



***MOTIVATIONAL FACTORS, TECHNICAL FACTORS DALAM
PEMANFAATAN ATAS ADOPSI E-GOVERNMENT:
PERANAN INTENTION TO USE***

SKRIPSI

SHELOMITHA MOZA AZHARI

1910112141

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2023**



***MOTIVATIONAL FACTORS, TECHNICAL FACTORS DALAM
PEMANFAATAN ATAS ADOPSI E-GOVERNMENT:
PERANAN INTENTION TO USE***

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi

SHELOMITHA MOZA AZHARI

1910112141

**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 : Shelomitha Moza Azhari

NIM : 1910112141

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

Jakarta, 28 Desember 2022

Yang Menyatakan,

A yellow postage stamp with a value of 1000 Rupiah. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'REPUBLIK INDONESIA' and 'METERRAL TEMPEL'. A handwritten signature in black ink is written over the stamp. The serial number '068AJX230554872' is visible at the bottom of the stamp.

Shelomitha Moza Azhari

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Shelomitha Moza Azhari
NIM : 1910112141
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:

***Motivational Factors, Technical 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
Pada tanggal

: Jakarta
: 28 Desember 2022
Yang menyatakan,



(Shelomitha Moza Azhari)

***MOTIVATIONAL FACTORS, TECHNICAL FACTORS
AFFECTING ADOPTION AND UTILIZATION OF
E-GOVERNMENT: THE EFFECT OF INTENTION TO USE***

by Shelomitha Moza Azhari

Abstract

E-Government is a digital communication tool between the government and the public. The use of information and communication technology in government service processes is used to increase efficiency, effectiveness, transparency, and accountability in the implementation of public services. The purpose of this study is to test and prove the influence of motivational factors and technical factors on the utilization of E-Government adoption with mediating variables of intention to use. The sample in this study was 525 people who use E-Government in Indonesia. The reliability and validity of the questionnaire have been thoroughly tested. Meanwhile, This study used Structural Equation Modeling (SEM) techniques to analyze data with the help of the SmartPLS 3.0 application. The results showed that perceived benefits, socio-cultural, functional qualities of the system, previous experience, perceived simplicity, technical qualities of the system have a significant influence. Meanwhile, awareness and ICT Infrastructure do not have a significant influence. Then, the intention to use does not link the influence between variable motivational factors and technical factors on utilization over the adoption of E-Government.

Keywords: *Motivational Factors, Technical Factors, Adoption and Utilization of E-Government, Intention to Use*

MOTIVATIONAL FACTORS, TECHNICAL FACTORS DALAM PEMANFAATAN ATAS ADOPSI E-GOVERNMENT: PERANAN INTENTION TO USE

oleh Shelomitha Moza Azhari

Abstrak

E-Government merupakan alat komunikasi digital antara pemerintah dengan masyarakat. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses layanan pemerintahan digunakan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji dan membuktikan pengaruh faktor motivasi dan faktor teknis pada pemanfaatan atas adopsi *E-Government* dengan variabel mediasi niat untuk menggunakan. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 525 masyarakat pengguna *E-Government* di Indonesia. Reliabilitas dan validitas kuesioner telah diuji secara menyeluruh. Sementara itu. Penelitian ini menggunakan teknik *Structural Equation Modeling* (SEM) untuk menganalisis data dengan bantuan aplikasi *SmartPLS* 3.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manfaat yang dirasakan, sosial-budaya, kualitas fungsional sistem, pengalaman sebelumnya, kesederhanaan yang dirasakan, kualitas teknis sistem memiliki pengaruh yang signifikan. Sedangkan kesadaran dan Infrastruktur TIK tidak memiliki pengaruh signifikan. Kemudian, niat untuk menggunakan tidak menghubungkan pengaruh antara variabel faktor motivasi dan faktor teknis terhadap pemanfaatan atas adopsi *E-Government*.

