



**PENGARUH *EFFORT EXPECTANCY*, *SOCIAL INFLUENCE*
DAN *ADOPTION ATTITUDE* TERHADAP *INTENTION TO USE*
E-GOVERNMENT SERVICES DI INDONESIA**

SKRIPSI

DIMAS WICAKSONO AGUS 1910112186

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA**

2023



**PENGARUH *EFFORT EXPECTANCY*, *SOCIAL INFLUENCE*
DAN *ADOPTION ATTITUDE* TERHADAP *INTENTION TO USE*
E-GOVERNMENT SERVICES DI INDONESIA**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi

DIMAS WICAKSONO AGUS 1910112186

PROGRAM STUDI AKUNTANSI PROGRAM SARJANA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

JAKARTA

2023

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama: Dimas Wicaksono Agus

NIM : 1910112186

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

Jakarta, 3 Juli 2023

Yang Menyatakan,



(Dimas Wicaksono Agus)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Dimas Wicaksono Agus
NIM : 1910112186
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:

Pengaruh Effort Expectancy, Social Influence dan Adoption Attitude Terhadap Intention to Use E-Government Services 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 pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 3 Juli 2023

Yang menyatakan,



(Dimas Wicaksono Agus)

SKRIPSI

**PENGARUH *EFFORT EXPECTANCY*, *SOCIAL INFLUENCE*
DAN *ADOPTION ATTITUDE* TERHADAP *INTENTION TO USE*
E-GOVERNMENT SERVICES DI INDONESIA**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

DIMAS WICAKSONO AGUS

1910112186

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 3 Juli 2023
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

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

Ketua Penguji

Agus Maulana, S.Pd., M.S.Ak

Penguji I

Dr. Jubaedah, SE., MM

Dekan

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

Penguji II (Pembimbing)

Andy Setiawan, S.Pd., M.Ak

Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta

Pada Tanggal : 3 Juli 2023

***THE EFFECT EFFORT EXPECTANCY, SOCIAL INFLUENCE AND
ADOPTION ATTITUDE ON INTENTION TO USE E-GOVERNMENT
SERVICES IN INDONESIA***

by Dimas Wicaksono Agus

Abstract

E-government is a term that refers to the use of the Internet in government operations. This concept includes efforts to improve efficiency and transparency in the delivery of public services, citizen participation in decision-making processes, and better governance through the use of technology, the Internet and new media. The purpose of this research is to test and prove the effect of effort expectancy, social influence, and adoption attitude on intention to use e-government with experience as a moderating variable. The sample in this study were 470 Indonesian people who were obtained from distributing a Likert scale questionnaire as a measuring tool. This study uses Structural Equation Modeling (SEM) with the help of the SmartPLS 3.0 application. The results of the study show that effort expectancy, social influence, and adoption attitude have a significant influence on the intention to use e-government. Then, the experience moderation variable can strengthen the effect of effort expectancy and social influence on the intention to use e-government.

Keywords: *Effort Expectancy, Social Influence, Adoption Attitude, Experience, Intention to Use E-Government Services.*

**PENGARUH *EFFORT EXPECTANCY*, *SOCIAL INFLUENCE* DAN
ADOPTION ATTITUDE TERHADAP *INTENTION TO USE E-
GOVERNMENT SERVICES* DI INDONESIA**

oleh Dimas Wicaksono Agus

Abstrak




E-government adalah istilah yang merujuk pada penggunaan Internet dalam operasi pemerintahan. Konsep ini mencakup upaya untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam penyampaian layanan publik, partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan, dan tata kelola yang lebih baik melalui pemanfaatan teknologi, Internet, dan media baru. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji dan membuktikan pengaruh *effort expectancy*, *social influence*, dan *adoption attitude* terhadap *intention to use e-government* dengan *experience* sebagai variable moderasi. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 470 masyarakat Indonesia yang didapatkan dari penyebaran kuesioner skala *Likert* sebagai alat ukurnya. Penelitian ini menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan bantuan aplikasi *SmartPLS* 3.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *effort expectancy*, *social influence*, dan *adoption attitude* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *intention to use e-government*. Kemudian, variable moderasi *experience* dapat memperkuat pengaruh *effort expectancy* dan *social influence* terhadap *intention to use e-government*.

