

**PERSEPSI TERHADAP *E-GOVERNMENT* PADA  
PEGAWAI DIREKTORAT JENDERAL  
PERBENDAHARAAN**

(Studi pada Pegawai Direktorat Jenderal Perbendaharaan di Kota Semarang)



**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat  
untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)  
pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi  
Universitas Diponegoro

Disusun oleh :

**PUTU JAYA PERMANA**  
**NIM : 12030111150027**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG  
2013**

## PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Putu Jaya Permana  
Nomor Induk Mahasiswa : 12030111150027  
Fakultas/Jurusan : Ekonomi/Akuntansi

Judul Skripsi : **PERSEPSI TERHADAP *E-GOVERNMENT*  
PADA PEGAWAI DIREKTORAT JENDERAL  
PERBENDAHARAAN (Studi pada pegawai  
Direktorat Jenderal Perbendaharaan di kota  
Semarang)**

Dosen Pembimbing : Drs. H. Sudarno, M.Si, Akt, Ph.D

Semarang, 5 April 2013

Dosen Pembimbing,

(Drs. H. Sudarno, M.Si, Akt, Ph.D)  
NIP.19650520 1990011001

## PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Mahasiswa : Putu Jaya Permana

Nomor Induk Mahasiswa : 12030111150027

Fakultas/Jurusan : Ekonomi/Akuntansi

Judul Skripsi : **PERSEPSI TERHADAP *E-GOVERNMENT* PADA  
PEGAWAI DIREKTORAT JENDERAL  
PERBENDAHARAAN (Studi pada Pegawai  
Direktorat Jenderal Perbendaharaan di Kota  
Semarang)**

**Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal 23 April 2013**

Tim Penguji

1. Drs. H. Sudarno, M.Si, Akt, Ph.D (.....)
2. Dr. Endang Kiswara, S.E., M.Si, Akt (.....)
3. Drs. Dul Muid, M.Si, Akt (.....)

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini saya, Putu Jaya Permana, menyatakan bahwa skripsi dengan judul : **“PERSEPSI TERHADAP *E-GOVERNMENT* PADA PEGAWAI DIREKTORAT JENDERAL PERBENDAHARAAN (Studi pada pegawai Direktorat Jenderal Perbendaharaan di kota Semarang)”**, adalah hasil tulisan saya sendiri. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau symbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan/atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin itu, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Semarang, 5 April 2013

Yang membuat pernyataan,

Putu Jaya Permana  
NIM. 12030111150027

## ***ABSTRACT***

*This study aimed to analyze employees of Directorate General of Treasury perception towards e-government that measure the effect of system quality, information quality, perceived usefulness and perceived ease of use towards e-government user acceptance.*

*There were five variables in this research that consist of four independent variables namely system quality, information quality, perceived usefulness and perceived ease of use and one dependent variable namely e-government acceptance. Statistical method used in this research is multiple regression*

*The results of this study showed that perceived usefulness and perceived ease of use significantly affect user acceptance of Directorate General of Treasury e-government.*

***Keywords*** : *system quality, information quality, perceived usefulness, perceived ease of use, e-government user acceptance, technology acceptance model.*

## ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan menganalisis persepsi pegawai Direktorat Jenderal Perbendaharaan terhadap *e-government* yaitu mengukur pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, persepsi manfaat, dan persepsi kemudahan terhadap penerimaan pengguna *e-government*.

Pada penelitian ini terdapat lima variabel, yang terdiri dari empat variabel independen yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, persepsi manfaat dan persepsi kemudahan dan satu variabel independen yaitu penerimaan *e-government*. Metode statistik yang digunakan pada penelitian ini ialah regresi linear berganda

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa persepsi manfaat dan persepsi kemudahan berpengaruh secara signifikan terhadap penerimaan pengguna terhadap *e-government*.

**Kata kunci:** kualitas sistem, kualitas informasi, persepsi manfaat, persepsi kemudahan, penerimaan *e-government*, *technology acceptance model*.

## KATA PENGANTAR

Segala Puji dan syukur kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa karena atas segala limpahan anugrah dan karuniaNya sehingga skripsi dengan judul “**PERSEPSI TERHADAP *E-GOVERNMENT* PADA PEGAWAI DIREKTORAT JENDERAL PERBENDAHARAAN (Studi pada pegawai Direktorat Jenderal Perbendaharaan di Kota Semarang)**” dapat selesai sebagai tugas akhir dalam menyelesaikan pendidikan sarjana (S-1) ini di Fakultas Ekonomika dan Bisnis Jurusan Akuntansi Universitas Diponegoro Semarang. Penulis menyadari bahwa dari awal, proses, dan hingga terselesainya skripsi ini tidak terlepas dari segala bentuk bantuan, bimbingan, dorongan dan do’a dari berbagai pihak, maka untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Mohammad Nasir, M.Si, Ph.D, Akt., Selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
2. Bapak Drs. H. Sudarno, M.Si, Akt, Ph.D, selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan bimbingan, nasihat dan dukungannya selama penulis menyelesaikan skripsinya hingga terselesainya skripsi ini.
3. Bapak Prof. Dr. Much. Syafruddin, M.Si, Akt., selaku Ketua Jurusan Akuntansi.
4. Ibu Aditya Septiani S.E, M.Si., Akt., selaku dosen wali yang telah memberikan pengarahan dalam melaksanakan studi.