Kata Kunci: Faktor Motivasi, Faktor Teknis, Adopsi dan Pemanfaatan *E-Government*, Niat Untuk Menggunakan

SKRIPSI

MOTIVATIONAL FACTORS, TECHNICAL FACTORS DALAM PEMANFAATAN ATAS ADOPSI E-GOVERNMENT: PERANAN INTENTION TO USE

Dipersiapkan dan disusun oleh:

SHELOMITHA MOZA AZHARI

1910112141

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 28 Desember 2022
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Dr. Donny Maha Putra, S.Kom., M.Ak
Ketua Penguji



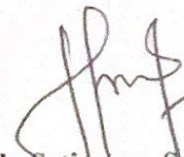
Dewi Darmastuti, SE., M.S.Ak
Penguji I



Khoirul Aswar, SE., M.Sc., Ph.D
Penguji II (Pembimbing)



Dr. Dianwicakasih Arieftiara, SE., Ak., M.Ak, CA, CSRS
Dekan



Andy Setiawan, S.Pd., M.Ak.
Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta

Pada Tanggal : 28 Desember 2022



BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI
SEMESTER GANJIL TAHUN AKADEMIK 2022/2023

Pada hari ini Rabu, tanggal 28 Desember 2022, telah dilaksanakan **Ujian Skripsi** bagi mahasiswa:

Nama : Shelomitha Moza Azhari
NIM : 1910112141
Program Studi : S1 Akuntansi

“MOTIVATIONAL FACTORS, TECHNICAL FACTORS DALAM PEMANFAATAN ATAS ADOPTSI E-GOVERNMENT: PERANAN INTENTION TO USE”

Dinyatakan yang bersangkutan Lulus /-Tidak Lulus-*)

Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Dr. Donny Maha Putra, S.Kom., M.Ak	Ketua Penguji	1.
2.	Dewi Darmastuti, SE., M.S.Ak.	Penguji I	2.
3.	Khoirul Aswar, SE., M.Sc., Ph.D	Penguji II**)	3.

Keterangan:

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 28 Desember 2022

Mengesahkan

A.n. Dekan

Kaprodi S1 Akuntansi

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

PRAKATA

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia-Nya sehingga penelitian ini dapat terselesaikan. Dengan judul penelitian ini adalah “*Motivational Factors, Technical Factors dalam Pemanfaatan atas Adopsi E-Government: Peranan Intention to Use*”. Penulis mengucapkan terima kasih kepada ketua jurusan akuntansi Bapak Akhmad Saebani, S.E., M.Si., CMA, CBV serta kepala program studi S1 Akuntansi Bapak Andy Setiawan, S.Pd., M.Ak. Tidak lupa juga, terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Khoirul Aswar, S.E., M.Sc., Ph.D. dan Bapak Dr. Mahendro Sumardjo, M.M, QIA selaku dosen pembimbing skripsi dan akademik yang telah memberikan bimbingan, arahan, saran, dan motivasi yang sangat bermanfaat selama berjalannya penelitian ini.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada Mama, Papa, Abang, Nenek, dan seluruh keluarga yang selalu mendukung penulis hingga saat ini. Tidak lupa juga penulis ingin berterima kasih kepada Kak Fariz Rizky yang selalu setia mendukung, membantu, menyemangati, mendoakan, dan kebersamaan penulis hingga titik ini. Tentunya juga penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada Hilya Auva Ulya dan Sahira Zhafira Aghniya yang selalu siap membantu, mendukung, menyemangati dan mendengarkan keluh kesah selama penelitian ini serta Chika, Dafina, Delia, Elga, Kak Manda, Millah, Qonita, RD, teman – teman dari KSPM FEB UPN Veteran Jakarta, GenBI Jakarta 2022, dan teman – teman lainnya yang tidak dapat disebutkan satu-persatu atas dukungan dan doanya. Penulis menyadari bahwa karya ilmiah ini masih terdapat banyak kekurangan didalamnya. Semoga karya ilmiah ini dapat memberikan manfaat bagi penulis dan pembaca.

