



**FAKTOR – FAKTOR YANG MEMENGARUHI *ADOPTION*
AND UTILIZATION OF E-GOVERNMENT: PERANAN
*INTENTION TO USE***

SKRIPSI

DISUSUN OLEH:

NABILA PUTRI HUSAINI 1910112028

PROGRAM STUDI AKUNTANSI PROGRAM SARJANA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN

JAKARTA

2023



**FAKTOR – FAKTOR YANG MEMENGARUHI *ADOPTION*
AND UTILIZATION OF E-GOVERNMENT: PERANAN
*INTENTION TO USE***

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi

NABILA PUTRI HUSAINI 1910112028

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 : Nabila Putri Husaini

NIM : 1910112028

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

Jakarta, Juni 2023

Yang Menyatakan,

A handwritten signature in black ink is written over a red circular official stamp. The stamp contains the text 'NABILA PUTRI HUSAINI' and '1910112028'.

(Nabila Putri Husaini)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Nabila Putri Husaini
NIM : 1910112028
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*) atau Skripsi saya yang berjudul:

**Faktor – Faktor yang Memengaruhi *Adoption and Utilization of 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 : Juni 2023

Yang menyatakan,


(Nabila Putri Husaini)

SKRIPSI

**FAKTOR – FAKTOR YANG MEMENGARUHI *ADOPTION*
AND UTILIZATION OF E-GOVERNMENT: PERANAN
*INTENTION TO USE***

Dipersiapkan dan disusun oleh:

NABILA PUTRI HUSAINI

1910112028

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 22 Juni 2023
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima**

Dr. Eko Yulianto., SE., M. Sc., CA., CFE

Ketua Penguji

Ranti Nugraheni, S. Si, M. Ak

Penguji I

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

Penguji II (Pembimbing)



Dr. Jubaedah, SE., MM

Dekan

Andy Setiawan, S.Pd., M.Ak

Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta

Pada Tanggal : 22 Juni 2023

FACTORS INFLUENCING THE ADOPTION AND UTILIZATION OF E-GOVERNMENT: THE ROLE OF INTENTION TO USE

by Nabila Putri Husaini

ABSTRACT

E-government is a commitment and government initiative to improve relations with the public and the business sector by improving the delivery of services, information and knowledge so as to save costs and efficiently by using information technology. The purpose of this study is to test and prove the effect of accessibility, complexity, usefulness, credibility, and simplicity on the intention to use e-government services through the intention to use e-government services as a mediating variable. The sample in this study were 795 Indonesian people who were obtained from distributing questionnaires. This study uses Structural Equation Modeling (SEM) with the help of the SmartPLS 3.0 application. The results of the study show that accessibility, complexity, usefulness and simplicity have a significant effect on the intention to use e-government services. Meanwhile, credibility has no influence on the intention to use e-government services. Then, the intention to use has a significant influence between the accessibility and simplicity variables on the adoption and utilization of e-government.

Keywords: *Accessibility, Complexity, Usefulness, Credibility, Simplicity, Intention to Use e-government services, Adoption and Utilization of E-Government.*

FAKTOR – FAKTOR YANG MEMENGARUHI *ADOPTION AND UTILIZATION OF E-GOVERNMENT*: PERANAN *INTENTION TO USE*

oleh Nabila Putri Husaini

ABSTRAK

E-government merupakan sebuah komitmen dan inisiatif pemerintah untuk meningkatkan hubungan dengan publik maupun sektor bisnis dengan meningkatkan penyampaian layanan, informasi, dan pengetahuan sehingga dapat menghemat biaya dan efisien dengan menggunakan teknologi informasi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji dan membuktikan pengaruh *accessibility*, *complexity*, *usefulness*, *credibility*, dan *simplicity* pada niat untuk menggunakan layanan *e-government* melalui niat untuk menggunakan layanan *e-government* sebagai variabel mediasi. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 795 masyarakat Indonesia yang didapatkan dari penyebaran kuesioner. Penelitian ini menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan bantuan aplikasi *SmartPLS 3.0*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *accessibility*, *complexity*, *usefulness* dan *simplicity* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat untuk menggunakan layanan *e-government*. Sedangkan *credibility* tidak memiliki pengaruh terhadap niat untuk menggunakan layanan *e-government*. Kemudian, niat untuk menggunakan memiliki pengaruh yang signifikan antara hubungan variabel *accessibility* dan *simplicity* terhadap adopsi dan pemanfaatan *E-Government*.