5. Bapak Ibu dosen dan seluruh staf pengajar yang pernah memberikan ilmu dan pembelajaran yang bermanfaat kepada penulis.
6. Papa Made Pasek dan Mama Ketut Widiyasa, sebagai orang tua tercinta yang sangat penulis sayangi dan penulis banggakan. Terima Kasih atas segala doa dan dukungannya baik materiil maupun moril dan kasih viiiaying yang tidak terbatas kepada penulis, semoga penulis bisa selalu membahagiakan dan membanggakan mereka.
7. Istri tercinta Ni Putu Lestari Dewi yang selalu menemani dan memberikan motivasi dengan segala kasih viiiaying dan pengertiannya.
8. Anak-anakku tersayang Putu Anya Permata dan Kadek Audrey Permana yang selalu menjadi bagian terindah dalam keluarga kecil penulis.
9. Segenap pimpinan dan pegawai Direktorat Jenderal Perbendaharaan di kota Semarang yang telah membantu memberikan kontribusi besar sebagai responden kuesioner dalam penelitian ini.
10. Sahabat-sahabat hebat Kelas Kerjasama: Yuli, Koming, Kumara, Ade, Indra, Amdi, Asep, Yuda, Eka, Erfan, Fauzi, Cemin, Ary, dan Mamad yang selalu kompak dalam suka maupun duka selama menempuh tugas belajar bersama di Semarang.
11. Teman-teman Juara KKN desa Kaligading, Boja: Acom, Icy, Ijal, Gondes, Jojo, Upik, Aul, Hanin, Rahma. Terima kasih atas pengalaman hidup yang berharga bersama kalian.

12. Kepada kerabat di 'Rumah', Tyo, Mas Aga, Adit, Slamet, Yahya, Bapak dan Ibu Didit. Terima kasih sudah menerima penulis sebagai keluarga di rumah Ngesrep selama 2 tahun ini.
13. Semua pihak yang telah sangat membantu namun tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih untuk dukungan, bantuan dan tentunya segala doa yang kalian berikan.

Semarang, 5 April 2013

Putu Jaya Permana

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
ABSTRACT.....	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	7
1.4 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TELAAH PUSTAKA.....	10
2.1 Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu.....	10

2.1.1 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> .....	10
2.1.2 Kualitas Sistem Informasi.....	12
2.1.3 Integrasi Model TAM dan Karakteristik Sistem Informasi....	17
2.1.4 Penelitian Terdahulu.....	21
2.2. Kerangka Pemikiran.....	23
2.3 Hipotesis.....	24
2.3.1 Kualitas Sistem terhadap penerimaan <i>E-Government</i> .....	24
2.3.2. Kualitas Informasi terhadap penerimaan <i>E-Government</i> ...	25
2.3.3. Persepsi Manfaat terhadap penerimaan <i>E-Government</i> .....	25
2.3.4 Persepsi Kemudahan terhadap penerimaan <i>E-Government</i> ..	26
2.3.5 Persepsi Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Persepsi Manfaat dan Persepsi Kemudahan terhadap penerimaan <i>E-Government</i> .....	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	28
3.1.1 Variabel Penelitian.....	28
3.1.2 Definisi Operasional.....	29
3.2 Populasi dan Sampel.....	32
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	34
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	34
3.5 Metode Analisis.....	35
3.5.1 Uji Instrumen Pengukuran .....	35

3.5.2 Pengujian Hipotesis.....	36
3.5.3 Uji Asumsi Klasik .....	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1 Gambaran Umum Responden.....	39
4.2 Kualitas Data.....	41
4.2.1 Uji Validitas Data.....	41
4.2.2 Uji Realibilitas Data.....	41
4.3 Deskriptif Variabel Penelitian.....	43
4.4 Uji Kualitas Model .....	45
4.4.1 Uji Asumsi Klasik.....	45
4.4.1.1 Uji Normalitas.....	45
4.4.1.2 Uji Multikolonieritas.....	46
4.4.1.3 Uji Heteroskedastisitas.....	47
4.4.2 Uji Model (Uji F).....	48
4.5 Hasil Analisis dan Pengujian Hipotesis .....	49
4.6 Pembahasan.....	52
4.6.1 Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Penerimaan <i>E-Government</i> .....	52
4.6.2 Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Penerimaan <i>E-Government</i> .....	53
4.6.3 Pengaruh Persepsi Manfaat terhadap Penerimaan <i>E-Government</i> .....	55
4.6.4 Pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap Penerimaan <i>E-Government</i> .....	56
4.6.5 Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Persepsi	

Manfaat dan Persepsi Kemudahan secara simultan terhadap Penerimaan E-Government .....	57
BAB V PENUTUP.....	59
5.1 Kesimpulan.....	59
5.2 Implikasi Hasil Penelitian.....	60
5.3 Keterbatasan dan Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA.....	63
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Publikasi TAM di Berbagai Jurnal Internasional.....	12
Tabel 2.2	Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	30
Tabel 4.1	Hasil Penyebaran Kuesioner.....	36
Tabel 4.2	Gambaran Umum Responden.....	37
Tabel 4.3	Hasil Koefisien Korelasi Pearson.....	39
Tabel 4.4	Nilai <i>Cronbach Alpha</i> Variabel.....	39
Tabel 4.5	Deskripsi Variabel.....	40
Table 4.6	Nilai <i>Tolerance</i> dan <i>VIF</i> .....	44
Tabel 4.7	Model Regresi.....	47
Tabel 4.8	Hasil Uji Hipotesis.....	48