Jakarta, Desember 2022

Shelomitha Moza Azhari

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
ABSTRAK	vi
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Teori <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM)	10
2.1.2 Teori <i>Diffusion of Innovation</i> (DOI)	11
2.1.3 Teori <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology</i> (UTAUT)	12
2.1.4 <i>ICT Literation</i>	13
2.1.5 <i>E-Government</i>	14
2.1.6 <i>Motivational Factors</i>	17
2.1.6.1 <i>Perceived Benefits</i>	17
2.1.6.2 <i>Socio – Cultural</i>	18
2.1.6.3 <i>Awareness</i>	18
2.1.6.4 <i>Functional Quality of System</i>	19
2.1.6.5 <i>Previous experience</i>	19
2.1.7 <i>Technical Factors</i>	20
2.1.7.1 <i>Perceived Simplicity</i>	20
2.1.7.2 <i>Technical Quality of System</i>	20
2.1.7.3 <i>ICT Infrastructure</i>	21
2.1.8 <i>Intention to Use</i>	21
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya	22
2.3 Model Penelitian	27
2.4 Hipotesis	28
2.4.1 Pengaruh <i>Perceived benefits</i> terhadap Pemanfaatan atas Adopsi <i>E-Government</i>	28
2.4.2 Pengaruh <i>Socio-Cultural</i> terhadap Pemanfaatan atas Adopsi <i>E-Government</i>	29
2.4.3 Pengaruh <i>Awareness</i> terhadap Pemanfaatan atas Adopsi <i>E-Government</i>	29
2.4.4 Pengaruh <i>Functional Quality of System</i> terhadap Pemanfaatan atas Adopsi <i>E-Government</i>	30

2.4.5 Pengaruh <i>Previous Experience</i> terhadap Pemanfaatan atas Adopsi <i>E-Government</i>	30
2.4.6 Pengaruh <i>Perceived Simplicity</i> terhadap Pemanfaatan atas Adopsi <i>E-Government</i>	31
2.4.7 Pengaruh <i>Technical Quality of System</i> terhadap Pemanfaatan atas Adopsi <i>E-Government</i>	31
2.4.8 Pengaruh <i>ICT Infrastructure</i> terhadap Pemanfaatan atas Adopsi <i>E-Government</i> .	32
2.4.9 <i>Intention to Use E-Government</i> Menghubungkan Pengaruh <i>Motivational Factors</i> terhadap Pemanfaatan atas Adopsi <i>E-Government</i>	32
2.4.10 <i>Intention to Use E-Government</i> Menghubungkan Pengaruh <i>Technical Factors</i> terhadap Pemanfaatan atas Adopsi <i>E-Government</i>	33
BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	34
3.1.1 Variabel Dependen	34
3.1.1.1 Pemanfaatan atas Adopsi <i>E-Government</i>	34
3.1.2 Variabel Independen	34
3.1.2.1 <i>Motivational Factors</i>	34
3.1.2.1.1 <i>Perceived Benefits</i>	35
3.1.2.1.2 <i>Socio-Cultural</i>	35
3.1.2.1.3 <i>Awareness</i>	36
3.1.2.1.4 <i>Functional Quality of System</i>	36
3.1.2.1.5 <i>Previous Experience</i>	37
3.1.2.2 <i>Technical Factors</i>	37
3.1.2.2.1 <i>Perceived Simplicity</i>	38
3.1.2.2.2 <i>Technical Quality of System</i>	38
3.1.2.2.3 <i>ICT Infrastructure</i>	39
3.1.3 <i>Intention to Use</i>	39
3.1.4 Instrumen Penelitian	40
3.1.5 Desain Penelitian	40
3.2 Penentuan Populasi dan Sampel	41
3.2.1 Populasi	41
3.2.2 Sampel	41
3.2.3 Unit Analisis	41
3.3 Teknik Pengumpulan Data	42
3.3.1 Jenis Data	42
3.3.2 Metode Pengumpulan Data	42
3.3.3 Prosedur Pengumpulan Data	42
3.4 Teknik Analisis Data	43
3.4.1 <i>Structural Equation Model (SEM)</i>	43
3.4.2 Pengukuran Model (<i>Outer model</i>)	43
3.4.2.1 Uji Validitas Konvergen	44
3.4.2.2 Uji Reliabilitas	44
3.4.2.3 Uji Diskriminan	44
3.4.3 Struktur Model (<i>Inner model</i>)	44
3.4.3.1 Adjusted R-Square (R^2)	45
3.4.3.2 <i>Q-Square (Q²)</i>	45