Kata Kunci: *Effort Expectancy, Social Influence, Adoption Attitude, Experience, Intention to Use Layanan E-Government.*

LEMBAR PERBAIKAN UJIAN SKRIPSI
SEMESTER GENAP TAHUN AKADEMIK 2022/2023

1. Nama Mahasiswa : Dimas Wicaksono Agus
2. NIM : 1910112186
3. Judul Skripsi : Pengaruh *Effort Expectancy*, *Social Influence* dan *Adoption Attitude* Terhadap *Intention to Use E-Government Services* di Indonesia
4. Pembimbing : Khoirul Aswar, SE, M.Sc, Ph.D
5. Hari/Tanggal Ujian : Senin, 3 Juli 2023

Telah di Perbaiki Sesuai Lembar Perbaikan / Tabulasi Revisi

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Eko Yulianto., SE., M. Sc., CA., CFE	Ketua Penguji	1. 
2	Agus Maulana, S.Pd., M.S.Ak	Anggota I	2. 
3	Khoirul Aswar, SE, M.Sc, Ph.D	Anggota II**)	3. 

Jakarta, 6 Juli 2023
Mengesahkan
A.n. Dekan
Kaprodik Akuntansi S1


Andy Setrawan, S.Pd., M.Ak



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 Senin, tanggal 3 Juli 2023, telah dilaksanakan **Ujian Skripsi** bagi mahasiswa:

Nama : Dimas Wicaksono Agus
NIM : 1910112186
Program Studi : Akuntansi S-1

Dengan Judul Skripsi sebagai berikut :

Pengaruh Effort Expectancy, Social Influence dan Adoption Attitude Terhadap Intention to Use E-Government Services Di Indonesia

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.
2	Agus Maulana, S.Pd., M.S.Ak	Anggota I	2.
3	Khoirul Aswar, SE, M.Sc, Ph.D	Anggota II**)	3.

Keterangan:

- *) Coret yang tidak perlu
**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 6 Juli 2023
Mengesahkan
A.n. Dekan
Kaprodik. 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 **“Pengaruh *Effort Expectancy*, *Social Influence* dan *Adoption Attitude* Terhadap *Intention to Use E-Government Services* di Indonesia”**. Penelitian skripsi ini dapat terselesaikan atas bantuan dari berbagai pihak. Penulisan skripsi ini dibuat untuk melengkapi salah satu syarat mendapatkan gelar sarjana pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. Selama proses penyusunan dan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan serta bantuan dari berbagai pihak yang membantu proses peneliti dalam menyusun skripsi.

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 serta ketua penguji pada saat sidang yakni Bapak Dr. Eko Yulianto., SE., M.Sc., CA., CFE, ketua penguji pada saat seminar proposal yakni Bapak Dr. Donny Maha Putra, S.Kom., M.Ak dan penguji 1 Bapak Agus Maulana, S.Pd., M.S.Ak yang telah memberikan banyak saran terhadap penelitian ini dan seluruh dosen pengajar yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama peneliti berkuliah di S1 Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Selanjutnya penulis juga mengucapkan terima kasih dan bersyukur atas segala doa, dukungan, dan kasih sayang yang telah diberikan oleh Ibu Salimah dan Bapak Armon Agus S.E selaku orang tua penulis serta kakak dan adik-adik yang tidak pernah berhenti memberikan semangat dan doa kepada peneliti. Selain itu, penulis juga mengucapkan banyak terima kasih kepada teman – teman terdekat

penulis, yaitu Intan Desti, Syifa Saida, Ersu Juwita, Grup UPN Ambis Cabang WA dan Para Senior di Deloitte Indonesia yang selalu memberikan semangat dan menghibur penulis selama perkuliahan berlangsung. Terakhir, terima kasih juga kepada grup bimbingan Pak Aswar, seluruh mahasiswa S1 Akuntansi Angkatan 2019 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, 3 Juli 2023