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Teori TAM.....	11
Gambar 2.2	Kualitas Informasi.....	13
Gambar 2.3	Model Penelitian Wixom dan Todd (2005).....	19
Gambar 2.4	Kerangka Pemikiran.....	23

## **DAFTAR LAMPIRAN**

**LAMPIRAN A KUESIONER**

**LAMPIRAN B HASIL UJI VALIDITAS DAN UJI REABILITAS**

**LAMPIRAN C HASIL ANALISIS STATISTIK DESKRIPTIF**

**LAMPIRAN D HASIL UJI ASUMSI KLASIK**

**LAMPIRAN E HASIL UJI REGRESI**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

Pada bab ini akan dijelaskan pendahuluan dari penelitian. Pendahuluan berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Penggunaan internet saat ini telah berkembang pesat dan memasuki setiap dimensi aspek kehidupan manusia. Teknologi informasi saat ini memainkan peran yang besar didalam kegiatan bisnis, perubahan struktur organisasi, dan manajemen organisasi. Pavlou, *et al.* (2007) dan Barako, *et al* (2008) menyimpulkan bahwa nilai tambah internet secara relatif akan meningkat sejalan dengan meningkatnya manfaat yang diberikan kepada pengguna. Nilai tambah tersebut menyebabkan banyak perusahaan dan organisasi mengharapkan pertukaran informasi maupun transaksi perdagangannya dilakukan melalui media internet (Haque, *et al*, 2009).

Internet merupakan sistem global yang menghubungkan jaringan komputer di seluruh dunia telah memunculkan teori-teori baru. Salah satu teori yang berkembang yaitu *e-Service (electronic service)*. E-Service adalah istilah untuk menunjukkan pemenuhan layanan pelanggan yang dilakukan melalui internet (Prins, *et al*, 2007). Melalui e-Service diharapkan organisasi yang menggunakannya dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

*Electronic Government* (EG), sistem informasi dan proses informasi berbasis internet, yang berhubungan dengan instansi internal pemerintah, instansi pemerintah lainnya, proses bisnis dan hubungan dengan masyarakat (Dijk et al, 2008). EG adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya. Keuntungan yang paling diharapkan dari EG adalah peningkatan efisiensi, kenyamanan, serta aksesibilitas yang lebih baik dari pelayanan publik.

EG dirancang sebagai tempat terjadinya proses interaksi antara pemerintah dengan masyarakat. Berdasarkan hal tersebut diatas, dapat dilihat bahwa masyarakat menjadi bagian penting di dalam berfungsinya EG. Hal ini disebabkan karena proses interaksi antara pemerintah dengan masyarakat pada EG dapat berjalan dengan baik jika ada partisipasi dari masyarakat di dalam mengadopsi/memanfaatkan EG tersebut. Jika tidak ada partisipasi dari masyarakat di dalam mengadopsi EG tersebut, maka EG tidak akan berfungsi dan keberadaannya akan menjadi sia-sia.

Perkembangan EG diharapkan akan membawa manfaat penting bagi organisasi publik yang mana akan mengurangi biaya transaksi (Hammer dan Al-Qahtani, 2009), meningkatkan kepekaan terhadap kebutuhan publik. (Badri dan Alshare, 2008), dan memfasilitasi keterlibatan masyarakat dalam mendukung demokrasi deliberatif (Dijk et al, 2008). Potensi penting dari EG dalam meningkatkan pelayanan untuk publik menjadi latar belakang banyak pemerintahan di seluruh dunia untuk menginvestasikan banyak sumber daya dalam proses pengembangannya.

Di Indonesia, inisiatif *e-government* dimulai sejak tahun 2001, dengan dikeluarkannya Instruksi Presiden Republik Indonesia No.6 Tahun 2001 dan dipertegas kembali dengan Instruksi Presiden No.3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, menegaskan bahwa pemerintah harus mampu memanfaatkan kemajuan teknologi informasi untuk meningkatkan kemampuan mengolah, mengelola, menyalurkan dan mendistribusikan informasi dan pelayanan publik.

Pada penelitian yang dilakukan di beberapa negara, ada kecenderungan aparat pemerintah untuk tidak melaksanakan kegiatan secara online, dan penyebab kegagalan EG lainnya antara lain: ketidaksiapan sumber daya manusia, sarana/prasarana teknologi informasi, dan kurangnya perhatian pihak-pihak yang terlibat langsung. *E-Government Survey 2012 (PBB)*: Indonesia berada di peringkat 97 dari 193 negara, naik dari peringkat 109 pada *e-government survey 2008*. Di wilayah asia tenggara Indonesia berada pada peringkat 7.

Presiden Republik Indonesia dalam sambutannya pada acara Pembukaan Konfrensi Teknologi Informasi dan Komunikasi (2005), mengungkapkan penggunaan teknologi informasi di lingkungan pemerintahan dalam beberapa kasus berhasil memberikan banyak nilai positif yang menggembirakan. Pelayanan menjadi lebih cepat dan mudah. Aktivitas pemerintahan pun lebih efisien dan efektif, tetapi sebaliknya ketidakberhasilan implementasi *e-government* pada beberapa kasus sering terjadi.

