



**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI *INTENTION*  
*TO USE* LAYANAN *E-GOVERNMENT* DI INDONESIA**

**SKRIPSI**

**DELIA DELAVONA**

**1910112015**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI PROGRAM SARJANA**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”**

**JAKARTA**

**2023**



**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI *INTENTION*  
*TO USE* LAYANAN *E-GOVERNMENT* DI INDONESIA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi**

**DELIA DELAVONA**

**1910112015**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI PROGRAM SARJANA**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”**

**JAKARTA**

**2023**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Delia Delavona

NIM : 1910112015

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

Jakarta, 21 Desember 2022

Yang Menyatakan,



(Delia Delavona)

## **PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Delia Delavona  
NIM : 1910112015  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : SI 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:

### **Faktor-Faktor yang Mempengaruhi *Intention to Use* Layanan *E-Government* di Indonesia**

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 pemiliki hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta  
Pada tanggal : 21 Desember 2022

Yang menyatakan,



(Delia Delavona)

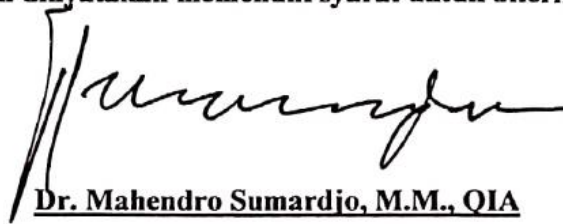
**SKRIPSI**

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI *INTENTION*  
TO USE LAYANAN *E-GOVERNMENT* DI INDONESIA**

**Dipersiapkan dan disusun oleh:**

**DELIA DELAVONA                      1910112015**

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 21 Desember 2022  
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima**



**Dr. Mahendro Sumardjo, M.M., QIA**

**Ketua Penguji**



**Ermawati, S.E., M.Ak**

**Penguji I**



**Khoirul Aswar, SE., M.Sc., Ph.D**

**Penguji II (Pembimbing)**



**Dr. Dianwicakasih Ariefftiara, SE., Ak., M.Ak, CA, CSRS**

**Dekan**



**Andy Setiawan, S.Pd., M.Ak.**

**Ketua Program Studi**

Disahkan di: Jakarta

Pada Tanggal: 21 Desember 2022

# ***Factors Influencing the Intention to Use of E-Government Services in Indonesia***

***By Delia Delavona***

## ***Abstract***

*E-Government is a system of digital interaction between the government and the community. The application of e-government in public operations is considered capable of encouraging public aspirations, information disclosure, and public participation in the government administration system. However, there is still inequality and not optimal implementation of e-government services. This must be a concern for the government because if it is not handled, the public cannot get comprehensive information and services. This study attempts to bridge the gap by examining the factors influencing intentions in using e-government services in Indonesia. The purpose of this study is to test the effect of accessibility, usefulness, electronic word of mouth, ease of obtaining service through electronic word of mouth as a mediation variable. The sample in this study was 511 Indonesian citizens obtained from the distribution of questionnaires. The data obtained were analyzed using the PLS Structural Equation Model (SEM) version 3. The results showed that accessibility, usefulness, electronic word of mouth, and ease of obtaining service significantly influenced the intention in using e-government services and electronic word of mouth mediated the influence between usefulness and ease of obtaining service on intention in using e-government services.*

***Keywords:*** *Intention to use e-government services, accessibility, usefulness, electronic word of mouth, and ease of obtaining services.*

# Faktor-Faktor yang Mempengaruhi *Intention to Use* Layanan *E-Government* di Indonesia

Oleh Delia Delavona

## Abstrak

*E-Government* merupakan sistem interaksi digital antara pemerintah dengan masyarakat. Penerapan *e-government* dalam operasional publik dinilai mampu mendorong aspirasi masyarakat, keterbukaan informasi, dan partisipasi publik dalam sistem penyelenggaraan pemerintahan. Namun, masih terdapat ketidakmerataan dan tidak maksimalnya pelaksanaan penerapan layanan *e-government*. Hal tersebut harus menjadi perhatian pemerintah karena jika kurang penanganan, masyarakat tidak bisa mendapatkan informasi dan pelayanan secara menyeluruh. Penelitian ini mencoba untuk menjembatani kesenjangan dengan memeriksa faktor-faktor yang mempengaruhi niat dalam menggunakan layanan *e-government* di Indonesia. Tujuan dari penelitian ini untuk menguji pengaruh *accessibility*, *usefulness*, *electronic word of mouth*, *ease of obtaining service* melalui *electronic word of mouth* sebagai variabel mediasi. Sampel dalam penelitian ini adalah 511 warga negara Indonesia yang didapatkan dari penyebaran kuesioner. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan *Structural Equation Model* (SEM) PLS versi 3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *accessibility*, *usefulness*, *electronic word of mouth*, dan *ease of obtaining service* secara signifikan mempengaruhi niat dalam menggunakan layanan *e-government* dan *electronic word of mouth* memediasi pengaruh antara *usefulness* dan *ease of obtaining service* terhadap niat dalam menggunakan layanan *e-government*.