Kata Kunci: *Accessibility, Complexity, Usefulness, Credibility, Simplicity, Intention to Use Layanan E-Government, Adoption and Utilization of E-Government.*



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 GENAP TAHUN AKADEMIK 2022/2023

Hari ini Kamis, tanggal 22 Juni 2023, telah dilaksanakan **Ujian Skripsi** bagi mahasiswa:

Nama : Nabila Putri Husaini

NIM : 1910112028

Program Studi : Akuntansi S-1

Dengan Judul Skripsi sebagai berikut :

*Faktor-faktor yang Memengaruhi Adaption and Vertization
of E-Government: Peranan Intention to Use*

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus* *)

Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Eko Yulianto., SE., M.Sc., CA., CFE	Ketua Penguji	1. <i>EY</i>
2	Ranti Nugraheni, S.Si, M.Ak	Anggota I	2. <i>Ranti</i>
3	Khoirul Aswar, SE, M.Sc, Ph.D	Anggota II**)	3. <i>Khoirul</i>

Keterangan:

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 05 Juli 2023

Mengesahkan

A.n. Dekan

Kaprodi Akuntansi S1

Andy Setiawan, S.Pd., M.Ak

PRAKATA

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penelitian ini dapat terselesaikan yang dilaksanakan sejak bulan Februari 2023 hingga Juni 2023 yang berjudul **“Faktor – Faktor yang Memengaruhi *Adoption and Utilization of E-Government: Peranan Intention to Use*”**. Penelitian skripsi ini dapat terselesaikan atas bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada Ketua Jurusan Akuntansi Bapak Akhmad Saebani, S.E., M.Si., CMA, CBV dan Ketua Program Studi S1 Akuntansi Bapak Andy Setiawan, S.Pd., M.Ak. Rasa hormat, terima kasih, dan penghargaan setinggi – tingginya penulis sampaikan kepada Bapak Khoirul Aswar S.E., M.Sc., Ph.D selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, saran, dan pengetahuan yang sangat bermanfaat selama berjalannya penelitian ini.

Penulis juga mengucapkan terima kasih dan bersyukur atas segala doa, dukungan, dan kasih sayang yang telah diberikan oleh Ibu Maryani dan Bapak Husin selaku orang tua penulis, Nazwa Putri Husaini dan Azzam Khalif Putra Husaini selaku adik penulis, nenek dan kakek beserta keluarga besar penulis. Selain itu, penulis juga mengucapkan banyak terima kasih kepada teman – teman terdekat penulis, yaitu Jek Enjelzz *team* yang selalu memberikan semangat dan menghibur penulis selama perkuliahan berlangsung. Terima kasih juga kepada Eka, Ayu, Reska, Novita, grup bimbingan Pak Aswar, dan teman – teman lainnya yang tidak dapat disebutkan satu-persatu atas dukungan dan doanya. Penulisan tugas akhir ini jauh dari kata sempurna karena penulis menyadari bahwa kesalahan atau *error* sangat mungkin terjadi. Semoga penelitian ini memberikan manfaat bagi penulis dan pembaca.

