebesar 25%.

## 2. Tinjauan Teoritis

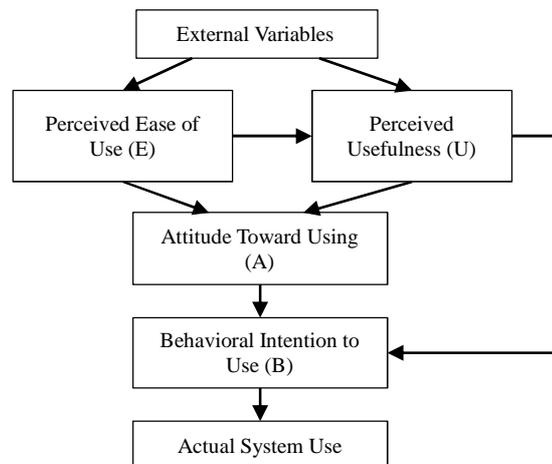
Dewasa ini sejumlah pakar telah banyak menciptakan teori dan kajian mengenai penerimaan TI pada sebuah organisasi. Beberapa teori yang banyak digunakan diantaranya adalah *Theory of Reasoned Action* (TRA), *Technology Acceptance Model* (TAM), serta *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). Secara umum teori-teori tersebut menggambarkan bahwa terdapat sejumlah faktor tertentu yang dapat mempengaruhi individu dalam organisasi untuk mau menggunakan TI. Faktor-faktor tersebut cukup beragam tergantung pada organisasi / studi kasus yang diangkat. Jika faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan implementasi TI pada suatu organisasi ini dapat diketahui lebih dini, hal ini dapat mengurangi tingkat kegagalan atau adanya resistensi pada implementasi TI.

TAM merupakan salah satu teori yang sering digunakan dalam penelitian untuk memahami adopsi TI dan penggunaannya dalam organisasi. Penggunaan TAM telah banyak diterapkan dalam berbagai studi kasus yang berbeda seperti penerimaan teknologi komputer, belanja *online*, Sistem aplikasi kesehatan, penerapan *e-Government*, dan sebagainya [1]. Teori ini telah menjadi subjek dalam banyak penelitian di bidang sistem informasi selama hampir 20 tahun dengan didukung oleh berbagai studi kasus [4]. TAM dikembangkan oleh Davis et al. [5] pada tahun 1989 dengan konsep dasar yang menyatakan bahwa penggunaan teknologi secara nyata didorong oleh adanya niat untuk menggunakan teknologi tersebut yang dipengaruhi oleh adanya persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) dan persepsi kegunaan (*Perceived Usefulness*). Secara konseptual teori tersebut tampak pada Gambar 2.

Persepsi kemudahan penggunaan dari suatu teknologi (*Perceived Ease of Use*) mengacu pada kepercayaan pengguna bahwa menggunakan teknologi tersebut tidak akan membutuhkan usaha yang banyak (mudah digunakan). Sedangkan persepsi kegunaan (*Perceived Usefulness*) dapat diartikan sebagai kepercayaan pengguna bahwa dengan menggunakan teknologi tersebut akan membantu meningkatkan performa dalam bekerja.

Pada penelitiannya, Santoso [7] menyimpulkan bahwa persepsi pengguna terhadap kemudahan dalam penggunaan TI (PEOU) di Kabupaten Sragen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap persepsi pengguna terhadap kegunaan TI (PU), serta memiliki pengaruh yang signifikan pula terhadap sikap pengguna (ATT). Persepsi kenyamanan (PE) yang dirasakan oleh pengguna dalam menggunakan TI di Kabupaten

Sragen terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap dampak yang dialami seseorang bila menggunakan suatu sistem tertentu dalam pekerjaannya (ATT), hal ini dapat disebabkan oleh sudah terbiasanya para pegawai dalam menggunakan sistem sehingga mungkin dapat menciptakan rasa nyaman dalam melaksanakan pekerjaan dengan menggunakan TI [7]. Putra & Tjahjono [8] menggunakan 5 (lima) konstruk yang telah dimodifikasi dari model penelitian TAM sebelumnya dalam mengkaji pengaruh sikap (*attitude*) dan efikasi diri (*Self Efficacy*) terhadap minat berperilaku (*behavior intention*) aparatur pemerintah Kota Yogyakarta dalam menggunakan *e-Government*. Hasil penelitiannya membuktikan bahwa sikap memiliki pengaruh positif terhadap kemudahan, kemudahan memiliki pengaruh positif terhadap manfaat, dan manfaat memiliki pengaruh positif terhadap minat berperilaku, sementara efikasi diri terbukti tidak memiliki pengaruh positif terhadap manfaat dan kemudahan, serta sikap tidak memiliki pengaruh positif terhadap manfaat [8]. Bogar [9] melakukan penelitian tentang penerimaan TI di lingkungan pegawai pemerintahan pada Kabupaten baru hasil pemekaran dari Kabupaten Sangihe yaitu Kabupaten Sitaro (Siau Tagulandang dan Biaro) di Sulawesi. Penelitiannya menggunakan istilah Persepsi Manfaat Dirasakan (PMD) untuk *perceived usefulness* pada TAM, Persepsi Mudah Penggunaan (PMP) untuk *perceived ease of use* pada TAM, Sikap Menggunakan (SM) untuk *Attitude Toward Using* pada TAM serta Penerimaan Teknologi Informasi (PTI) untuk *Technology Acceptance*. Hasil penelitiannya mengungkapkan bahwa PMD, PMP dan SM berpengaruh langsung terhadap PTI serta PMD dan PMP berpengaruh langsung terhadap SM teknologi informasi [9].



Gambar 2. Technology Acceptance Model (Davis, Bagozzi, & Warshaw, 1989)

### 3. Metode Penelitian

Penelitian ini berupa *Survey Research* bersifat kuantitatif dimana untuk menganalisis fenomena yang ada menggunakan teknik statistik, matematik dan komputasional. Penyusunan hipotesis penelitian didasarkan pada hasil studi literatur serta kerangka pemikiran yang telah dibangun. Hipotesis dibangun dengan memperhatikan variabel bebas yang diduga menjadi faktor penentu dari niat menggunakan TI, diperkuat dengan adanya studi yang mencantumkan hipotesis tersebut. Kuesioner dibuat menggunakan skala *likert* dari 1-6 yang secara berurutan menunjukkan sikap sangat tidak setuju sampai sangat setuju. Teknik pengambilan sampel menggunakan *cluster sampling* dimana populasi dibagi atas kelompok berdasarkan area/*cluster*, hal ini dilakukan karena pegawai di Lingkungan Pemerintah Kota Bogor tersebar pada masing-masing unit kerja dengan lokasi yang berbeda sehingga diambil sejumlah sampel untuk mewakili unit kerja masing-masing. Analisis data dilakukan menggunakan metode statistika deskriptif dan statistika inferensial yang berupa *Partial Least Square Structural Equation Modelling* (PLS-SEM) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS V2.0 M3. Populasi dari penelitian ini adalah pegawai pemerintah Kota Bogor dengan jumlah pegawai mencapai 8850 pegawai yang separuhnya adalah pegawai struktural dan sisanya merupakan pegawai fungsional (guru dan dokter).