Kurangnya kesiapan aparatur pemerintah menjadi salah satu sebab ketidakberhasilan ini (Presiden RI 2005). Wisnu Wijaya (2006) juga

mengungkapkan bahwa faktor utama yang menentukan keberhasilan dari penerapan teknologi informasi dan komunikasi dalam organisasi adalah sumber daya manusia. Sri Astuti (2001) dan Nasution (2004) berpendapat bahwa penggunaan teknologi informasi dan pemanfaatan informasi oleh individual, kelompok atau organisasi, merupakan variabel inti dalam riset sistem informasi, sebab sebelum digunakan pertama terlebih dahulu dipastikan tentang penerimaan (*Acceptance*) atau penolakan (*Resistance*) digunakan IT tersebut.

Nasution (2004) menjelaskan bahwa pengguna sistem (*user*) adalah manusia yang secara psikologi memiliki suatu perilaku (*behavior*) tertentu yang melekat pada dirinya, sehingga memperhatikan aspek keperilakuan dalam penerimaan IT menjadi penting. Aspek Perilaku yang selama ini dipahami, mengurangi permasalahan yang muncul dari sisi sifat kemanusiaan, seperti misalnya sulit merubah perilaku tersebut. Sulitnya merubah perilaku dapat menjadi penghalang berkembangnya pemakaian teknologi informasi yang direncanakan dalam waktu yang lama (Yuhertiana, 2006), bila hal ini terjadi, organisasi akan mengalami kerugian karena dalam penerapan IT memerlukan dana dalam jumlah yang besar, perlunya anggaran yang cukup besar untuk pembangunan *e-government*.

Salah satu teori yang menjelaskan tentang model pendekatan penerimaan suatu teknologi adalah *Technology Acceptance Model* (TAM). Secara umum penelitian penerimaan teknologi informasi didasarkan pada *Technology Acceptance Model* (TAM) yang diperkenalkan Davis (1989), dapat digunakan untuk mengukur tingkat penerimaan pengguna terhadap teknologi. TAM dinilai

mampu memberi kontribusi terbaik dalam memprediksi dan menjelaskan penerimaan (*acceptance*) pengguna pada teknologi komputer dalam organisasi (Schillewaert, et al, 2000).

Direktorat Jenderal Perbendaharaan, merupakan unit eselon I dari Kementerian Keuangan RI yang memiliki tugas pokok merumuskan serta melaksanakan kebijakan dan standarisasi teknis di bidang perbendaharaan negara. Di kota Semarang terdapat tiga kantor vertikal Direktorat Jenderal Perbendaharaan yaitu Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Jawa Tengah, Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Semarang I dan Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Semarang II.

Direktorat Jenderal Perbendaharaan sebagai salah satu instansi pemerintah telah memanfaatkan teknologi sistem informasi dalam menunjang tugas pokok dan fungsinya sejak instansi ini dibentuk pada tahun 2004. Teknologi sistem informasi yang dibangun antara lain portal informasi Direktorat Jenderal Perbendaharaan yang dapat diakses melalui internet di alamat <http://www.perbendaharaan.go.id> dan aplikasi monitoring dan validasi tersistem yang hanya dapat diakses melalui intranet di alamat <http://intra.perbendaharaan.go.id>. Portal informasi dapat diakses oleh siapapun untuk memperoleh informasi terkait, sedangkan aplikasi monitoring dan validasi online hanya diperuntukan untuk internal pegawai Kantor Direktorat Jenderal Perbendaharaan.

Penelitian mengenai penerimaan pegawai terhadap EG telah dilakukan oleh Al Shibly dan H.Tadros pada tahun 2010. Al Shibly dan H.Tadros meneliti

faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi penerimaan EG oleh pegawai pemerintah di Jordan. Hasil dari penelitiannya menunjukkan bahwa: (1) Kualitas Sistem EG, Kualitas Informasi EG dan Persepsi Ease of Use memiliki pengaruh signifikan terhadap penerimaan EG oleh pegawai di Jordan; (2) Mengintegrasikan karakteristik sistem dan informasi dengan model TAM untuk dapat menjelaskan penerimaan EG pada pegawai pemerintah.

Tujuan utama penelitian ini adalah menganalisa dan memperdalam pengetahuan tentang faktor-faktor yang berpengaruh pengguna dalam menerima EG, dengan model *Technology Acceptance Model* (TAM), dan untuk mengembangkan model yang dapat digunakan untuk menganalisis penerimaan pengguna dalam konteks mengembangkan ekonomi seperti di Indonesia, selanjutnya penelitian ini membahas uji empiris tentang persepsi pekerja terhadap EG di Indonesia.

Berdasarkan Uraian diatas, dalam penelitian ini penulis mengambil judul **“PERSEPSI TERHADAP *E-GOVERNMENT* PADA PEGAWAI DIREKTORAT JENDERAL PERBENDAHARAAN (Studi pada pegawai Direktorat Jenderal Perbendaharaan di kota Semarang)”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Penelitian ini berusaha untuk menjawab permasalahan-permasalahan berikut ini:

1. Bagaimanakah pengaruh Kualitas Sistem EG terhadap penerimaan EG?
2. Bagaimanakah pengaruh Kualitas Informasi EG terhadap penerimaan EG?
3. Bagaimanakah pengaruh Persepsi Manfaat EG terhadap penerimaan EG?

4. Bagaimanakah pengaruh Persepsi Kemudahan EG terhadap penerimaan EG?
5. Bagaimanakah pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Persepsi Manfaat dan Persepsi Kemudahan secara bersama-sama terhadap penerimaan EG?