Dimas Wicaksono Agus

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI	iv
PENGESAHAN	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
BERITA ACARA	ix
PRAKATA	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Perumusan Masalah	11
I.3 Tujuan Penelitian	12
I.4 Manfaat Penelitian	12
BAB II	14
TINJAUAN PUSTAKA	14
II.1 Landasan Teori.....	14
II.1.1 Teori <i>Technology Acceptance Model</i>	14
II.1.2 <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)</i>	15
II.1.3 <i>E-Government</i>	17
II.1.4 <i>Intention to Use</i>	19
II.1.5 <i>Effort Expectancy</i>	20
II.1.6 <i>Social Influence</i>	21
II.1.7 <i>Adoption Attitude</i>	22
II.1.8 <i>Experience</i>	23
II.2 Penelitian Terdahulu.....	24
II.3 Model Penelitian.....	33

II.4 Hipotesis	34
II.4.1 Pengaruh <i>Effort Expectancy</i> Terhadap <i>Intention to Use E-Government</i> ..	34
II.4.2 Pengaruh <i>Social Influence</i> Terhadap <i>Intention to Use E-Government</i>	35
II.4.3 Pengaruh <i>Adoption Attitude</i> Terhadap <i>Intention to Use E-Government</i> ...	36
II.4.4 Efek <i>Experience</i> Memoderasi Pengaruh <i>Effort Expectancy</i> Terhadap <i>Intention to Use E-Government</i>	37
II.4.5 Efek <i>Experience</i> Memoderasi Pengaruh <i>Social Influence</i> Terhadap <i>Intention to Use E-Government</i>	38
BAB III	40
METODE PENELITIAN	40
III.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	40
III.1.1 Variabel Endogen	40
III.1.1.1 <i>Intention to Use</i>	40
III.1.2 Variabel Eksogen	40
III.1.2.1 <i>Effort Expectancy</i>	40
III.1.2.2 <i>Social Influence</i>	41
III.1.2.3 <i>Adoption Attitude</i>	42
III.1.2.4 <i>Experience</i>	42
III.1.3 Instrumen Penelitian	43
III.2 Penentuan Populasi dan Sampel	43
III.2.1 Populasi	44
III.2.2 Sampel	44
III.2.3 Unit Analisis	45
III.3 Teknik Pengumpulan Data	45
III.3.1 Jenis Data dan Sumber Data	45
III.3.2 Metode Pengumpulan Data	45
III.3.3 Prosedur Pengumpulan Data	46
III.4 Teknik Analisis Data dan Hipotesis	46
III.4.1 Teknik Analisis Data	46
III.4.1.1 Structural Equation Model (SEM)	47
III.4.1.2 Model Pengukuran (Outer Model)	47
III.4.1.2.1 Uji Validitas Konvergen	47
III.4.1.2.2 Uji Validitas Diskriminan	47
III.4.1.2.3 Uji Reliabilitas	48
III.4.1.3 Model Struktural (Inner Model)	48

III.4.1.3.1 R-Square (R^2).....	48
III.4.1.3.2 Q-Square (Q^2)	48
III.4.1.3.3 Statistik Deskriptif Data	48
III.4.2 Uji Hipotesis.....	49
III.4.2.1 Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik t).....	49
III.4.2.2 Kerangka Model Penelitian.....	50
IV.1 Deskripsi Obyek Penelitian	51
IV.1.1 Cek Kuesioner.....	51
IV.1.2 Mengedit Respon Responden	51
IV.1.3 Membuat Kode untuk Analisis Data	51
IV.1.4 Pemeriksaan Konsistensi	52
IV.1.5 Tingkat Respon Kuesioner	52
IV.2 Deskripsi Data Penelitian	52
IV.3 Uji Hipotesis dan Analisis.....	55
IV.3.1 Statistik Deskriptif.....	55
IV.3.1.1 Deskriptif Intention to Use E-Government	56
IV.3.1.2 Deskriptif Effort Expectancy.....	58
IV.3.1.3 Deskriptif Social Influence.....	59
IV.3.1.4 Deskriptif Adoption Attitude.....	61
IV.3.1.5 Deskriptif Experience.....	63
IV.3.2 <i>Structure Equation Modeling</i> (SEM)	64
IV.3.2.1 Pengukuran Model (Outer Model)	69
IV.3.2.1.1 Uji Validitas Konvergen.....	70
IV.3.2.1.2 Uji Reliabilitas	71
IV.3.2.1.3 Uji Validitas Diskriminan.....	72
IV.3.2.2 Model Struktur (Inner Model)	73
IV.3.2.2.1 <i>Adjusted R-Square</i> (R^2)	73
IV.3.2.2.2 <i>Q-Square</i> (Q^2).....	74
IV.3.2.2.3 Estimasi Koefisien Jalur	74
IV.3.3 Uji Hipotesis	76
IV.3.3.1 Uji T-Statistik	76
IV.4 Pembahasan	78
IV.4.4.1 Pengaruh Effort Expectancy terhadap Intention to Use E-Government	78