TABEL I  
INDIKATOR PENELITIAN

Indikator	Keterangan	Sumber
PU1	TI bermanfaat meningkatkan	[10]
PU2	Performa	[10]
PU3	TI bermanfaat untuk produktivitas	[10]
PU4	TI bermanfaat meningkatkan	[10]
PU5	efektivitas	[11]
PU6	TI Bermanfaat secara umum	[11]
	TI untuk membuat keputusan/kebijakan	
	Dengan TI menjadi lebih cepat	
PEOU1	Mudah dalam menggunakan TI	[10]
PEOU2	Tidak perlu berfikir keras	[10]
PEOU3	Tidak merasa kesulitan	[10]
PEOU4	Interaksi dengan TI sangat jelas	[10]
PEOU5	Mudah untuk menjadi terampil	[12]
BI1	Akan menggunakan TI	[10]
BI2	Berniat untuk menggunakan TI	[10]
BI3	Berencana menggunakan TI	[10]
BI4	Minat untuk merekomendasikan TI	[10]
AU1	Frekuensi penggunaan	[11]
AU2	Lamanya waktu penggunaan	[11]

Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai metode pengumpulan data yang disebar kepada 500 responden yaitu pegawai struktural di

lingkungan pemerintah Kota Bogor yang tersebar di beberapa Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Instrumen penelitian mengacu kepada penelitian sebelumnya dengan menggunakan empat variabel yaitu *Perceived Usefulness* yaitu tingkat kepercayaan individu bahwa dengan menggunakan sistem akan meningkatkan performa pekerjaan [5]; *Perceived Ease of Use* yaitu tingkat kepercayaan individu bahwa penggunaan sistem akan dapat dilakukan dengan mudah dan tanpa usaha yang berarti [5][10]; *Behavioral Intention To Use* yaitu niat/minat dalam menggunakan TI [5]; serta *Actual Use* yaitu penggunaan TI secara nyata [5]. Indikator pada masing-masing variabel tampak pada Tabel 1.

### 4. Hasil Penelitian

Dari 500 buah kuesioner yang disebar, terkumpul sebanyak 413 data kuesioner. Hal ini menunjukkan tingkat pengembalian data sebesar 82,6%. Dari ke-413 data tersebut, 3 kuesioner kembali dalam bentuk tidak lengkap sehingga dikeluarkan dari proses pengolahan data. Ringkasan dari karakteristik demografi responden pada penelitian ini tampak pada Tabel 2.

Dalam hal penggunaan teknologi informasi di lingkungan kerja, responden dimintai informasi tentang frekuensi penggunaan TI di lingkungan kerja, jumlah waktu yang digunakan untuk mengakses TI, jenis aplikasi yang digunakan, serta jenis pekerjaan yang memerlukan keterlibatan TI. Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa sebagian besar responden cukup sering menggunakan TI di lingkungan kerja yaitu beberapa kali dalam satu hari (61,7%) dengan waktu penggunaan dalam satu hari lebih dari tiga jam (45,1%). Ringkasan dari penggunaan teknologi informasi oleh responden penelitian ini tampak pada Tabel 3.

Jenis aplikasi TI yang lebih banyak banyak digunakan di Pemkot Bogor berupa penggunaan aplikasi perkantoran untuk pengolah kata/angka, dilanjutkan dengan penggunaan internet serta penggunaan *email* yang berada di urutan ketiga teratas. Dikaitkan dengan banyaknya kegiatan berkomunikasi/berkorespondensi yang dilakukan menggunakan TI serta banyaknya penggunaan *email* oleh responden, hal ini bertolak belakang dengan data tingkat penggunaan *email* resmi Pemerintah Kota Bogor yang rendah di kalangan pegawai, dengan demikian ada kemungkinan penggunaan *email* oleh responden dilakukan menggunakan *email* lain selain *email* resmi dan hal ini sangat disayangkan mengingat untuk urusan pekerjaan seyogyanya segala bentuk komunikasi perlu dilakukan melalui *email* resmi.

TABEL II  
KARAKTERISTIK DEMOGRAFI RESPONDEN

Demografi	Jumlah	(%)
<b>Usia :</b>		
20 – 29 tahun	41	10
30 – 39 tahun	200	48,78
40 – 49 tahun	126	30,73
> 49 tahun	43	10,49
<b>Tingkat Pendidikan :</b>		
SMA	77	18,78
Diploma	40	9,76
Sarjana	199	48,56
Pasca Sarjana	94	22,93
<b>Masa Kerja :</b>		
< 5 tahun	60	14,63
5 – 14 tahun	226	55,12
15 – 30 tahun	116	28,29
> 30 tahun	8	1,95
<b>Jabatan :</b>		
Staf Pelaksana	299	72,93
Pejabat Eselon	111	27,07
<b>Organisasi Perangkat Daerah :</b>		
Badan Pengelolaan Lingkungan Hidup	12	2,93
Kantor Koperasi dan UMKM	5	1,22
Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik	5	1,22
Sekretariat DPRD	8	1,95
Kantor Komunikasi dan Informatika	8	1,95
Badan Pelayanan Perijinan Terpadu	14	3,41
Badan Perencanaan Pembangunan Daerah	17	4,15
Dinas Perindustrian dan Perdagangan	12	2,93
Dinas Perindustrian dan Perdagangan	13	3,17
Badan Pengelolaan Keuangan Aset Daerah	14	3,41
Badan Kepegawaian Pendidikan	59	14,39
Badan Kepegawaian Pendidikan	6	1,46
Pelatihan	20	4,88
Sekretariat Daerah	9	2,20
Dinas Kebudayaan dan Pariwisata	27	6,59
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	17	4,15
Kantor Pemuda dan Olah Raga	15	3,66
Dinas Bina Marga dan Sumber Daya Air	7	1,71
Dinas Bina Marga dan Sumber Daya Air	16	3,90
Dinas Kesehatan	18	4,39
Dinas Kesehatan	25	6,10
Dinas Kebersihan dan Pertamanan	27	6,59
Inspektorat	20	4,88
Badan Pemberdayaan Masyarakat dan KB	2	0,49
KB	1	0,24
Dinas Tenaga Kerja, Sosial Transmigrasi	1	0,24
Transmigrasi	2	0,49
Dinas Lalu Lintas Angkutan Jalan	16	3,90
Dinas Pendapatan Daerah	14	3,41
Dinas Pengawasan Bangunan Permukiman		
Kec. Bogor Barat		
Kec. Bogor Tengah		
Rumah Sakit Umum Daerah		
Satuan Polisi Pamong Praja		
Dinas Pertanian		
Dins Pendidikan		

