



***PERSONAL FACTORS, RELIABILITY FACTORS DALAM
PEMANFAATAN ATAS ADOPSI E-GOVERNMENT:
PERANAN INTENTION TO USE***

SKRIPSI

RACHMAWATI 1710112218

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI PROGRAM SARJA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2021**



***PERSONAL FACTORS, RELIABILITY FACTORS DALAM
PEMANFAATAN ATAS ADOPSI E-GOVERNMENT:
PERANAN INTENTION TO USE***

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

RACHMAWATI 1710112218

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI PROGRAM SARJA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2021**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Rachmawati

NIM : 1710112218

Bilamana di kemudain hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 21 Juli 2021

Yang menyatakan,



Rachmawati

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rachmawati
NIM : 1710112218
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S1 Akuntansi
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul:

Personal Factors, Reliability Factors dalam Pemanfaatan atas Adopsi E-Government: Peranan Intention to Use

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 21 Juli 2021

Yang menyatakan,

A 10,000 Rupiah Indonesian banknote is shown, partially obscured by a signature. The banknote features the Garuda Pancasila emblem and the text 'SEPULUH RIBU RUPIAH', '10000', and 'METARAJ ZENITH'. The serial number '8694BAJX3004' is visible.

Rachmawati

SKRIPSI
PERSONAL FACTORS, RELIABILITY FACTORS DALAM
PEMANFAATAN ATAS ADOPSI E-GOVERNMENT:
PERANAN INTENTION TO USE

Dipersiapkan dan disusun oleh :

RACHMAWATI 1710112218

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : xx Juli
2021 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Dr. Drs. Mahendro Sumardjo, M.M., QIA, CSFA
Ketua Penguji



Ermawati, S.E., M.Ak.
Penguji I



Khoirul Aswar, S.E., M. Sc.PH.D.
Penguji II (Pembimbing)



Dr. Dianwicakasih Arieftiara, SE., Ak., M.Ak., CA., CSRS
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Andi Manggala Putra, S.E., M.Sc., CGP
Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta

Pada tanggal : 21 Juli 2021

**PERSONAL FACTORS, RELIABILITY FACTORS AFFECTING
ADOPTION AND UTILISATION OF E-GOVERNMENT: THE
EFFECT OF INTENTION TO USE**

by Rachmawati

Abstract

E-Government as a system of digital interaction between a government and other parties, such as citizens and business sector. However, e-Government systems have been plagued by and unsatisfactory, or even a decreasing, level of trust among other parties. The research attempts to bridge this gap, by examining the factors affecting adoption and utilisation of e-Government within the indirectly effect of intention to use. The aims of study is to examine and prove empirically the affecting personal factors and reliability factors on adoption and utilisation of e-Government indirectly through by intention to use. The populaion of this study is 103 government employees, 36 citizens, and 19 participants from the business sector in Provincial Government of DKI Jakarta. The reliability and the validity of the questionnaire have been thoroughly examined, while the Structural Equation Modeling (SEM) technique has been used to analyze the data. The results indicate that personal factors and perceived trust significantly affect adoption and utilisation of e-Government, reliabilty factors signinificantly affect intention to use, and intention to use does not mediate the effect between personal factors, reliability factors, and adoption utilisation of e-Government.

Keywords: Personal Factors, Perceived Trust, Regulation and Policies, Reliabilitty Factors, Adoption and Utilisation of E-Government, and Intention to Use.

***PERSONAL FACTORS, RELIABILITY FACTORS DALAM
PEMANFAATAN ATAS ADOPSI E-GOVERNMENT:
PERANAN INTENTION TO USE***

oleh Rachmawati

Abstrak

E-Government merupakan sistem interaksi digital antara pemerintah dengan pihak lain, seperti masyarakat dan dunia usaha. Namun, sistem e-Government dinilai kurang memberikan kepuasan bagi pengguna sehingga mempengaruhi tingkat kepercayaan di antara pihak lain. Penelitian ini mencoba untuk menjembatani kesenjangan ini, dengan memeriksa faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan atas adopsi e-Government melalui efek tidak langsung atas niat untuk menggunakan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji dan membuktikan secara empiris pengaruh faktor pribadi dan faktor keandalan pada pemanfaatan atas adopsi e-Government melalui niat untuk menggunakan sebagai variabel mediasi. Populasi dalam penelitian ini adalah 103 pegawai pemerintah, 36 warga negara, dan 19 peserta dari kalangan dunia usaha di lingkungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Reliabilitas dan validitas kuesioner telah diuji secara menyeluruh, sedangkan teknik *Structural Equation Modeling* (SEM) digunakan untuk menganalisis data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor personal dan persepsi kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap adopsi dan pemanfaatan e-Government, faktor reliabilitas berpengaruh signifikan terhadap niat menggunakan, dan niat penggunaan tidak memediasi pengaruh antara faktor personal, faktor keandalan, dan pemanfaatan adopsi e-Government.