IV.4.4.2 Pengaruh Social Influence terhadap Intention to Use E-Government	79
IV.4.4.3 Pengaruh Adoption Attitude terhadap Intention to Use E-Government	80
IV.4.4.4 Experience Memoderasi Pengaruh Effort Expectancy terhadap Intention to Use E-Government	81
IV.4.4.5 Experience Memoderasi Pengaruh Social Influence terhadap Intention to Use E-Government	82
IV.4.5 Keterbatasan Penelitian	83
BAB V	84
SIMPULAN DAN SARAN	84
V.1 Simpulan	84
V.2 Saran	85
DAFTAR PUSTAKA	87
RIWAYAT HIDUP	95
LAMPIRAN	96
.....	96

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Hasil Penelitian Sebelumnya	29
Tabel 2. Variabel dan Indikator <i>Intention to Use E-Government</i>	40
Tabel 3. Indikator Variabel <i>Effort Expectancy</i>	41
Tabel 4. Indikator Variabel <i>Social Influence</i>	41
Tabel 5. Indikator Variabel <i>Adoption Attitude</i>	42
Tabel 6. Indikator Variabel <i>Experience</i>	43
Tabel 7. Kode Analisis Data	51
Tabel 8. Respon Kuesioner	52
Tabel 9. Demografi Responden	52
Tabel 10. Statistik Deskriptif	55
Tabel 11. Deskriptif <i>Intention to Use E-Government</i>	56
Tabel 12. Deskriptif <i>Effort Expectancy</i>	58
Tabel 13. Deskriptif <i>Social Influence</i>	60
Tabel 14. Deskriptif <i>Adoption Attitude</i>	61
Tabel 15. Deskriptif <i>Experience</i>	63
Tabel 16. <i>Outer Loadings</i>	69
Tabel 17. <i>Average Variance Extracted</i>	70
Tabel 18. Uji <i>Reliability</i> dan <i>Cornbach's Alpha</i>	71
Tabel 19. Uji Validitas Diskriminan	72
Tabel 20. <i>Adjusted R-Square (R²)</i>	73
Tabel 21. <i>Q-Square (Q²)</i>	74
Tabel 22. Estimasi Koefisien Jalur	74
Tabel 23. Uji T-Statistik	76
Tabel 24. Uji Hipotesis	76
Tabel 25. Kesimpulan Hasil Uji Hipotesis	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Index Indonesia dalam Perkembangan <i>E-Government</i> Dunia	5
Gambar 2. <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM)	15
Gambar 3. Model UTAUT	17
Gambar 4. Model Penelitian	33
Gambar 5. Rumus Lemeshow	44
Gambar 6. Kerangka Model Penelitian	50
Gambar 7. <i>Outer Model</i>	70
Gambar 8. <i>Inner Model</i>	73

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	96
Lampiran 2. Rekapitulasi Kuesioner <i>Intention to Use</i>	105
Lampiran 3. Rekapitulasi Kuesioner <i>Effort Expectancy</i>	117
Lampiran 4. Rekapitulasi Kuesioner <i>Social Influence</i>	129
Lampiran 5. Rekapitulasi Kuesioner <i>Adoption Attitude</i>	141
Lampiran 6. Rekapitulasi Kuesioner <i>Experience</i>	153
Lampiran 7. Daftar Responden	165
Lampiran 8. Hasil Output SmartPLS 3.0	167
Lampiran 9. Tabel Uji T Statistik	173
Lampiran 10. Hasil Turnitin	185