Analisis menggunakan model persamaan struktural (SEM) dilakukan dengan menelaah model pengukuran dan model struktural yang dibentuk. Model pengukuran memperlihatkan hubungan antara suatu variabel laten dengan indikator pengukurannya, sedangkan model struktural memperlihatkan hubungan antar sesama

variabel laten. Pada penelitian ini dibangun model persamaan struktural yang terdiri dari empat variabel laten (PU / *Perceived Usefulness*, PEOU / *Perceived Ease of Use*, BI / *Behavior Intention*, AU / *Actual Use*) dengan masing-masing indikator pengukurannya (PU1-PU6, PEOU1-PEOU5, BI1-BI4, AU1-AU2). Gambar 3 memperlihatkan hasil algoritma PLS yang dihasilkan oleh perangkat lunak SmartPLS.

TABEL III  
PENGUNAAN TEKNOLOGI INFORMASI PADA RESPONDEN

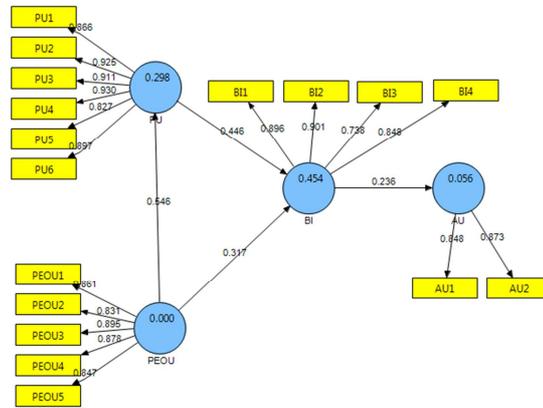
	Persentase Responden
<b>Jenis Aplikasi :</b>	
Aplikasi perkantoran pengolah data/kata	86,10%
Basis data	11,22%
Internet	67,56%
Email	49,27%
Sistem Informasi lainnya	15,85%
<b>Jenis Kegiatan yang menggunakan TI :</b>	
Membuat laporan	75,85%
Membuat surat / disposisi	41,95%
Mengakses / menyimpan data	75,85%
Membuat keputusan	12,68%
Berkomunikasi / Berkorespondensi	47,56%
Menganalisis permasalahan / alternatif	30,49%
Penganggaran	30,49%
<b>Frekuensi Penggunaan :</b>	
Kurang dari satu kali dalam satu bulan	1,23%
Satu kali dalam satu bulan	2,22%
Beberapa kali dalam satu bulan	7,64%
Beberapa kali dalam satu minggu	11,08%
Satu kali sehari	8,13%
Beberapa kali dalam satu hari	69,7%
<b>Jumlah waktu penggunaan dalam satu hari :</b>	
Hampir tidak pernah	1,73%
Kurang dari ½ jam	2,72%
½ jam - 1 jam	10,12%
1 – 2 jam	17,53%
2 – 3 jam	16,30%
Lebih dari 3 jam	51,60%

Analisis model pengukuran dilakukan dengan menguji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian. Untuk mengetahui tingkat validitas instrumen penelitian digunakan kriteria *convergen validity* dan *discriminant validity*. Validitas *convergent* berhubungan dengan prinsip bahwa pengukur-pengukur (manifes variabel) dari suatu konstruk seharusnya berkorelasi tinggi, sedangkan validitas *discriminant* berhubungan dengan prinsip bahwa pengukur-pengukur (manifes) konstruk yang berbeda seharusnya tidak berkorelasi dengan tinggi. Suatu indikator dikatakan valid sebagai sebagai pengukur dari variabel laten tersebut jika memiliki nilai korelasi (*loading*) di atas 0.7. *Convergent Validity* juga dapat diukur dengan memeriksa nilai *Average Variance Extracted* (AVE) pada masing-masing konstruk / variabel laten. Suatu variabel laten dikatakan valid jika memiliki nilai AVE > 0,5

[13]. Tabel 4 memperlihatkan bahwa keseluruhan indikator penelitian memiliki nilai *loadings* di atas 0,7 sehingga dapat dikatakan bahwa semua indikator yang digunakan valid dalam mengukur masing-masing variabel latennya. Nilai AVE untuk masing-masing variabel laten juga > 0,5 sehingga dapat dikatakan bahwa semua variabel laten memiliki *convergen validity* yang tinggi.

Pengujian *discriminant validity* dapat dilihat dengan membandingkan akar AVE untuk setiap konstruk dengan korelasi antara konstruk yang satu dengan konstruk lainnya dalam model penelitian. Jika akar AVE untuk setiap konstruk lebih besar daripada korelasi antar konstruk dengan konstruk lainnya dalam model penelitian, maka hal itu menunjukkan bahwa model mempunyai validitas diskriminan yang baik. Tabel 5 memperlihatkan nilai akar AVE dari masing-masing variabel dan nilai korelasi antar konstruk. Dari Tabel 5 terlihat bahwa nilai akar AVE pada masing-masing variabel laten / konstruk lebih besar dari nilai korelasi antara konstruk tersebut dengan konstruk lainnya, sehingga dapat dikatakan bahwa semua variabel

laten dalam model penelitian memiliki validitas diskriminan yang baik. Dengan tingginya validitas diskriminan yang dimiliki seluruh konstruk maka tidak perlu ada perubahan hubungan/tanda panah yang menghubungkan indikator dengan konstruk tertentu pada model.