3.4.3.3 Statistik Deskriptif Data	45
3.4.4 Uji Hipotesis	45
3.4.4.1 Uji T-Statistik	45
3.4.3.2 Kerangka Model Penelitian	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	49
4.1 Deskripsi Obyek Penelitian	49
4.1.1 Cek Kuesioner	49
4.1.2 Mengedit Respon Responden	49
4.1.3 Membuat Kode untuk Analisis Data	49
4.1.4 Pemeriksaan Konsistensi	50
4.1.5 Tingkat Respon Kuesioner	50
4.2 Deskripsi Data Penelitian	50
4.3 Uji Hipotesis dan Analisis	52
4.3.1 Statistik Deskriptif	52
4.3.1.1 Deskriptif Pemanfaatan atas Adopsi <i>E-Government</i>	55
4.3.1.2 Deskriptif <i>Perceived Benefits</i>	55
4.3.1.3 Deskriptif <i>Socio-Cultural</i>	56
4.3.1.4 Deskriptif <i>Awareness</i>	57
4.3.1.5 Deskriptif <i>Functional Quality of System</i>	58
4.3.1.6 Deskriptif <i>Previous Experience</i>	59
4.3.1.7 Deskriptif <i>Perceived Simplicity</i>	60
4.3.1.8 Deskriptif <i>Technical Quality of System</i>	60
4.3.1.9 Deskriptif <i>ICT Infrastructure</i>	61
4.3.1.10 Deskriptif <i>Intention to Use</i>	62
4.3.2 <i>Structure Equation Modeling (SEM)</i>	63
4.3.2.1 Pengukuran Model (<i>Outer Model</i>)	63
4.3.2.1.1 Uji Validitas Konvergen	64
4.3.2.1.2 Uji Reliabilitas	65
4.3.2.1.3 Uji Validitas Diskriminan	66
4.3.2.2 Model Struktur (<i>Inner Model</i>)	67
4.3.2.2.1 <i>Adjusted R-Square</i> (R^2)	67
4.3.2.2.2 <i>Q-Square</i> (Q^2)	68
4.3.2.2.3 Estimasi Koefisien Jalur	69
4.3.3 Uji Hipotesis	71
4.3.3.1 Uji T-Statistik	71
4.3.3.2 Uji Total <i>Indirect Effects</i>	73
4.4 Pembahasan	75
4.4.1 Pengaruh <i>Perceived benefits</i> terhadap Pemanfaatan atas Adopsi <i>E-Government</i>	75
4.4.2 Pengaruh <i>Socio-Cultural</i> terhadap Pemanfaatan atas Adopsi <i>E-Government</i>	76
4.4.3 Pengaruh <i>Awareness</i> terhadap Pemanfaatan atas Adopsi <i>E-Government</i>	77
4.4.4 Pengaruh <i>Functional Quality of System</i> terhadap Pemanfaatan atas Adopsi <i>E-Government</i>	78
4.4.5 Pengaruh <i>Previous Experience</i> terhadap Pemanfaatan atas Adopsi <i>E-Government</i>	79

4.4.6 Pengaruh <i>Perceived Simplicity</i> terhadap Pemanfaatan atas Adopsi <i>E-Government</i>	80
4.4.7 Pengaruh <i>Technical Quality of System</i> terhadap Pemanfaatan atas Adopsi <i>E-Government</i>	80
4.4.8 Pengaruh <i>ICT Infrastructure</i> terhadap Pemanfaatan atas Adopsi <i>E-Government</i>	81
4.4.9 <i>Intention to Use E-Government</i> Menghubungkan Pengaruh <i>Motivational Factors</i> terhadap Pemanfaatan atas Adopsi <i>E-Government</i>	82
4.4.10 <i>Intention to Use E-Government</i> Menghubungkan Pengaruh <i>Technical Factors</i> terhadap Pemanfaatan atas Adopsi <i>E-Government</i>	83
4.5 Keterbatasan Penelitian	83
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	85
5.1 Simpulan	85
5.2 Saran	87
DAFTAR PUSTAKA	88
RIWAYAT HIDUP	95
LAMPIRAN	96