### **1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

Penelitian yang dilakukan ini memiliki tujuan, antara lain:

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh Kualitas Sistem terhadap penerimaan EG oleh pegawai pemerintahan.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh Kualitas Informasi terhadap penerimaan EG oleh pegawai pemerintahan.
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh Persepsi Manfaat terhadap penerimaan EG oleh pegawai pemerintahan.
4. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh Persepsi Kemudahan terhadap penerimaan EG oleh pegawai pemerintahan.
5. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Persepsi Manfaat dan Persepsi Kemudahan secara bersama-sama terhadap penerimaan EG oleh pegawai pemerintahan.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi ilmu pengetahuan yakni diharapkan dapat menambah informasi pengetahuan dan wawasan berfikir ilmiah di bidang *e-government*, khususnya pada penerapan

teknologi informasi yang berkaitan dengan perilaku manusia. Adapun kontribusi lain yang dapat diberikan, antara lain:

1. Bagi Direktorat Jenderal Perbendaharaan.

Saran-saran dan kesimpulan nantinya dapat merupakan sumbangan pemikiran yang dapat digunakan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi Direktorat Jenderal Perbendaharaan dalam hal penerimaan teknologi informasi sekarang dan di masa yang akan datang, dengan mempertimbangkan aspek perilaku pada sumber daya manusia diharapkan nantinya Direktorat Jenderal Perbendaharaan dapat mengambil tindakan untuk mengatasi tindakan untuk mengatasi masalah perilaku dalam penerimaan teknologi informasi.

2. Bagi pihak lain

Sebagai bahan masukan atau menambah wawasan terutama untuk peneliti lain yang berminat melakukan penelitian yang berkaitan dengan *e-government* dan *Technology Acceptance Model*.

#### **1.4 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan skripsi ini dibagi menjadi lima bab, sebagai berikut:

##### **BAB I            PENDAHULUAN**

Dalam bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan

**BAB II TELAAH PUSTAKA**

Bab ini berisi tentang landasan teori, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, hipotesis.

**BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi uraian variabel penelitian dan definisi operasionalnya, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, serta metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini.

**BAB IV HASIL DAN ANALISIS**

Bab ini terdiri dari deskripsi objek penelitian, analisis data, dan interpretasi hasil.

**BAB V PENUTUP**

Bab ini terdiri dari kesimpulan, keterbatasan penelitian, dan saran.

## **BAB II**

### **TELAAH PUSTAKA**

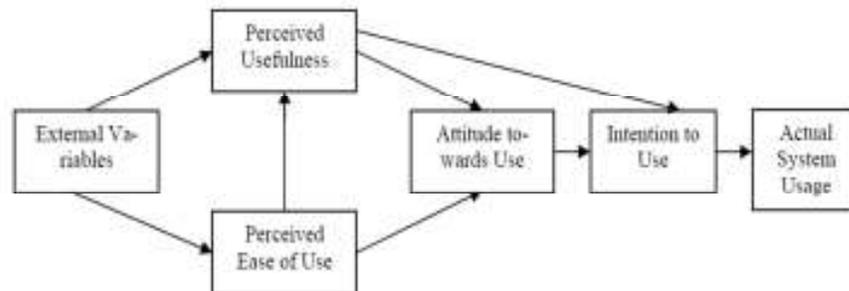
Dalam bab ini akan dijelaskan secara rinci tentang landasan teori yang digunakan oleh peneliti dan juga bahasan tentang hasil-hasil penelitian sebelumnya yang sejenis. Tinjauan pustaka berisi tentang landasan teori, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis.

#### **2.1. Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu**

##### **2.1.1. *Technology Acceptance Model (TAM)***

TAM yang diperkenalkan oleh Davis (1989), adalah sebuah teori adaptasi Theory of Reasoned Action (TRA) yang secara spesifik diarahkan pada model tingkat penerimaan pengguna teknologi. Tujuan dari studi menggunakan TAM sebagai dasar teorinya adalah untuk menjelaskan faktor-faktor apa saja yang menentukan tingkat penerimaan penggunaan komputer, sekaligus untuk menjelaskan perilaku pengguna akhir (*end-user*) sebuah teknologi. Lebih lanjut Davis, *et al*, (1989) mengimplementasikan model konseptual TAM ke dalam praktik, yang menunjukkan hasil tingkat minat dan penerimaan seseorang terhadap sistem informasi atau teknologi.

**Gambar 2.1**  
**Teori TAM**



number: Davis, 1989

Gambar 2.1 menunjukkan bahwa TAM disusun oleh variabel dasar persepsi penggunaan dan kemudahan penggunaan. Persepsi penggunaan (*perceived usefulness*) menunjuk pada kepercayaan individu yang secara positif atau negatif meningkatkan tingkat kerja melalui penggunaan teknologi dan sistem informasi. Persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) mengindikasikan kemudahan yang dialami pengguna dalam mempelajari secara individu bagaimana mengoperasikan teknologi atau sistem informasi.