Gambar 3. Hasil algoritma PLS

TABEL IV  
ANALISIS MODEL PENGUKURAN DAN MODEL STRUKTURAL

Konstruk	Indikator	Loadings	Composite Reliability	Cronbach Alpha	Ave	Akar Ave	R Square
PU	PU1	0,866	0,959	0,948	0,797	0,893	0,298
	PU2	0,924					
	PU3	0,910					
	PU4	0,929					
	PU5	0,826					
	PU6	0,896					
PEOU	PEOU1	0,860	0,935	0,914	0,744	0,862	-
	PEOU2	0,831					
	PEOU3	0,895					
	PEOU4	0,878					
	PEOU5	0,847					
BI	BI1	0,896	0,910	0,868	0,719	0,848	0,454
	BI2	0,900					
	BI3	0,738					
	BI4	0,847					
AU	AU1	0,848	0,851	0,650	0,704	0,839	0,055
	AU2	0,873					

TABEL V  
NILAI AKAR AVE DAN NILAI KORELASI ANTARKONSTRUK

	AU	BI	PEOU	PU
<b>AU</b>	<b>0,8395</b>			
<b>BI</b>	0,2360	<b>0,8482</b>		
<b>PEOU</b>	0,2167	0,5609	<b>0,8628</b>	
<b>PU</b>	0,2702	0,6193	0,5460	<b>0,8931</b>

Pengujian selanjutnya dalam analisis model pengukuran (*outer model*) adalah menilai *construct reliability*. Reliabilitas konstruk merupakan tingkat konsistensi indikator dalam mengukur konstruk tertentu pada kondisi apapun tidak terikat pada waktu, lokasi maupun populasi. *Construct reliability* dapat diukur dengan nilai *composite reliability* dan *cronbach alpha* yang

dihasilkan aplikasi SmartPLS. Suatu konstruk / variabel laten dinyatakan reliabel jika memiliki nilai *composite reliability* lebih besar dari 0,7 dan nilai *cronbach alpha* lebih besar dari 0,6. Tabel 4 memperlihatkan bahwa nilai *composite reliability* untuk semua konstruk / variabel laten lebih besar dari 0,7 serta nilai *cronbach alpha* untuk semua konstruk tersebut lebih besar dari 0,6 sehingga dapat dikatakan bahwa keseluruhan konstruk dalam penelitian ini merupakan konstruk yang reliabel.

Evaluasi model struktural dilakukan dengan melihat nilai *R-square* untuk setiap variabel laten endogenus sebagai kekuatan prediksi dari model struktural. Semakin tinggi nilai *R square*, maka

semakin besar suatu variabel bebas dapat menjelaskan variabel terikatnya dan semakin baik persamaan strukturalnya. Kolom R Square pada Tabel 4 untuk variabel *Perceived Usefulness* dapat dijelaskan bahwa hanya 29,81% proporsi varian dari konstruk *Perceived Usefulness* yang dapat dijelaskan oleh variabel *Perceived Ease of Use* pada model penelitian, sedangkan sisanya 70,19% varian dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dibahas pada model penelitian ini. Kekuatan prediksi model struktural pada variabel PU ini tergolong lemah. Nilai R Square untuk variabel *Behaviour Intention* dapat diinterpretasikan bahwa sebanyak 45,42% proporsi varian dari konstruk *Behaviour Intention* dapat dijelaskan oleh variabel *Perceived Ease of Use* dan variabel *Perceived Usefulness*, sedangkan sisanya 58,58% varian dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam model penelitian ini. Kekuatan prediksi model struktural pada variabel BI ini tergolong moderat. Nilai R Square untuk variabel dapat diinterpretasikan bahwa hanya 5,57% proporsi varian dari konstruk *Actual Usage* yang dapat dijelaskan oleh variabel *Behaviour Intention*, sedangkan sisanya 94,93% varian dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam model penelitian ini. Kekuatan prediksi model struktural pada variabel AU ini tergolong lemah. Diantara ketiga variabel endogenus yang ada pada model penelitian ini, variabel BI lebih dapat jelaskan oleh dua variabel eksogenusnya dibandingkan dengan variabel PU dan AU yang sedikit sekali berhasil dijelaskan oleh variabel eksogennya pada model penelitian ini.

Pengaruh hubungan variabel laten eksogenus terhadap variabel laten endogenus dapat pula dilihat dari nilai koefisien jalur (*path coefisien*) yang dihasilkan pada SmartPLS. Tabel 6 menunjukkan nilai koefisien jalur pada masing-masing hubungan antar variabel laten dan Tabel 7 menunjukkan hasil ringkasan pengujian hipotesis.

TABEL VI  
NILAI KOEFISIEN JALUR DAN HASIL PENGUJIAN HIPOTESIS

	Koefisien Jalur	Standard Error (STERR)	T Statistik (O/STERR)
PEOU -> PU	0.5460	0.0631	8.6593
PEOU -> BI	0.3174	0.0529	5.9991
PU -> BI	0.4460	0.0767	5.8113
BI -> AU	0.2360	0.0624	3.7811

Pengaruh hubungan variabel laten eksogenus terhadap variabel laten endogenus pada TABEL VI dapat dijelaskan bahwa hubungan antara variabel laten PEOU dengan variabel laten PU memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0,5460 dengan t-statistik sebesar 8,6593 yang lebih dari nilai t tabel 2,58 untuk tingkat signifikansi 1%,

sehingga dapat dikatakan PEOU memiliki pengaruh terhadap PU. Nilai koefisien jalur yang positif menunjukkan bahwa nilai PEOU berbanding lurus dengan nilai PU. Untuk setiap kenaikan satu ukuran pada PEOU akan menaikkan ukuran PU sebanyak 0,5460. Hubungan antara variabel laten PEOU dengan variabel laten BI memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0,3174 dengan t-statistik sebesar 5,9991 yang lebih besar dari nilai t tabel 2,58 untuk tingkat signifikansi 1%, sehingga dapat dikatakan PEOU memiliki pengaruh terhadap BI. Nilai koefisien jalur yang positif menunjukkan bahwa nilai PEOU berbanding lurus dengan nilai BI. Variabel BI juga memiliki hubungan dengan variabel PU dengan nilai koefisien jalurnya sebesar 0,4450 dan t statistik sebesar 5,8113 yang lebih besar dari nilai t tabel 2,58 untuk tingkat signifikansi 1% sehingga dapat dikatakan variabel PU memiliki pengaruh terhadap BI. Nilai koefisien jalur yang positif menunjukkan bahwa nilai PU berbanding lurus dengan nilai BI. Mengingat variabel BI dipengaruhi oleh variabel PEOU dan juga variabel PU, andaikata nilai PEOU tetap maka untuk setiap kenaikan satu ukuran nilai PU akan menaikkan nilai BI sebesar 0,446, atau andaikata nilai PU tetap maka untuk setiap kenaikan satu ukuran nilai PEOU akan menaikkan nilai BI sebesar 0,317. Hubungan antara variabel laten BI dengan variabel laten AU memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0,236 dengan t-statistik sebesar 3,7811 yang lebih besar dari nilai t tabel 2,58 untuk tingkat signifikansi 1%, sehingga dapat dikatakan BI memiliki pengaruh terhadap AU. Nilai koefisien jalur yang positif menunjukkan bahwa nilai BI berbanding lurus dengan nilai AU. Untuk setiap kenaikan satu ukuran nilai BI akan menaikkan AU sebesar 0,236.