**Kata kunci:** *Intention to use* layanan *e-government*, *accessibility*, *usefulness*, *electronic word of mouth*, dan *ease of obtaining service*.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450  
Telepon 021-7656971, Fax 021-7656904  
Laman: www.feb.upnvj.ac.id, e-mail: febupnvj@upnvj.ac.id

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI**

**SEMESTER GANJIL TAHUN AKADEMIK 2022/2023**

Pada hari ini Rabu, tanggal 21 Desember 2022, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa:

Nama : Delia Delavona  
NIM : 1910112015  
Program Studi : S1 Akuntansi

**"FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI *INTENTION TO USE* LAYANAN *E-GOVERNMENT* DI INDONESIA"**

Dinyatakan yang bersangkutan Lulus / ~~Tidak Lulus~~ \*

**Tim Penguji**

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

**Keterangan:**

\*) Coret yang tidak perlu

\*\*\*) Dosen Pembimbing

Jakarta, 21 Desember 2022

MENGESAHKAN

A.n. Dekan

Kaprog S1 Akuntansi

Andy Setiawan, S.Pd., M.Ak



## PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan YME atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah ini yang dilaksanakan sejak bulan Agustus 2022 sampai dengan Desember 2022 yang berjudul “**Faktor-Faktor yang Mempengaruhi *Intention to Use Layanan E-Government di Indonesia***”. Penulisan skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada Rektor Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, dan Ketua Program Studi S1 Akuntansi yaitu Bapak Andy Setiawan, S.Pd., M.Ak. Rasa hormat, terima kasih, serta penghargaan setinggi-tingginya penulis sampaikan kepada Bapak Khoirul Aswar S.E., M.Sc., Ph.D selaku dosen pembimbing yang telah memberikan banyak sekali arahan, saran, serta pengetahuan yang sangat bermanfaat ditengah-tengah kesibukannya.

Penulis juga mengucapkan banyak terima kasih dan bersyukur atas segala doa, *support* dan kasih sayang yang telah diberikan oleh Ibu Mawarni Simanjuntak dan Bapak Indra Padiga selaku orang tua penulis, Doly selaku adik penulis, Oppung beserta keluarga besar penulis, dan Nikolay selaku partner yang selalu memberikan semangat kepada penulis. Tidak lupa, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada Nadia, Elga, dan Reska yang selalu memberikan semangat serta menghibur penulis selama perkuliahan berlangsung. Terima kasih juga kepada Sarah, teman-teman kelas A, teman-teman S1 Akuntansi, *group* bimbingan Pak Aswar, dan teman-teman lainnya yang telah memberikan semangat tiada henti untuk membantu menyelesaikan penelitian ini.

Penulisan tugas akhir jauh dari kata sempurna karena penulis menyadari bahwa kesalahan atau *error* sangat mungkin terjadi. Semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi penulis dan pembaca.

Jakarta, 21 Desember 2022

Delia Delavona

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>BERITA ACARA</b> .....	<b>viii</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Perumusan Masalah.....	7
1.3    Tujuan Penelitian.....	7
1.4    Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
2.1    Landasan Teori .....	9
2.1.1    Teori Technology Acceptance Model.....	9
2.1.2    Unified Theory of Acceptance and Use of Technology.....	10
2.1.3    E-Government .....	13
2.1.4    Intention to Use .....	15
2.1.5    Accessibility .....	16
2.1.6    Usefulness .....	17
2.1.7    Electronic Word of Mouth .....	18

2.1.8	Ease of Obtaining Services .....	19
2.2	Hasil Penelitian Terdahulu .....	20
2.3	Model Penelitian.....	27
2.4	Hipotesis .....	29
2.4.1	Pengaruh Accessibility Terhadap Intention to Use E-Government	29
2.4.2	Pengaruh Usefulness Terhadap Intention to Use E-Government ...	30
2.4.3	Pengaruh Electronic Word of Mouth Terhadap Intention to Use E-Government .....	31
2.4.4	Pengaruh Ease of Obtaining Service Terhadap Intention to Use E-Government .....	32
2.4.5	Electronic Word of Mouth Memediasi Pengaruh Usefulness Terhadap Intention to Use E-Government.....	33
2.4.6	Electronic Word of Mouth Memediasi Pengaruh Ease of Obtaining Service Terhadap Intention to Use E-Government.....	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>36</b>
3.1	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	36
3.1.1	Variabel Dependen.....	36
3.1.2	Variabel Independen .....	37
3.1.3	Electronic Word of Mouth .....	39
3.2	Populasi dan Sampel .....	40
3.2.1	Populasi.....	40
3.2.2	Sampel.....	40
3.2.3	Unit Analisis .....	41
3.3	Teknik Pengumpulan Data .....	41
3.3.1	Jenis Data dan Sumber Data .....	41
3.3.2	Metode Pengumpulan Data .....	41
3.4	Teknik Analisis Data dan Hipotesis .....	42
3.4.1	Teknik Analisis Data.....	42
3.4.2	Uji Hipotesis .....	45
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>48</b>
4.1	Deskripsi Obyek Penelitian .....	48