Penggunaan teori TAM akan semakin meningkat sejalan dengan semakin berkembangnya teknologi. Para peneliti mencoba untuk melakukan uji tingkat penerimaan teknologi baru menggunakan teori tersebut. Teori TAM yang fenomenal tersebut membuat Lee *et al*, (2003) melakukan review terhadap penelitian-penelitian yang menggunakan TAM dari tahun 1986 hingga 2003. Studinya yang berjudul “*Technology Acceptance Model: Past, Present and Future*” menemukan bahwa TAM berjalan secara terus menerus tiap tahun dan dalam perjalanannya dielaborasi oleh peneliti-peneliti untuk menyelesaikan

keterbatasan yang ada, mengenalkan variabel eksternal baru dan diterapkan di lingkungan, sistem, tugas dan subjek yang berbeda.

**Tabel 2.1**  
**Publikasi TAM di Berbagai Jurnal Internasional**

	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	00	01	02	03	Total
MIS Quarterly	1		1	1	2	2	2		2		2	2	2		2	19
Information Systems Research			2			1	1			1		1	1	2	1	10
Journal of Management Information Systems							1	3			3		1	1	1	10
Decision Sciences						2		1	1	1	2					7
Management Science	1						1	1				1				4
Information & Management							1	1	1		2	1	1	2	3	12
Data Base							2	1	1	1		1	1			7
International Conference on Information Systems						1						2	2			5
Hawaii International Conference on System Sciences											1	2			2	5
Others				1	1	1	2	3		1	2	7	4			22
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>12</b>	<b>17</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>101</b>

Sumber: Lee, *et al.* (2003)

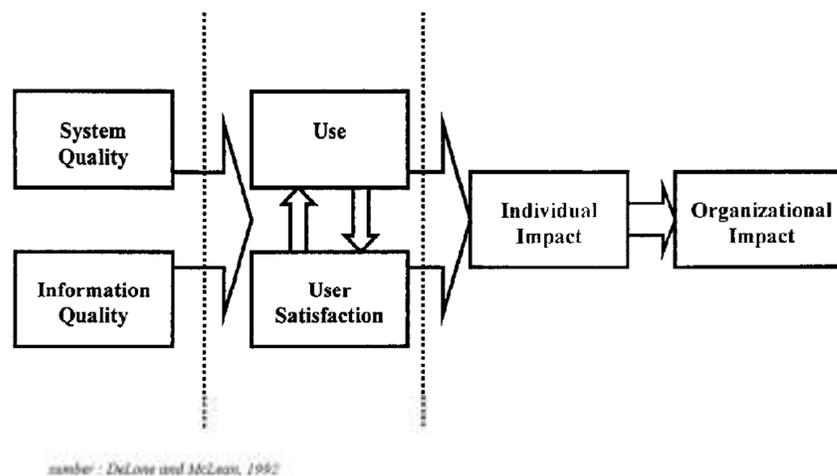
Teori TAM termasuk penemuan yang fenomenal karena telah digunakan dalam 101 penelitian yang masuk di berbagai jurnal akreditasi internasional (Tabel 2.1). TAM akan terus berkembang, namun tentu dengan teori baru yang mendukungnya.

### 2.1.2 Kualitas Sistem Informasi

Kualitas sistem dapat diartikan bahwa karakteristik kualitas yang diinginkan pengguna dari sistem informasi itu sendiri. Menurut Shannon dan Weaver dalam DeLone dan McLean (2003), asumsi dasar model multidimensional kesuksesan, sistem informasi dapat dijelaskan dalam tiga level yang berbeda yaitu tingkat teknis, semantik dan keefektifan sistem. Tingkat teknis dari komunikasi sebagai keakuratan dan keefisienan sistem komunikasi

yang menghasilkan suatu informasi. Tingkat semantik merupakan kesuksesan informasi dalam menyampaikan maksud atau arti yang diharapkan. Tingkat keefektivan merupakan efek informasi pada penerima. Dalam model kesuksesan DeLone dan McLean, kualitas sistem mengukur kesuksesan teknikal, kualitas informasi mengukur kesuksesan semantik dan penggunaan sitem, kepuasan pengguna, *individual impact* dan *organizational impact* mengukur kesuksesan keefektifan.

**Gambar 2.2**  
**Kualitas Sistem Informasi**



DeLone dan McLean (1992) dalam Livari (2005) mengasumsikan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi, secara individual dan bersama-sama, mempengaruhi kepuasan pengguna dan penggunaannya. Sebagaimana dijelaskan melalui gambar 2.2. Kualitas sistem informasi dan kualitas informasi dalam penelitian ini dilihat dari sudut pandang pengguna (user). Penggunaan dan kepuasan pengguna menjadi timbal balik saling terikat, dan dianggap langsung memiliki dampak individu, yang kemudian dampak individu ini mempengaruhi

organisasi. Dengan kata lain, sistem informasi yang berkualitas yang memenuhi keandalan akan dapat memuaskan pengguna sistem informasi dan mengoptimalkan kinerja pengguna dan organisasinya sehingga perilaku pengguna akan mendukung teknologi tersebut. Kualitas sistem memerlukan indikator untuk mengukur seberapa besar kualitas dari sistem informasi. Indikator kualitas sistem diwujudkan dalam seperangkat pertanyaan kualitas sistem yang dapat diukur melalui beberapa indikator sebagai berikut Wixom dan Todd (2005):

1. *Reliability* (Keandalan Sistem)

Sistem informasi yang berkualitas adalah sistem informasi yang dapat diandalkan. Jika sistem tersebut dapat diandalkan maka sistem informasi tersebut layak digunakan. Keandalan sistem informasi dalam konteks ini adalah ketahanan sistem informasi dari kerusakan dan kesalahan. Keandalan sistem informasi ini juga dapat dilihat dari sistem informasi yang melayani kebutuhan pengguna tanpa adanya masalah yang dapat mengganggu kenyamanan pengguna dalam menggunakan sistem informasi

2. *Flexibility* (fleksibilitas)

Fleksibilitas suatu sistem informasi menunjukkan bahwa sistem informasi yang diterapkan tersebut memiliki kualitas yang baik. Fleksibilitas yang dimaksud adalah kemampuan sistem informasi dalam melakukan perubahan-perubahan kaitannya dengan memenuhi kebutuhan pengguna. Pengguna akan merasa lebih puas menggunakan

suatu sistem informasi jika sistem tersebut fleksibel dalam memenuhi kebutuhan pengguna.