Tabel VII  
RINGKASAN KESIMPULAN HIPOTESIS

Hipotesis	Hasil pengujian
H1 Persepsi kegunaan ( <i>Perceived Usefulness</i> ) akan berpengaruh secara positif terhadap niat menggunakan TI pada Pemerintah Kota Bogor	Signifikan, diterima
H2 Persepsi kemudahan penggunaan ( <i>Perceived Ease Of Use</i> ) akan berpengaruh secara positif terhadap niat menggunakan TI pada Pemkot Bogor	Signifikan, diterima
H3 Persepsi kemudahan penggunaan ( <i>Perceived Ease Of Use</i> ) akan berpengaruh secara positif terhadap persepsi kegunaan ( <i>Perceived Usefulness</i> )	Signifikan, diterima
H4 Niat/Minat menggunakan TI ( <i>Behavioral Intention</i> ) akan berpengaruh secara positif terhadap Penggunaan TI secara nyata ( <i>Actual Use</i> ) di Pemkot Bogor	Signifikan, diterima

## 5. Pembahasan

### **Hubungan antara Persepsi Kegunaan dengan Niat menggunakan TI pada Pemerintah Kota Bogor**

Dari hasil uji hipotesis yang dilakukan, terdapat bukti empirik yang menyatakan bahwa Persepsi Kegunaan (*Perceived Usefulness*) memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap niat dalam menggunakan TI (*Behavioural Intention*) pada Pemerintah Kota Bogor. Niat penggunaan TI di kalangan pegawai Pemerintah Kota Bogor dipengaruhi oleh persepsi pegawai terhadap kegunaan atau manfaat yang ditimbulkan dari TI. Semakin pegawai merasa bahwa TI dapat menghasilkan manfaat, maka semakin besar niat mereka untuk menggunakan TI di lingkungan kerja. Persepsi akan manfaat / kegunaan TI yang dirasakan oleh para pegawai Pemerintah Kota Bogor dalam hal ini adalah manfaat yang berkaitan dengan pekerjaan, karena sebagaimana penelitian Hamner & Qazi [14] manfaat atau keuntungan yang didapat dari TI bisa dipersepsikan juga sebagai manfaat atau keuntungan pribadi (*Personal Utility*) seperti adanya kompensasi finansial.

Hasil temuan pada uji hipotesis yang menyatakan bahwa Persepsi kegunaan (*Perceived Usefulness*) akan berpengaruh secara positif terhadap niat menggunakan TI pada Pemerintah Kota Bogor ini mendukung / sesuai dengan hasil temuan Putra & Tjahjono [8] yang menyatakan bahwa manfaat (*Perceived Usefulness*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat berperilaku (*Behavioural Intention*) pada aparatur Pemerintah Kota Yogyakarta. Hal ini juga sesuai dengan hasil yang diperoleh pada penelitian Hamner & Qazi [14], dimana *Perceived Usefulness* mempengaruhi *Behavioural Intention* di kalangan pegawai pemerintahan di Pakistan. Disertasi Thompson [15] juga mengungkapkan hal yang sama bahwa *Perceived Usefulness* (PU) memiliki pengaruh positif terhadap *Behaviour Intention* (BI) pada organisasi pemerintahan di Jamaika.

### **Hubungan antara Persepsi Kemudahan Penggunaan TI dengan Niat Menggunakan TI pada Pemerintah Kota Bogor**

Dari hasil uji hipotesis yang dilakukan, terdapat bukti empirik yang menyatakan bahwa Persepsi Kemudahan Penggunaan TI (*Perceived Ease of Use*) memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap niat dalam menggunakan TI (*Behavioural Intention*) pada Pemerintah Kota Bogor. Niat dalam menggunakan TI di kalangan

pegawai Pemerintah Kota Bogor dipengaruhi oleh persepsi pegawai terhadap kemudahan dalam menggunakan TI, hal ini dapat diinterpretasikan sebagai: jika pegawai merasa mudah dalam menggunakan TI maka akan timbul niat untuk menggunakannya. Semakin pegawai merasa bahwa menggunakan TI itu mudah maka semakin besar niat atau minatnya dalam menggunakan TI. Persepsi kemudahan yang dirasakan pegawai dalam menggunakan TI seperti yang tertera pada indikator pengukuran yang terbukti memiliki validitas dan reliabilitas tinggi adalah mudah dalam hal mempelajari sistem atau TI yang digunakan sehingga mereka menjadi cepat untuk terampil dalam menggunakannya.

Pada penelitian ini terbukti bahwa yang mempengaruhi niat atau minat dalam menggunakan TI pada Pegawai Pemerintah Kota Bogor tidak hanya persepsi pegawai mengenai kemudahan dalam menggunakan TI tetapi juga persepsi pegawai terhadap manfaat atau kegunaan yang dirasakan dari menggunakan TI. Jika dilihat dari besarnya hubungan pengaruh yang ditunjukkan oleh koefisien jalur dari masing-masing hubungan, hubungan Persepsi Kegunaan dengan Minat Menggunakan memiliki koefisien jalur lebih besar dari pada koefisien jalur pada hubungan Persepsi Kemudahan Penggunaan dengan Minat Menggunakan, sehingga dapat dikatakan bahwa Persepsi Kegunaan TI lebih berpengaruh terhadap minat dalam menggunakan TI dibandingkan dengan Persepsi Kemudahan Penggunaan. Hal ini sesuai dengan kondisi penggunaan TI pada pegawai Pemerintah Kota Bogor yang digambarkan oleh salah satu pejabat Kantor Komunikasi dan Informatika Kota Bogor pada wawancara di awal yang menyatakan bahwa jika harus membandingkan antara kemudahan pengoperasian yang dimiliki oleh suatu sistem TI dengan manfaat yang ditimbulkannya, pegawai Pemerintah Kota Bogor akan cenderung memilih manfaat yang ditimbulkan dari penggunaan TI sebagai alasan dari menggunakan TI. Hasil penelitian ini juga mendukung disertasi Thompson [15] yang dalam penelitiannya memperoleh bukti hubungan *Perceived Usefulness* (PU) memiliki pengaruh lebih kuat terhadap *Behaviour Intention* (BI) dari pada *Perceived Ease of Use* (PEOU).

