



**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
PEMANFAATAN ATAS ADOPSI PELAYANAN E-
GOVERNMENT DI INDONESIA: PERANAN *INTENTION TO
USE***

SKRIPSI

AYU ALDAWIYYAH 1910112118

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

2023



**FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
PEMANFAATAN ATAS ADOPSI PELAYANAN *E-
GOVERNMENT* DI INDONESIA: PERANAN *INTENTION TO
USE***

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi

AYU ALDAWIYYAH 1910112118

**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 : Ayu Aldawiyah

NIM : 1910112118

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

Jakarta, 9 Juni 2023

Yang Menyatakan,



(Ayu Aldawiyah)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Ayu Aldawiyah
NIM : 1910112118
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 Mempengaruhi Pemanfaatan atas Adopsi Pelayanan *E-Government di Indonesia: 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 : 9 Juni 2023

Yang menyatakan,



(Ayu Aldawiyah)

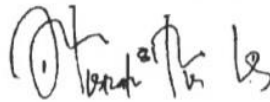
SKRIPSI

**FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PEMANFAATAN
ATAS ADOPSI PELAYANAN *E-GOVERNMENT* DI INDONESIA:
PERANAN *INTENTION TO USE***

Dipersiapkan dan disusun oleh:

AYU ALDAWIYYAH 1910112118

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 4 Juli 2023
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima**



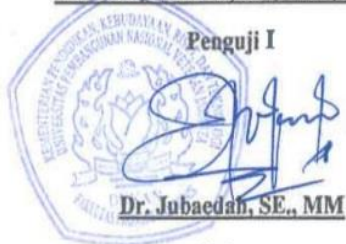
Husnah Nur Laela Ermaya S.E., M.M, Ak, CA.

Ketua Penguji




Rahmasari Fahria, SE., MM., Ak, CA

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 : 5 Juli 2023

**FACTORS AFFECTING UTILIZATION OF E-GOVERNMENT SERVICE
ADOPTION IN INDONESIA: THE ROLE OF INTENTION TO USE**

By: Ayu Aldawiyah

ABSTRACT

E-government is a complete system that connects citizens, companies, and governments around the world that will allow quick and easy access to government services. E-government applications in public operations are thought to be capable of increasing information transparency and public participation in the government administration system. There is, however, still inequality and not optimal implementation of e-government services. This must be a source of concern for the government because if it is not addressed, the people will be unable to obtain full information and services. The purpose of this study is to test the effect of trust in e-government, perceived ease of use, internet experience, performance expectancy, facilitating conditions through intention to use as mediation variable. The sample in this study was 515 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 trust in e-government, perceived ease of use, internet experience, performance expectancy, facilitating conditions significantly influence the intention to use e-government services and intention to use has an influence on the utilization of service adoption of e-government services.

Keywords: *e-government, intention to use e-government services, technology acceptance model, unified theory of acceptance and use of technology, diffusion of innovation*

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PEMANFAATAN ATAS
ADOPSI PELAYANAN *E-GOVERNMENT* DI INDONESIA: PERANAN
*INTENTION TO USE***

Oleh Ayu Aldawiyah

ABSTRAK

E-government adalah sistem lengkap yang menghubungkan warga negara, perusahaan, dan pemerintah di seluruh dunia yang akan memungkinkan akses cepat dan mudah ke layanan pemerintah. Aplikasi *e-government* dalam operasi publik dianggap mampu meningkatkan, transparansi informasi dan partisipasi publik dalam sistem administrasi pemerintahan. Akan tetapi, masih terdapat ketimpangan dan belum optimalnya implementasi layanan *e-government*. Hal ini harus menjadi perhatian pemerintah karena jika tidak segera diatasi, maka masyarakat tidak dapat memperoleh informasi dan layanan secara utuh. Penelitian ini mencoba untuk menjembatani kesenjangan dengan memeriksa faktor-faktor yang mempengaruhi niat dalam menggunakan layanan *egovernment* di Indonesia. Tujuan dari penelitian ini untuk menguji pengaruh *trust in e-government, perceived ease of use, internet experience, performance expectancy, facilitating conditions* melalui *intention to use* sebagai variabel mediasi. Sampel dalam penelitian ini adalah 515 warga negara Indonesia yang didapatkan dari penyebaran kuesioner. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan *Structural Equation Model (SEM) PLS* versi 3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *trust in e-government, perceived ease of use, internet experience, performance expectancy, facilitating conditions* secara signifikan mempengaruhi niat dalam menggunakan layanan *e-government* dan *intention to use* memiliki pengaruh terhadap pemanfaatan atas adopsi layanan layanan *e-government*.