### 3. Integration (Integritas Data)

Suatu sistem informasi yang baik adalah sistem yg dapat mengintegrasikan semua data yang berasal dari sumber yang berbeda. Informasi yang sudah terintegrasi dalam suatu sistem memudahkan pengguna dalam proses pengambilan keputusan. Pengguna akan merasa dapat memperoleh berbagai informasi terkait dalam satu sistem informasi secara komprehensif

### 4. *Accessibility* (Aksesibilitas)

Suatu sistem informasi dapat dikatakan berkualitas jika sistem tersebut dirancang untuk memenuhi kepuasan pengguna melalui kemudahan dalam menggunakan sistem informasi tersebut. Davis (1989) mengungkapkan kemudahan yang dipersepsikan adalah tingkat dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu sistem tertentu dapat menjadikan orang tersebut bebas dari usaha (*free to effort*). Bebas dari usaha yang dimaksudkan adalah saat seseorang menggunakan sistem, ia hanya memerlukan sedikit waktu untuk mempelajari sistem tersebut karena sistem tersebut sederhana, tidak rumit, dan mudah dipahami, sudah dikenal (*familiar*). Kemudahan penggunaan dalam konteks ini bukan saja kemudahan untuk mempelajari dan menggunakan suatu sistem tetapi juga mengacu pada kemudahan dalam melakukan sesuatu pekerjaan atau tugas dimana pemakaian suatu sistem akan semakin

memudahkan seseorang dalam bekerja dibanding mengerjakan secara manual. Pengguna sistem informasi mempercayai bahwa sistem informasi yang lebih fleksibel, mudah diakses dan mudah pengoperasiannya sebagai karakteristik kemudahan pengguna.

#### 5. *Timeliness* (Aktualitas)

Aktualitas atau kecepatan dalam mengakses suatu sistem informasi merupakan salah satu indikator kualitas sistem informasi, Jika akses sistem informasi memiliki kecepatan yang optimal maka layak dikatakan bahwa sistem informasi yang diterapkan memiliki kualitas yang baik. Kecepatan akses akan meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem informasi.

Menurut Wixom dan Todd (2005) *information quality* diukur dengan faktor keakuratan, tepat waktu, kelengkapan, relevan, dan konsisten.

#### 1. *Completeness* (Kelengkapan)

*Completeness* adalah tingkat dimana suatu sistem informasi dapat memberikan semua informasi yang pengguna butuhkan (Wixom dan Todd, 2005). Informasi yang dihasilkan atau dibutuhkan harus memiliki kelengkapan yang baik, karena bila informasi yang dihasilkan sebagian-sebagian akan mempengaruhi dalam pengambilan keputusan

#### 2. *Accuracy* (Akurat)

Berarti informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak menyesatkan bagi orang yang menerima informasi tersebut. Selain itu

juga berarti informasi harus jelas mencerminkan maksudnya. Komponen akurat meliputi: Completeness, Correctness dan Security,

### 3. Format

Informasi yang dihasilkan harus disajikan dalam suatu format baku dan menarik. Kepuasan pengguna sistem informasi dapat dinilai dari tampilan informasi yang disajikan oleh sistem informasi yakni seberapa baik informasi itu disajikan dalam output informasi, baik itu pada layar monitor atau versi cetaknya.

### 4. Currency (Keterkinian)

Informasi harus benar-benar mencerminkan keadaan yang paling baru. Informasi yang diterima harus tepat pada waktunya, sebab informasi yang using (terlambat) tidak mempunyai nilai yang baik, sehingga bila digunakan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan akan dapat berakibat fatal. Saat ini mahalnnya nilai informasi disebabkan harus cepatnya informasi tersebut didapat, sehingga diperlukan teknologi mutakhir untuk mendapatkan, mengolah dan mengirimkannya.