Kata Kunci : Faktor Personal, Persepsi Kepercayaan, Regulasi dan Kebijakan, Faktor Keandalan, Pemanfaatan atas Adopsi E-Government, dan *Intention to Use*.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA

Jalan RS. Fatmawati No.1 Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450

Telp. 021-7656971, Fax.021-7656904

Website: <http://www.feb.upnvj.ac.id>, Email: febupnvj@upnvj.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI
SEMESTER GENAP TA. 2020/2021

Pada hari ini Rabu, tanggal 21 Juli 2021, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa:

Nama : Rachmawati




NIM : 1710112218

Program Studi : S1 Akuntansi

“PERSONAL FACTORS, RELIABILITY FACTORS DALAM PEMANFAATAN ATAS ADOPSI E-GOVERNMENT: PERANAN INTENTION TO USE”

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak-Lulus* *)

Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Dr. Drs. Mahendro Sumardjo, M.M., QIA, CSFA.	Ketua	1. 
2.	Ermawati, S.E., M.Ak.	Anggota I	2. 
3.	Khoirul Aswar, S.E., M.Sc, Ph.D	Anggota II **)	3. 

Catatan:

*) Coret yang tidak perlu

***) Dosen Pembimbing

Jakarta, 21 Juli 2021

MENGESAHKAN

A.n Dekan

Kaprog S1 Akuntansi



Andi Manggala Putra, S.E., M.Sc., CGP

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala nikmat dan karunia-Nya sehingga usulan penelitian ini berhasil diselesaikan. Judul yang dipilih dalam penelitian ini adalah “*Personal Factors, Reliability Factors* dalam Pemanfaatan atas Adopsi E-Government: Peranan *Intention to Use*”. Penulis mengucapkan terima kasih kepada Ketua Program Studi S1 Akuntansi yaitu, Bapak Andi Manggala Putra, S.E., M.Sc., CGP, serta Bapak Khoirul Aswar, S.E., M.Sc, Ph.D dan Bapak Subur, S.E., M.M., CA selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan saran yang mendukung atas penelitian ini.

Selain itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada orang tua, Bapak Rusdiyanto dan Ibu Sumarni, serta sanak saudara Indriyani, Aryani, dan Joko Purwanto yang telah memberikan dukungan, motivasi, doa, dan harapan yang baik untuk penulis kedepannya. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada kerabat terdekat yaitu, Ade Styanengsih, Dita Nuur Frida, Verasella Christine, Fahmi Givari, Abbiyu Fauzan, Mar’atus, Ihramsjah, serta teman-teman terdekat lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan untuk seluruh responden penelitian, karyawan pemerintah di Kantor Walikota Administrasi DKI Jakarta, serta Bapak Rudy selaku pegawai Dinas Pendidikan dan Pengajaran (Dikjar) Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta yang sudah berkontribusi langsung pada penelitian ini. Penelitian ini tidak lepas dari sempurna dengan segala kekurangan dan kerendahan hati, penulis berharap semoga penelitian ini bisa memberikan manfaat bagi pihak yang berkepentingan.

Jakarta, 21 Juli 2021

Rachmawati

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
ABSTRACT.....	vi
ABSTRAK.....	vii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah	7
I.3 Tujuan Penelitian	7
I.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
II.1 Landasan Teori	9
II.1.1 Teori Diffusion of Innovation	9
II.1.2 Teori Technology Acceptance Models	9
II.1.3 Unified Theory of Acceptance and Use of Technology	11
II.1.4 ICT Literation.....	12
II.2 Good Governance	13
II.3 E-Government	14
II.4 Personal Factors.....	17
II.5 Reliability Factors.....	18
II.6 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	19
II.7 Model Penelitian.....	27
II.8 Hipotesis.....	29

BAB III METODE PENELITIAN	33
III.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	33
III.1.1 Variabel Dependen	33
III.2 Variabel Independen.....	34
III.2.1 Personal Factors	34
III.2.2 Reliability Factors	35
III.2.3 Variabel Mediasi	36
III.3 Instrumen Penelitian.....	37
III.4 Desain Penelitian.....	37
III.5 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	37
III.5.1 Populasi.....	37
III.5.2 Sampel	38
III.5.3 Teknik Pengambilan Sampel	38
III.6 Unit Analisis	38
III.7 Pengumpulan Data	39
III.7.1 Jenis Data.....	39
III.7.2 Metode Pengumpulan Data.....	39
III.7.3 Prosedur Pengumpulan Data.....	39
III.8 Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis	40
III.8.1 Teknik Analisis Data	40
III.8.2 Uji Hipotesis	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	46
IV.1 Deskripsi Obyek Penelitian	46
IV.2 Demografi Responden	47
IV.3 Deskripsi Data Penelitian	49
IV.3.1 Deskripsi Variabel Pemanfaatan atas Adopsi E-Government	49
IV.3.2 Deskripsi Variabel <i>Reliability Factors</i>	52
IV.3.3 Deskripsi Variabel <i>Intention to Use</i>	55
IV.4 Uji Kualitas Data.....	56
IV.4.1 Uji Validitas dan Realibilitas	56
IV.4.2 Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	56
IV.4.3 Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	62