4.1.1	Cek Kuesioner .....	48
4.1.2	Mengedit Tanggapan Responden .....	48
4.1.3	Membuat Kode Untuk Analisis Data .....	48
4.1.4	Pemeriksaan Konsisten .....	49
4.1.5	Tingkat Respon Kuesioner .....	49
4.2	Deskripsi Data Penelitian .....	50
4.3	Uji Hipotesis dan Analisis .....	53
4.3.1	Statistik Deskriptif .....	53
4.3.2	Model Pengukuran (Outer Model) .....	61
4.3.3	Model Struktural (Inner Model) .....	66
4.4	Uji Hipotesis .....	70
4.4.1	Uji t-Statistik .....	70
4.4.2	Uji Specific Indirect Effects .....	71
4.5	Pembahasan .....	73
4.5.1	Pengaruh Accessibility terhadap Intention to Use Layanan E-Government .....	73
4.5.2	Pengaruh Usefulness terhadap Intention to Use Layanan E-Government .....	75
4.5.3	Pengaruh Electronic Word of Mouth terhadap Intention to Use Layanan E-Government .....	76
4.5.4	Pengaruh Ease of Obtaining Service terhadap Intention to Use Layanan E-Government .....	77
4.5.5	Electronic Word of Mouth Memediasi Pengaruh Usefulness Terhadap Intention to Use Layanan E-Government .....	79
4.5.6	Electronic Word of Mouth Memediasi Pengaruh Ease of Obtaining Service Terhadap Intention to Use Layanan E-Government .....	80
4.6	Keterbatasan Penelitian .....	81
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>82</b>
5.1	Simpulan .....	82
5.2	Saran .....	83
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>85</b>

<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>93</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>94</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Matriks Penelitian Sebelumnya .....	24
Tabel 2. Indikator Variabel <i>Intention to Use E-government</i> .....	36
Tabel 3. Indikator Variabel <i>Accessibility</i> .....	37
Tabel 4. Indikator Variabel <i>Usefulness</i> .....	38
Tabel 5. Indikator Variabel <i>Electronic Word of Mouth</i> .....	38
Tabel 6. Indikator Variabel <i>Ease of Obtaining Service</i> .....	39
Tabel 7. Kode Analisis Data .....	49
Tabel 8. Respon Kuesioner .....	50
Tabel 9. Demografi Responden.....	50
Tabel 10. Statistik Deskriptif .....	53
Tabel 11. Deskriptif <i>Intention to Use</i> .....	54
Tabel 12. Deskriptif <i>Accessibility</i> .....	56
Tabel 13. Deskriptif <i>Usefulness</i> .....	57
Tabel 14. Deskriptif <i>Electronic Word of Mouth</i> .....	58
Tabel 15. Deskriptif <i>Ease of Obtaining Service</i> .....	60
Tabel 16. <i>Outer Loading</i> .....	62
Tabel 17. Uji Validitas Konvergen .....	64
Tabel 18. <i>Fornell-Larcker Criterium</i> .....	64
Tabel 19. <i>Composite Reliability</i> .....	65
Tabel 20. <i>Cronbach Alpha</i> .....	65
Tabel 21. <i>R-Square</i> .....	66
Tabel 22. <i>Path Coefficient</i> .....	68
Tabel 23. Uji Hipotesis .....	70
Tabel 24. Kesimpulan Hasil Uji Hipotesis.....	71
Tabel 25. <i>Specific Indirect Effect</i> .....	71
Tabel 26. Kesimpulan Hasil Uji Hipotesis Efek Mediasi .....	72

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 . <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> .....	10
Gambar 2. <i>Unified Theory of Acceptane and Use of Technology (UTAUT)</i> .....	11
Gambar 3. Model Penelitian .....	29
Gambar 4. Kerangka Model Penelitian.....	47
Gambar 5. <i>Outer Model</i> .....	62

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	94
Lampiran 2. Rekapitulasi Kuesioner <i>Intention to Use Layanan E-Government</i> . 102	
Lampiran 3. Rekapitulasi Kuesioner <i>Accessibility</i> .....	115
Lampiran 4. Rekapitulasi Kuesioner <i>Usefulness</i> .....	128
Lampiran 5. Rekapitulasi Kuesioner <i>Electronic Word of Mouth</i> .....	141
Lampiran 6. Rekapitulasi Kuesioner <i>Ease of Obtaining Service</i> .....	154
Lampiran 7. Daftar Responden .....	167
Lampiran 8. Hasil <i>Output</i> SmartPLS 3.0 .....	192
Lampiran 9. Tabel Uji t Statistik.....	197
Lampiran 10. Hasil Turnitin.....	198