### **Hubungan antara Persepsi Kemudahan Penggunaan TI dengan Persepsi Kegunaan**

Dari hasil uji hipotesis yang dilakukan, terdapat bukti empirik yang menyatakan bahwa Persepsi Kemudahan Penggunaan TI (*Perceived Ease of Use*) memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap Persepsi Kegunaan (*Perceived*

*Usefulness*). Hal ini dapat diinterpretasikan jika para pegawai merasa bahwa menggunakan TI itu mudah maka akan menimbulkan persepsi juga di kalangan pegawai bahwa penggunaan TI dapat bermanfaat. Semakin pegawai merasa mudah menggunakan TI, semakin besar pula persepsinya akan kegunaan atau manfaat yang ditimbulkan dari TI. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian pada disertasi Thompson [15] yang menggambarkan penerimaan TI di kalangan pegawai pemerintahan di Jamaika, juga sesuai dengan hasil penelitian Putra & Tjahjono [8] untuk pegawai pemerintah Kota Yogyakarta. Hasil yang sama juga diperoleh pada penelitian Hamner & Qazi [14] di Pakistan, serta Santoso [7] dengan studi kasus pegawai Pemerintah Kabupaten Sragen.

Pada penelitian ini diperoleh bukti empirik bahwa Persepsi Kemudahan Penggunaan TI (*Perceived Ease of Use*) tidak hanya memiliki pengaruh terhadap Persepsi Kegunaan (*Perceived Usefulness*), tetapi juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Niat Menggunakan (*Behavioral Intention*). Jika dilihat dari besarnya hubungan pengaruh ini dari koefisien jalur pada masing-masing hubungan, pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan TI terhadap Persepsi Kegunaan lebih kuat dibandingkan dengan pengaruh Kemudahan Penggunaan TI terhadap Niat Menggunakan. Besarnya koefisien jalur pada masing-masing hubungan ini dapat diinterpretasikan sebagai berikut: untuk setiap kenaikan satu ukuran Persepsi Kemudahan Penggunaan TI pada pegawai, akan menaikkan Persepsi Kegunaan TI sebesar 0,546 dan akan menaikkan niat dalam menggunakan TI sebesar 0,374, artinya jika persepsi pegawai akan kemudahan menggunakan TI ditingkatkan, maka akan menaikkan persepsi pegawai akan manfaat yang dihasilkan TI lebih besar dari naiknya minat untuk menggunakan TI.

#### **Hubungan antara Minat dalam Menggunakan TI dengan Penggunaan TI Secara Nyata**

Dari hasil uji hipotesis yang dilakukan, terdapat bukti empirik yang menyatakan bahwa Minat atau Niat dalam menggunakan TI (*Behaviour Intention*) memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap penggunaan TI secara nyata (*Actual Use*) yang merepresentasikan penerimaan TI. Walaupun pada penelitian ini tidak banyak varian data *Actual Use* yang berhasil dijelaskan oleh *Behaviour Intention* (hanya 5,57%), namun dari hasil uji hipotesis diperoleh nilai t-statistik sebesar 3,7811 yang lebih besar dari nilai t-tabel 2,58 untuk tingkat signifikansi 1% sehingga dapat dinyatakan bahwa memang

terdapat pengaruh yang signifikan antara *Behaviour Intention* dan *Actual Use*.

Pada beberapa penelitian sebelumnya yang diacu dalam penelitian ini, model penerimaan TI yang digunakan digambarkan hanya sampai pada Niat atau Minat Menggunakan (*Behaviour Intention*) saja, namun ada juga yang sampai pada penerimaan TI atau penggunaan TI tanpa menggunakan variabel *Behaviour Intention*, walaupun demikian, model awal TAM yang dikemukakan oleh Davis et al. [5] menunjukkan hubungan antara variabel-variabel terhadap *Behavioural Intention* dan *Behavioural Intention* terhadap *Actual Use*, sehingga hasil penelitian ini mendukung teori TAM pada Davis et al. [5] kaitannya dengan pengaruh positif yang signifikan antara *Behavioural Intention* terhadap *Actual Use* yang juga sesuai dengan teori TAM selanjutnya seperti TAM2, dan TAM3 [16].

#### **6. Kesimpulan, Keterbatasan, Saran**

Hasil pengolahan data membuktikan bahwa Persepsi Kegunaan (*Perceived Usefulness*) dan Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat menggunakan TI (*Behavioural Intention*) pada Pemerintah Kota Bogor. Niat menggunakan TI (*Behavioural Intention*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan TI secara nyata (*Actual Use*), dan Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Persepsi Kegunaan (*Perceived Usefulness*). Hasil pengolahan data juga memperlihatkan bahwa Persepsi Kegunaan memiliki pengaruh lebih tinggi terhadap niat menggunakan TI dari pada Persepsi Kemudahan Penggunaan TI. Persepsi Kemudahan Penggunaan TI memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap Persepsi Kegunaan dan besar pengaruhnya lebih kuat dari pada pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan TI terhadap Niat menggunakan TI. Faktor faktor individu yang mempengaruhi penerimaan TI pada Pemerintah Kota Bogor antara lain: Persepsi Kegunaan (*Perceived Usefulness*), Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*), serta Niat Menggunakan (*Behaviour Intention*).

Penelitian ini hanya menelaah faktor-faktor individu yang mempengaruhi penerimaan TI di Pemerintah Kota Bogor. Variabel yang digunakan pada penelitian ini merujuk kepada penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya yang disesuaikan dengan kondisi yang ada di Pemerintah Kota Bogor berdasarkan asumsi penulis. Jumlah responden juga hanya terbatas pada pegawai struktural dan tergolong minim jika

dibandingkan dengan jumlah pegawai Pemkot Bogor secara keseluruhan (410 data observasi dari jumlah populasi 8850). Pada penelitian ini tidak dilakukan penggalian informasi di awal penelitian mengenai faktor-faktor individu apa saja yang diduga dapat mempengaruhi penerimaan TI di Pemkot Bogor karena terhambat keterbatasan waktu. Penelitian ini akan lebih lengkap jika sebelumnya dilakukan penggalian informasi mengenai faktor-faktor tersebut dan dijustifikasi oleh para pihak yang berkepentingan di Pemerintah Kota Bogor.