Kata kunci: *e-government, intention to use layanan e-government, technology acceptance model, unified theory of acceptance and use of technology, diffusion of innovation.*



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 Selasa, tanggal 4 Juli 2023, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa:

Nama : Ayu Aldawiyah
NIM : 1910112118
Program Studi : S1 Akuntansi

**"FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PEMANFAATAN ATAS ADOPTSI
PELAYANAN E-GOVERNMENT DI INDONESIA: PERANAN INTENTION TO USE"**

Dinyatakan yang bersangkutan Lulus / Tidak Lulus *

Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Husnah Nur Laela Ermaya S.E., M.M, Ak, CA	Ketua Penguji	1.
2	Rahmasari Fahria, SE, MM, Ak, CA	Penguji I	2.
3	Khoirul Aswar, SE, M.Sc, Ph.D	Penguji II**)	3.

Keterangan:

*) Coret yang tidak perlu

***) Dosen Pembimbing

Jakarta, 5 Juli 2022

MENGESAHKAN
A.n. Dekan
Kaprog S1 Akuntansi

Andy Setiawan, S.Pd., M.Ak

PRAKATA

Puji dan syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT untuk rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang dilaksanakan sejak bulan Februari 2023 sampai dengan Juni 2022 yang berjudul **“Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pemanfaatan atas Adopsi Pelayanan E-Government di Indonesia: Pernanan *Intention to Use*”**. 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.

Pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada Allah SWT yang telah memberikan nikmat yang sangat luar biasa, nikmat sehat, nikmat islam, panjang umur, memberikan saya kekuatan, kemampuan menyelesaikan masalah, membekali saya dengan ilmu pengetahuan sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian ini. Tidak lupa sholawat serta salam selalu tercurah limpahkan kepada Nabi Muhammad SAW.

Peneliti juga ingin mengucapkan terima kasih kepada, Bapak Khoirul Aswar, M.Sc., Ph.D selaku dosen pembimbing peneliti yang telah membimbing dan memberikan saran yang sangat bermanfaat dalam penyusunan skripsi ini serta ketua penguji Ibu Husnah Nur Laela Ermaya S.E., M.M,Ak, CA dan penguji 1 Ibu Rahmasari Fahria, SE., MM., Ak., CA yang telah memberikan banyak saran terhadap penelitian ini dan seluruh dosen pengajar yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama peneliti menempuh pendidikan di S1 Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.

Selanjutnya, ucapan terima kasih kepada orang tua dan adik, Ibu Irianti dan Adik Annida Aulia Fatihah yang tidak pernah berhenti memberikan semangat dan doa kepada peneliti. Terima kasih juga kepada keluarga besar, om-tante yang telah memberikan *support* kepada peneliti selama ini. Selanjutnya, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada Benita, Mala, Tasya, Fadhila, Yossi, Nabila Els,

Sarah, Celica, dan teman-teman bimbingan Pak Aswar yang lain yang selama ini telah memberikan masukan dan sumber informasi untuk menyelesaikan penelitian ini, dan menghibur peneliti selama berkuliah di UPN Veteran Jakarta. Terima kasih yang sama kepada teman-teman SMP Negeri 81 Jakarta dan SMA Negeri 113 Jakarta yang ikut memberikan dukungan selama menjalani penelitian ini. Terima kasih kepada seluruh mahasiswa S1 Akuntansi angkatan 2019, UKM PSM Gita Advayatva, BEM FEB UPNVJ Tahun 2021 kabinet eksplorasi karya yang telah banyak memberikan kenangan dan cerita semasa menjadi mahasiswa. Dan terima kasih untuk diri sendiri yang telah sabar, ikhlas, kuat, dan mau belajar lebih baik lagi. Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari para pembaca. Diharapkan skripsi ini mampu memberikan manfaat kepada seluruh pihak.

Jakarta, 9 Juni 2023

Ayu Aldawiyah

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN <i>ABSTRACT</i>	vi
HALAMAN ABSTRAK.....	vii
HALAMAN BERITA ACARA UJIAN	viii
HALAMAN PRAKATA	ix
HALAMAN DAFTAR ISI	xi
HALAMAN DAFTAR TABEL	xiv
HALAMAN DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Hasil Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Landasan Teori	11
2.1.1 Teori <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	11
2.1.2 Teori Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)	13
2.1.3 Diffusion of Innovation (DOI).....	15
2.1.4 E-government.....	17
2.1.5 Trust in E-government	21
2.1.6 Perceived Ease of Use.....	23
2.1.7 Internet Experience	24
2.1.8 Performance Expectancy.....	25
2.1.9 Facilitating Conditions	26
2.1.10 Intention to Use	28
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	29
2.3 Model Penelitian.....	34