Jakarta, Juni 2023

Nabila Putri Husaini

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
ABSTRAK	vii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Landasan Teori	11
2.1.1 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	11
2.1.2 <i>E-Government Adoption and Utilization Model (EGAUM)</i>	13
2.1.3 <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)</i>	17
2.1.4 <i>Diffusion of Innovation Theory (DOI)</i>	19

2.1.5 <i>E-Government</i>	21
2.1.6 <i>Intention to Use</i>	25
2.1.7 <i>Accesibility</i>	26
2.1.8 <i>Complexity</i>	28
2.1.9 <i>Usefulness</i>	29
2.1.10 <i>Credibility</i>	31
2.1.11 <i>Simplicity</i>	32
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya	33
2.3 Model Penelitian.....	40
2.4 Hipotesis	41
2.4.1 Pengaruh <i>Accessibility</i> Terhadap <i>Intention to Use E-Government</i>	41
2.4.2 Pengaruh <i>Complexity</i> Terhadap <i>Intention to Use E-Government</i>	42
2.4.3 Pengaruh <i>Usefulness</i> Terhadap <i>Intention to Use E-Government</i>	43
2.4.4 Pengaruh <i>Credibility</i> Terhadap <i>Intention to Use E-Government</i>	45
2.4.5 Pengaruh <i>Simplicity</i> Terhadap <i>Intention to Use E-Government</i>	46
2.4.6 <i>Intention to Use E-Government</i> Menghubungkan Pengaruh <i>Accessibility</i> Terhadap <i>Adoption and Utilization of E-Government</i>	46
2.4.7 <i>Intention to Use E-Government</i> Menghubungkan Pengaruh <i>Simplicity</i> Terhadap <i>Adoption and Utilization of E-Government</i>	47
BAB III METODE PENELITIAN	49
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	49
3.1.1 Variabel Dependen	49
3.1.2 Variabel Independen	49
3.1.3 <i>Adoption and Utilization of E-Government</i>	52
3.1.4 Instrumen Penelitian	53
3.1.5 Desain Penelitian	53

3.2	Penentuan Populasi dan Sampel.....	54
3.2.1	Populasi.....	54
3.2.2	Sampel	54
3.2.3	Unit Analisis	54
3.3	Teknik Pengumpulan Data	55
3.3.1	Jenis Data.....	55
3.3.2	Metode Pengumpulan Data.....	55
3.3.3	Prosedur Pengumpulan Data.....	56
3.4	Teknik Analisis Data	56
3.4.1	<i>Partial Least Square</i> (PLS).....	56
3.4.2	Pengukuran Model (<i>Outer Model</i>).....	57
3.4.3	Struktur Model (<i>Inner Model</i>)	58
3.4.4	Uji Hipotesis	59
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	63
4.1	Deskripsi Obyek Penelitian	63
4.1.1	Cek Kuesioner.....	63
4.1.2	Mengedit Tanggapan Responden.....	63
4.1.3	Membuat Kode Untuk Analisis Data.....	63
4.1.4	Pemeriksaan Konsisten	64
4.1.5	Tingkat Respon Kuesioner.....	64
4.2	Deskripsi Data Penelitian	65
4.3	Uji Hipotesis dan Analisis	67
4.3.1	Statistik Deskriptif	67
4.3.2	Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	77
4.3.3	Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	81
4.4	Uji Hipotesis.....	85

4.4.1 Uji t-Statistik.....	85
4.4.2 Uji <i>Specific Indirect Effects</i>	87
4.5 Pembahasan	88
4.5.1 Pengaruh <i>Accessibility</i> Terhadap <i>Intention to Use Layanan E-Government</i>	88
4.5.2 Pengaruh <i>Complexity</i> Terhadap <i>Intention to Use Layanan E-Government</i>	89
4.5.3 Pengaruh <i>Usefulness</i> Terhadap <i>Intention to Use Layanan E-Government</i>	91
4.5.4 Pengaruh <i>Credibility</i> Terhadap <i>Intention to Use Layanan E-Government</i>	92
4.5.5 Pengaruh <i>Simplicity</i> Terhadap <i>Intention to Use Layanan E-Government</i>	93
4.5.6 <i>Intention to Use Layanan E-Government</i> Menghubungkan Pengaruh <i>Accessibility</i> Terhadap <i>Adoption and Utilization of E-Government</i>	94
4.5.7 <i>Intention to Use Layanan E-Government</i> Menghubungkan Pengaruh <i>Simplicity</i> Terhadap <i>Adoption and Utilization of E-Government</i>	95
4.6 Keterbatasan Penelitian	96
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	98
5.1 Simpulan.....	98
5.2 Saran	99
DAFTAR PUSTAKA	101
RIWAYAT HIDUP	111
LAMPIRAN	112