Penelitian selanjutnya terkait penerimaan TI di Pemkot Bogor dapat dilakukan dengan lebih spesifik memperhatikan faktor-faktor penerimaan pengguna terhadap sistem aplikasi tertentu dengan sebelumnya melakukan penggalian informasi mengenai faktor-faktor tersebut yang dijustifikasi oleh para pihak yang berkepentingan di Pemerintah Kota Bogor. Adapun saran yang dapat diberikan kepada Pemerintah Kota Bogor antara lain: Kaitannya dengan *Perceived Usefulness* (Persepsi kegunaan), Pemkot Bogor dapat terus melakukan kegiatan sosialisasi pemanfaatan TI kepada pegawai Pemkot Bogor untuk meningkatkan pemahaman pegawai akan manfaat yang dapat ditimbulkan dari penggunaan TI sehingga dapat meningkatkan penerimaan TI pada pegawai di Pemkot Bogor; Kaitannya dengan *Perceived Ease of Use* (Persepsi kemudahan penggunaan), Pemkot Bogor dapat terus melakukan kegiatan pelatihan penggunaan TI kepada pegawai untuk meningkatkan keterampilan dan kemampuan pengguna sehingga pegawai dapat dengan mudah menggunakan TI dan dapat meningkatkan penerimaan TI pada pegawai Pemkot Bogor.

## Referensi

- [1] Sang, S., & Lee, J.-D., "A Conceptual Model of e-Government Acceptance in Public Sector", *The International Conference on Digital Society*, pp. 71-76. 2009.
- [2] Quadahi, J., "A Qualitative Analysis of Factors Associated with User Acceptance and Rejection of a New Workplace Information System in the Public Sector: A Conceptual Model", *Canadian Journal of Administrative Sciences*, 201-213. 2008.
- [3] Yamin, M., & Lee, Y., "Level of Acceptance dan Factors Influencing Students' Intention to Use UCSI University's E-mail System", *International Conference on User Science Engineering (i-USER)*, pp. 26-31. 2010.
- [4] Navarro, J. G., Eldridge, S., Caro, E. M., & Polo, M. T., "The Value of Extended Framework of TAM in the Electronic Government Service", *The Electronic Journal of Knowledge Management Volume*, 402-413. 2014.
- [5] Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R., "User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models", *Management Science*, 982-1003. 1989.
- [6] Vencatachellum, I., & Pudaruth, S., "Investigating E-Government Services Uptake in Mauritius: A User's Perspective", *International Research Symposium in Service Management*, pp. 1-19. 2010.
- [7] Santoso, B., "Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, dan Perceived Enjoyment Terhadap Penerimaan Teknologi Infomasi (studi empiris di Kabupaten Sragen)", *Jurnal Studi Akuntansi Indonesia*, 1-15. 2012.
- [8] Putra, G., & Tjahjono, H. K., "Kajian Minat Berperilaku Aparatur Pemerintah Kota Dalam Menggunakan E-Government: Aplikasi Technology Acceptance Model (TAM)", *National Conference on Management Research*. 2008.
- [9] Bogar, W., "The Ability of Human Resources in Supporting Regional Autonomy (A Study at Employees in SITARO Regency)", *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*, 37-44. 2013.
- [10] Venkatesh, V., & Bala, H., "Technology Acceptance Model 3 and a Research Agenda on Intervention", *Journal Compilation*, 273-315. 2008.
- [11] Selamat, Z., & Jaffar, N., "Information Technology Acceptance: From Perspective of Malaysian Bankers", *International Journal of Business and Management*, 207-217. 2011.
- [12] Liao, C.-H., Tsou, C.-W., & Shu, C.-W., "The Roles of Perceived Enjoyment and Price Perception in Determining Acceptance of Multimedia-on-Demand", *International Journal of Business dan Information*, 27-52. 2008.
- [13] Latan, H., & Ghozali, I., *Partial Least Squares Konsep, Teknik dan Aplikasi SmartPLS 2.0 M3*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. 2012.
- [14] Hamner, M., & Qazi, R.-u.-R., "Expanding the Technology Acceptance Model to Examine Personal Computing Technology Utilization in Government Agencies in Developing Countries", *Government Information Quarterly*, 128-136. 2009.
- [15] Thompson, T. I. "Assessing the Determinants of Information Technology

Adoption in Jamaica's Public Sector Using the Technology Acceptance Model”, *ProQuest LLC*. 2010.

Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies. *Management Science*, 186-204. 2000.

[16] Venkatesh, V., & Davis, F. D., “A Theoretical Extention of The Technology

**Lampiran**

LAMPIRAN TABEL I  
Matriks Kovarians, Mean, Simpangan Baku, Varian

	PU1	PU2	PU3	PU4	PU5	PU6	PEOU1	PEOU2	PEOU3	PEOU4	PEOU5	BI1	BI2	BI3	BI4	AU1	AU2
PU1	.496	.386	.387	.378	.333	.355	.290	.218	.218	.214	.156	.236	.200	.199	.214	.205	.175
PU2	.386	.518	.423	.410	.398	.402	.331	.257	.236	.253	.186	.267	.243	.250	.236	.205	.221
PU3	.387	.423	.505	.396	.353	.400	.307	.234	.227	.234	.165	.263	.232	.243	.253	.211	.182
PU4	.378	.410	.396	.458	.379	.374	.302	.224	.221	.215	.168	.253	.246	.236	.240	.212	.210
PU5	.333	.398	.353	.379	.585	.391	.316	.249	.238	.232	.183	.250	.243	.249	.234	.135	.150
PU6	.355	.402	.400	.374	.391	.502	.308	.241	.217	.231	.178	.247	.236	.252	.243	.174	.212
PEOU1	.290	.331	.307	.302	.316	.308	.615	.468	.434	.398	.380	.261	.227	.257	.222	.226	.123
PEOU2	.218	.257	.234	.224	.249	.241	.468	.877	.586	.407	.465	.243	.213	.275	.246	.228	.165
PEOU3	.218	.236	.227	.221	.238	.217	.434	.586	.679	.441	.450	.257	.223	.254	.252	.231	.152
PEOU4	.214	.253	.234	.215	.232	.231	.398	.407	.441	.525	.393	.261	.226	.232	.247	.157	.120
PEOU5	.156	.186	.165	.168	.183	.178	.380	.465	.450	.393	.583	.206	.186	.228	.209	.179	.111
BI1	.236	.267	.263	.253	.250	.247	.261	.243	.257	.261	.206	.448	.357	.325	.308	.177	.169
BI2	.200	.243	.232	.246	.243	.236	.227	.213	.223	.226	.186	.357	.455	.371	.306	.109	.162
BI3	.199	.250	.243	.236	.249	.252	.257	.275	.254	.232	.228	.325	.371	.889	.333	.171	.236
BI4	.214	.236	.253	.240	.234	.243	.222	.246	.252	.247	.209	.308	.306	.333	.470	.146	.154
AU1	.205	.205	.211	.212	.135	.174	.226	.228	.231	.157	.179	.177	.109	.171	.146	1.579	.811
AU2	.175	.221	.182	.210	.150	.212	.123	.165	.152	.120	.111	.169	.162	.236	.154	.811	1.793
Mean	5.35	5.34	5.34	5.35	5.18	5.31	4.90	4.65	4.77	4.88	4.82	5.21	5.16	4.98	5.12	5.28	4.94
Std. Deviation	.704	.720	.711	.676	.765	.708	.784	.937	.824	.724	.764	.670	.674	.943	.686	1.257	1.339
Variance	.496	.518	.505	.458	.585	.502	.615	.877	.679	.525	.583	.448	.455	.889	.470	1.579	1.793