DAFTAR TABEL

Tabel 1. <i>E-Government Development Index (EGDI) Rank for Republic of Korea</i>	2
Tabel 2. <i>Indonesia Performance in The United Nations</i>	4
Tabel 3. Matriks Penelitian Sebelumnya	24
Tabel 4. Variabel dan Indikator Pemanfaatan atas Adopsi <i>E-Government</i>	34
Tabel 5. Dimensi dan Indikator <i>Perceived Benefits</i>	35
Tabel 6. Dimensi dan Indikator <i>Socio-Cultural</i>	35
Tabel 7. Dimensi dan Indikator <i>Awareness</i>	36
Tabel 8. Dimensi dan Indikator <i>Functional Quality of System</i>	37
Tabel 9. Dimensi dan Indikator <i>Previous Experience</i>	37
Tabel 10. Dimensi dan Indikator <i>Perceived Simplicity</i>	38
Tabel 11. Dimensi dan Indikator <i>Technical Quality of System</i>	38
Tabel 12. Dimensi dan Indikator <i>ICT Infrastructure</i>	39
Tabel 13. Variabel dan Indikator <i>Intention to Use</i>	40
Tabel 14. Kode Analisis Data	49
Tabel 15. Respon Kuesioner	50
Tabel 16. Demografi Responden	51
Tabel 17. Statistik Deskriptif	53
Tabel 18. Deskriptif Pemanfaatan atas Adopsi <i>E-Government</i>	55
Tabel 19. Deskriptif <i>Perceived Benefits</i>	55
Tabel 20. Deskriptif <i>Socio-Cultural</i>	56
Tabel 21. Deskriptif <i>Awareness</i>	57
Tabel 22. Deskriptif <i>Functional Quality of System</i>	58
Tabel 23. Deskriptif <i>Previous Experience</i>	59
Tabel 24. Deskriptif <i>Perceived Simplicity</i>	60
Tabel 25. Deskriptif <i>Technical Quality of System</i>	61
Tabel 26. Deskriptif <i>ICT Infrastructure</i>	61
Tabel 27. Deskriptif <i>Intention to Use</i>	62
Tabel 28. <i>Outer Loadings</i>	63
Tabel 29. <i>Average Variance Extracted</i>	65
Tabel 30. Uji Realibilitas dan <i>Cornbach's Alpha</i>	65

Tabel 31. Uji Validitas Diskriminan	66
Tabel 32. <i>Adjusted R-Square</i> (R^2)	68
Tabel 33. Estimasi Koefisien Jalur	69
Tabel 34. Uji – T Statistik	71
Tabel 35. Uji Hipotesis	71
Tabel 36. <i>Total Indirect Effect</i>	73
Tabel 37. Kesimpulan Uji Hipotesis	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	10
Gambar 2. Teori <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology</i>	12
Gambar 3. Model Penelitian	28
Gambar 4. Kerangka Model Penelitian	48
Gambar 5. Hasil <i>Outlier</i>	64
Gambar 6. Inner Model	67

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2. Rekapitulasi Kuesioner Pemanfaatan atas Adopsi *E-Government*
- Lampiran 3. Rekapitulasi Kuesioner *Perceived Benefits*
- Lampiran 4. Rekapitulasi Kuesioner *Socio-Cultural*
- Lampiran 5. Rekapitulasi *Kuesioner Awareness*
- Lampiran 6. Rekapitulasi Kuesioner *Functional Quality of System*
- Lampiran 7. Rekapitulasi Kuesioner *Previous Experience*
- Lampiran 8. Rekapitulasi Kuesioner *Perceived Simplicity*
- Lampiran 9. Rekapitulasi Kuesioner *Technical Quality of System*
- Lampiran 10. Rekapitulasi Kuesioner *ICT Infrastructure*
- Lampiran 11. Rekapitulasi Kuesioner *Intention to Use*
- Lampiran 12. Daftar Responden
- Lampiran 13. Hasil *Output* SmartPLS 3.0
- Lampiran 14. Tabel Uji T-Statistik
- Lampiran 15. Hasil Turnitin Skripsi