.....	35
.....	35
2.4 Hipotesis	36
2.4.1 Pengaruh <i>Trust in E-government</i> terhadap <i>Intention to use Layanan E-government</i>	36
2.4.2 Pengaruh <i>Perceived Ease of Use</i> terhadap <i>Intention to use Layanan E-government</i>	37
2.4.3 Pengaruh <i>Internet Experience</i> terhadap <i>Intention to use Layanan E-government</i>	38
2.4.4 Pengaruh <i>Performance Expectancy</i> terhadap <i>Intention to use Layanan E-government</i>	39
2.4.5 Pengaruh <i>Facilitating Conditions</i> terhadap <i>Intention to use Layanan E-government</i>	41
2.4.6 Pengaruh <i>Intention to use</i> terhadap Pemanfaatan atas Adopsi <i>E-government</i>	42
BAB III METODE PENELITIAN.....	43
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	43
3.1.1 Variabel Dependen	43
3.1.2 Variabel Independen	43
3.1.3 Intention to use	46
3.1.4 Intrumen Penelitian	47
3.2 Penentuan Populasi dan Sampel	48
3.2.1 Populasi	48
3.2.2 Sampel	48
3.2.3 Unit Analisis	48
3.3 Teknik Pengumpulan Data	49
3.3.1 Jenis Data	49
3.3.2 Metode Pengumpulan Data	49
3.3.3 Prosedur Pengumpulan Data	49
3.4 Teknik Analisis Data	50
3.4.1 <i>Structural Equation Model (SEM)</i>	50
3.4.2 Pengukuran Model (<i>Outer model</i>)	51
3.4.3 Struktur Model (<i>Inner model</i>)	51
3.4.4 Uji Hipotesis	52
BAB IV	55

HASIL DAN PEMBAHASAN.....	55
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	55
4.1.1 Cek Kuisisioner	55
4.1.2 Mengedit Tanggapan Responden	55
4.1.3 Membuat Kode Untuk Analisis Data	55
4.1.4 Pemeriksaan Konsisten	56
4.1.5 Tingkat Respon Kuesioner	56
4.2 Deskripsi Data Penelitian	57
4.3 Uji Hipotesis dan Analisis	60
4.3.1 Statistik Deskriptif	60
4.3.2 <i>Structure Equation Modeling (SEM)</i>	72
4.3.3 Uji Hipotesis	81
4.4 Pembahasan	83
4.4.1 Pengaruh <i>Trust in E-Government</i> terhadap <i>Intention to Use Layanan E-government</i>	83
4.4.2 Pengaruh <i>Perceived Ease of Use</i> terhadap <i>Intention to Use Layanan E-government</i>	85
4.4.3 Pengaruh <i>Internet Experience</i> terhadap <i>Intention to Use Layanan E-government</i>	86
4.4.4 Pengaruh <i>Performance Expectancy</i> terhadap <i>Intention to Use Layanan E-government</i>	87
4.4.5 Pengaruh <i>Facilitating Conditions</i> terhadap <i>Intention to Use Layanan E-government</i>	89
4.4.6 Pengaruh <i>Intention to Use</i> terhadap Pemanfaatan atas Adopsi <i>E-Government</i>	90
4.5 Keterbatasan Penelitian	91
BAB V.....	92
KESIMPULAN DAN SARAN.....	92
5.1 Simpulan.....	92
5.2 Saran.....	93
DAFTAR PUSTAKA	95
HALAMAN LAMPIRAN	110

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Leading Countries in E-government Development, 2022	1
Tabel 2 Korea: Rankings and Scores in the UN E-government Surveys 2003–2020	3
Tabel 3 Indonesia Performance in The United Nations	4
Tabel 4 Matriks Penelitian Sebelumnya	32
Tabel 5 Variabel dan Indikator Pemanfaatan atas Adopsi E-government	43
Tabel 6 Dimensi dan Indikator Trust in E-government	44
Tabel 7 Dimensi dan Indikator Perceived Ease of Use.....	44
Tabel 8 Dimensi dan Indikator Internet Experience	45
Tabel 9 Dimensi dan Indikator Performance Expectancy.....	46
Tabel 10 Dimensi dan Indikator Facilitating conditionss	46
Tabel 11 Variabel dan Indikator Intention to use.....	47
Tabel 12 Kode Analisis Data	56
Tabel 13 Respon Kuesioner	57
Tabel 14 Demografi Responden.....	57
Tabel 15 Statistik Deskriptif	61
Tabel 16 Deskriptif Pemanfaatan atas Adopsi E-Government	62
Tabel 17 Deskriptif Trust in E-government	63
Tabel 18 Deskriptif Perceived Ease of Use.....	64
Tabel 19 Deskriptif Internet Experience	65
Tabel 20 Deskriptif Performance Expectancy	67
Tabel 21 Deskriptif Facilitating Conditions.....	69
Tabel 22 Deskriptif Intention to Use.....	71
Tabel 23 Outer Loadings.....	73
Tabel 24 Uji Validitas Konvergen	75
Tabel 25 Uji Reliability dan Cornbach’s Alpha.....	75
Tabel 26 Fornell-Larcker Criterium.....	76
Tabel 27 Adjusted R-Square (R2).....	78
Tabel 28 Path Coefficient	79
Tabel 29 Uji Hipotesis	81

Tabel 30 Kesimpulan Hasil Uji Hipotesis.....	82
--	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Technology Acceptance Model (TAM)	12
Gambar 2 Teori Unified Theory of Acceptance and Use of Technology	14
Gambar 3 Diffusion of Innovation Theory (DOI).....	16
Gambar 4 Model Penelitian	35
Gambar 5 Kerangka Model Penelitian.....	54
Gambar 6 Hasil Outlier	74
Gambar 7 Inner Model	77