LAMPIRAN TABEL II  
Matriks Korelasi, Mean, Simpangan Baku, Varian

	PU1	PU2	PU3	PU4	PU5	PU6	PEOU1	PEOU2	PEOU3	PEOU4	PEOU5	BI1	BI2	BI3	BI4	AU1	AU2
PU1	1.000	.762	.773	.793	.618	.712	.525	.331	.376	.420	.289	.501	.421	.300	.442	.232	.186
PU2	.762	1.000	.828	.841	.722	.788	.586	.381	.398	.484	.338	.554	.500	.369	.479	.226	.230
PU3	.773	.828	1.000	.823	.649	.795	.550	.352	.388	.454	.304	.554	.484	.363	.519	.236	.192
PU4	.793	.841	.823	1.000	.732	.781	.570	.353	.397	.438	.326	.558	.539	.370	.518	.249	.231
PU5	.618	.722	.649	.732	1.000	.721	.527	.348	.377	.419	.314	.487	.470	.345	.445	.140	.147
PU6	.712	.788	.795	.781	.721	1.000	.554	.363	.371	.451	.329	.520	.493	.377	.499	.196	.223
PEOU1	.525	.586	.550	.570	.527	.554	1.000	.637	.671	.700	.634	.497	.429	.347	.413	.230	.117
PEOU2	.331	.381	.352	.353	.348	.363	.637	1.000	.759	.599	.651	.388	.338	.311	.383	.193	.131
PEOU3	.376	.398	.388	.397	.377	.371	.671	.759	1.000	.739	.715	.466	.401	.326	.445	.223	.138
PEOU4	.420	.484	.454	.438	.419	.451	.700	.599	.739	1.000	.710	.537	.462	.339	.497	.172	.123
PEOU5	.289	.338	.304	.326	.314	.329	.634	.651	.715	.710	1.000	.403	.361	.316	.400	.187	.109
BI1	.501	.554	.554	.558	.487	.520	.497	.388	.466	.537	.403	1.000	.791	.515	.671	.211	.189
BI2	.421	.500	.484	.539	.470	.493	.429	.338	.401	.462	.361	.791	1.000	.583	.662	.128	.179
BI3	.300	.369	.363	.370	.345	.377	.347	.311	.326	.339	.316	.515	.583	1.000	.515	.144	.187
BI4	.442	.479	.519	.518	.445	.499	.413	.383	.445	.497	.400	.671	.662	.515	1.000	.170	.168
AU1	.232	.226	.236	.249	.140	.196	.230	.193	.223	.172	.187	.211	.128	.144	.170	1.000	.482
AU2	.186	.230	.192	.231	.147	.223	.117	.131	.138	.123	.109	.189	.179	.187	.168	.482	1.000
Mean	5.35	5.34	5.34	5.35	5.18	5.31	4.90	4.65	4.77	4.88	4.82	5.21	5.16	4.98	5.12	5.28	4.94

	PU1	PU2	PU3	PU4	PU5	PU6	PEOU1	PEOU2	PEOU3	PEOU4	PEOU5	BI1	BI2	BI3	BI4	AU1	AU2
Std. Deviation	.704	.720	.711	.676	.765	.708	.784	.937	.824	.724	.764	.670	.674	.943	.686	1.257	1.339
Variance	.496	.518	.505	.458	.585	.502	.615	.877	.679	.525	.583	.448	.455	.889	.470	1.579	1.793

LAMPIRAN TABEL III  
INSTRUMEN PENELITIAN

No.	Pernyataan	Sumber
<i>Perceived Usefulness</i>		
1	Menggunakan TIK dapat meningkatkan performa saya (memperoleh hasil yang baik) dalam pekerjaan	Venkatesh & Bala (2008)
2	Menggunakan TIK dapat meningkatkan produktivitas saya dalam pekerjaan (lebih banyak pekerjaan yang dapat diselesaikan)	
3	Menggunakan TIK dapat meningkatkan efektifitas pekerjaan saya	
4	Penggunaan TIK bermanfaat dalam pekerjaan saya	
5	Dengan menggunakan TIK, saya dapat memperoleh informasi untuk membuat keputusan/kebijakan yang lebih baik	(Selamat & Jaffar, 2011)
6	Menggunakan TIK memungkinkan saya untuk menyelesaikan tugas dengan lebih cepat	
<i>Perceived Ease OF Use</i>		
7	Saya merasa mudah menggunakan komputer dan sistem informasi	Venkatesh & Bala (2008)
8	Saya tidak perlu berfikir keras untuk mengoperasikan komputer dan sistem informasi	
9	Saya tidak merasa kesulitan dalam menggunakan komputer dan sistem informasi	
10	Interaksi saya dengan komputer dan sistem informasi jelas dan dapat difahami	
11	Mudah bagi saya untuk menjadi terampil dalam menggunakan komputer dan sistem informasi	(Liao, Tsou, & Shu, 2008)
<i>Behavioral Intention</i>		
12	Jika saya memiliki akses terhadap komputer dan sistem informasi, saya akan menggunakannya	Venkatesh & Bala (2008)
13	Jika saya memiliki akses terhadap komputer dan sistem informasi, saya berniat untuk menggunakannya	
14	Saya berencana menggunakan komputer dan sistem informasi dalam beberapa bulan ke depan	
15	Saya berminat merekomendasikan penggunaan TI kepada orang lain di lingkungan tempat kerja	
<i>Actual Use</i>		
16	Frekuensi penggunaan	Selamat & Jaffar (2011)
17	Lamanya waktu penggunaan	
18	Jenis aplikasi yang digunakan	
19	Jenis pekerjaan yang membutuhkan interaksi dengan komputer	