IV.5	Uji Hipotesis	67
IV.5.1	Uji t-Statistik.....	67
IV.5.2	Uji Total Indirect Effects	69
IV.6	Pembahasan	71
IV.6.1	Pengaruh <i>Personal Factors</i> terhadap Pemanfaatan atas Adopsi E-Government.....	71
IV.6.2	Pengaruh <i>Reliability Factors</i> terhadap Pemanfaatan atas Adopsi E-Government.....	72
IV.6.3	Pengaruh Personal Factors terhadap Intention to Use E-Government.....	74
IV.6.4	Pengaruh Reliability Factors terhadap Intention to Use E-Government	75
IV.6.5	Pengaruh <i>Intention to Use E-Government</i> terhadap Pemanfaatan atas Adopsi E-Government	76
IV.6.6	<i>Intention to Use E-Government</i> Menghubungkan Pengaruh <i>Personal Factors</i> terhadap Pemanfaatan atas Adopsi E-Government	77
IV.6.7	<i>Intention to Use E-Government</i> Menghubungkan Pengaruh <i>Reliability Factors</i> terhadap Pemanfaatan atas Adopsi E-Government	78
IV.7	Keterbatasan Penelitian	79
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN.....	78
V.1	Simpulan	78
V.2	Saran	80
	DAFTAR PUSTAKA.....	81
	DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
	LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Tahapan Layanan E-Government Model Gartner Group.....	16
Tabel 2. Matriks Penelitian Sebelumnya	24
Tabel 3. Dimensi dan Indikator Variabel Pemanfaatan atas Adopsi E-Government.....	33
Tabel 4. Dimensi dan Indikator Variabel Reliability Factors	35
Tabel 5. Dimensi dan Indikator Variabel Mediasi.....	36
Tabel 6. Distribusi Kuesioner.....	46
Tabel 7. Demografi Responden	48
Tabel 8. Deskripsi Frekuensi Nilai dan Rata-rata Tanggapan Mengenai Pemanfaatan atas Adopsi E-Government.....	49
Tabel 9. Deskripsi Frekuensi Nilai dan Rata-rata Tanggapan Mengenai Personal Factors	51
Tabel 10. Deskripsi Frekuensi Nilai dan Rata-rata Tanggapan Mengenai Reliability Factors.....	52
Tabel 11. Deskripsi Frekuensi Nilai dan Rata-rata Tanggapan Mengenai Intention to Use	55
Tabel 12. Outer Loading	58
Tabel 13. Average Variance Extracted (AVE).....	59
Tabel 14. Fornall-Lacker Criterium.....	60
Tabel 15. Composite Reliability.....	61
Tabel 16. Cronbach Alpha	61
Tabel 17. Adjusted R-Square	62
Tabel 18. Koefisien Analisis Jalur.....	64
Tabel 19. Interpretasi Hasil Analisis Koefisien Jalur	65
Tabel 20. Pengujian PLS Path Algorithm dan Bootstrapping.....	67
Tabel 21. Kesimpulan Hasil Uji Hipotesis.....	69
Tabel 22. Total Indirect Effect	69
Tabel 23. Kesimpulan Hasil Uji Hipotesis Efek Mediasi	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	10
Gambar 2. <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)</i>	11
Gambar 3. Model Penelitian.....	28
Gambar 4. Kerangka Model Penelitian.....	45
Gambar 5. Outer Model	57
Gambar 6. Hasil Outlier	58
Gambar 7. Inner Model.....	64

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2. Rekapitulasi Kusioner *Personal Factors*
- Lampiran 3. Rekapitulasi Kusioner *Perceived Trust*
- Lampiran 4. Rekapitulasi Kusioner *Regulations and Policies*
- Lampiran 5. Rekapitulasi Kusioner *Reliability Factors*
- Lampiran 6. Rekapitulasi Kusioner Pemanfaatan atas Adopsi E-Government
- Lampiran 7. Rekapitulasi Kusioner *Intention to Use*
- Lampiran 8. Daftar Responden
- Lampiran 9. Hasil Output SmartPLS 3.0
- Lampiran 10. Tabel Uji t Statistik¹²²
- Lampiran 11. Surat Permohonan Riset
- Lampiran 12. Hasil Turnitin Revisi Sidang Skripsi