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Matriks Penelitian Sebelumnya	37
Tabel 2. Indikator Variabel <i>Intention to Use E-Government</i>	49
Tabel 3. Indikator Variabel <i>Accessibility</i>	50
Tabel 4. Indikator Variabel <i>Complexity</i>	50
Tabel 5. Indikator Variabel <i>Usefulness</i>	51
Tabel 6. Indikator Variabel <i>Credibility</i>	51
Tabel 7. Indikator Variabel <i>Simplicity</i>	52
Tabel 8. Indikator Variabel <i>Adoption and Utilization of E-Government</i>	53
Tabel 9. Kode Analisis Data	63
Tabel 10. Respon Kuesioner	64
Tabel 11. Demografi Responden.....	65
Tabel 12. Statistik Deskriptif	67
Tabel 13. Deskriptif <i>Intention to Use</i>	69
Tabel 14. Deskriptif <i>Accessibility</i>	70
Tabel 15. Deskriptif <i>Complexity</i>	71
Tabel 16. Deskriptif <i>Usefulness</i>	72
Tabel 17. Deskriptif <i>Credibility</i>	74
Tabel 18. Deskriptif <i>Simplicity</i>	75
Tabel 19. Deskriptif <i>Adoption and Utilization of E-Government</i>	77
Tabel 20. <i>Outer Loading</i>	79
Tabel 21. Uji Validitas Konvergen	80
Tabel 22. <i>Fornell-Larcker Criterium</i>	80
Tabel 23. <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i>	81
Tabel 24. <i>R-Square</i>	82
Tabel 25. <i>Path Coefficient</i>	83
Tabel 26. Uji Hipotesis	85
Tabel 27. Kesimpulan Hasil Uji Hipotesis.....	86
Tabel 28. <i>Specific Indirect Effect</i>	87
Tabel 29. Kesimpulan Hasil Uji Hipotesis Efek Mediasi	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. <i>United Nations (UN) E-Government Survey Tahun (2022)</i>	2
Gambar 2. <i>United Nations (UN) E-Government Survey Tahun (2022)</i>	3
Gambar 3. <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	11
Gambar 4. <i>Pengembangan Technology Acceptance Model (TAM)</i>	12
Gambar 5. <i>E-Government Adoption and Utilization Model (EGAUM)</i>	13
Gambar 6. <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)</i>	18
Gambar 7. <i>Diffusion of Innovation Theory (DOI)</i>	20
Gambar 8. <i>Model Penelitian</i>	41
Gambar 9. <i>Kerangka Model Penelitian</i>	62
Gambar 10. <i>Outer Model</i>	78

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	112
Lampiran 2. Rekapitulasi Kuesioner <i>Intention to Use</i>	123
Lampiran 3. Rekapitulasi Kuesioner <i>Accessibility</i>	143
Lampiran 4. Rekapitulasi Kuesioner <i>Complexity</i>	163
Lampiran 5. Rekapitulasi Kuesioner <i>Usefulness</i>	183
Lampiran 6. Rekapitulasi Kuesioner <i>Credibility</i>	203
Lampiran 7. Rekapitulasi Kuesioner <i>Simplicity</i>	223
Lampiran 8. Rekapitulasi Kuesioner <i>Adoption and Utilization of E-Government</i>	243
Lampiran 9. Daftar Responden	263
Lampiran 10. Hasil <i>Output SmartPLS 3.0</i>	295
Lampiran 11. Tabel Uji T Statistik	301
Lampiran 12. Hasil Turnitin.....	302