## **2.1.3 Integrasi Model TAM dan Karakteristik Sistem informasi**

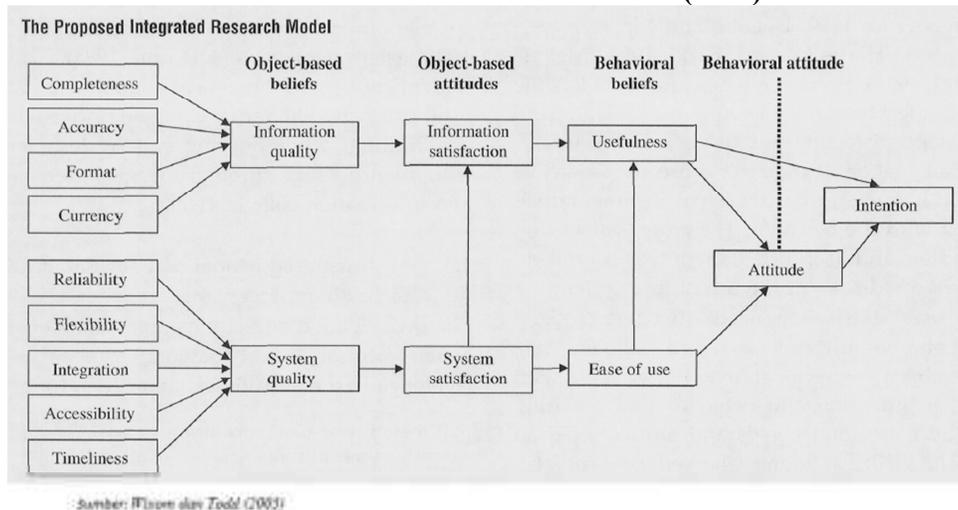
Penerimaan dari suatu sistem adalah ukuran dari kecenderungan untuk menggunakan sistem tersebut. Tanpa penerimaan, tidak ada kecenderungan untuk menggunakan sistem tersebut dalam proses manajemen (Venkatesh dan Davis, 2000). Untuk memprediksi, menjelaskan dan meningkatkan penerimaan pengguna, organisasi perlu untuk memahami mengapa seseorang menerima atau menolak sistem informasi (Davis, et al, 1986). Dalam hal ini, Al Shibly dan

H.Tadros (2010) mengembangkan dan menggunakan variasi model untuk memahami penerimaan pengguna terhadap sistem informasi. Diantara model yang berbeda, digunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) (Davis 1989), diadaptasi dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) (Venkatesh dan Davis, 2003), yang tampaknya yang paling diterima secara luas dikalangan peneliti sistem informasi (Venkatesh et al, 2003; Wang, et al, 2003).

Namun, beberapa penelitian TAM telah menyelidiki dampak dari karakteristik sistem sebagai antiseden dari persepsi kemudahan dan persepsi manfaat (Wixom and Todd, 2005). Dalam beberapa literatur penerimaan teknologi, Venkatesh et al, (2003), menekankan perlunya untuk mengembangkan literatur ini secara eksplisit, mempertimbangkan karakteristik sistem dan informasi dan cara dimana mereka dapat mempengaruhi keyakinan lebih dalam TAM, dan secara tidak langsung dapat membentuk penggunaan sistem. Studi terkini yang telah menggunakan TAM sebagai kerangka teori menyarankan untuk mengecualikan konstruk perilaku karena tidak sepenuhnya berpengaruh terhadap persepsi manfaat dan persepsi kemudahan pada segi perilaku yang harus diantisipasi (Venkatesh, 2003).

DeLone dan McLean (2005) dalam studi penelitian yang berkaitan dengan dimensi kesuksesan Sistem Informasi menyarankan bahwa Kualitas Sistem (Kualitas Sistem dan Informasi) mempengaruhi persepsi manfaat, kepuasan pengguna dan penggunaan sistem.

**Gambar 2.3**  
**Model Penelitian Wixom dan Todd (2005)**



Selanjutnya, Wixom dan Todd (2005) mengembangkan sebuah model yang terintegrasi berbasis pada penerimaan teknologi dan kepuasan pengguna, sebagaimana ditunjukkan pada gambar 2.3. Model ini diuji menggunakan sampel 465 pengguna teknologi dari tujuh organisasi berbeda mengenai penggunaan perangkat lunak pemroses data. Penelitian menunjukkan bahwa karakteristik informasi dan sistem menjelaskan varians 75% untuk kualitas sistem dan kualitas informasi. Mereka menemukan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap persepsi manfaat dan persepsi kemudahan.

Berdasarkan Wixom dan Todd (2005), TAM memberikan panduan yang terbatas tentang bagaimana mempengaruhi penggunaan melalui desain dan implementasi. Mereka lebih lanjut menjelaskan bahwa sebagai persepsi manfaat dan persepsi kemudahan bersifat konsep abstrak dan menghasilkan informasi umum kepada para peneliti. Mereka mengidentifikasi bahwa kualitas sistem dan

informasi secara signifikan mempengaruhi penggunaan sistem informasi. Selanjutnya, Davis (1989) sendiri mencatat bahwa riset penerimaan teknologi masa depan perlu mengetahui bagaimana variabel-variabel tersebut mempengaruhi *usefulness*, *ease of use* dan *user acceptance*.

Huang, et al, (2002) meneliti penerapan *e-government* di warga masyarakat Australia menggunakan model TAM. Penelitian Huang, et al, fokus pada penggunaan sistem aktual dengan dua konstruk, persepsi manfaat dan persepsi kemudahan. Penelitiannya menunjukkan bahwa prediksi dari teori TAM tidak didukung oleh hasil penelitian.

Dapat didiskusikan bahwa konstruk dasar dari TAM, persepsi manfaat dan persepsi kemudahan, tidak sepenuhnya mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap *e-government*, yang mana dirasakan perlu mencari faktor-faktor lain yang mungkin lebih baik dapat memprediksi dan meningkatkan penerimaan penggunaan *e-government*.

Hal lain yang belum dieksplorasi dengan baik dalam penelitian TAM adalah peran karakteristik sistem sebagai variabel eksternal. Davis, et al, (1989) tidak termasuk faktor-faktor lain secara eksplisit ke dalam model TAM yang diharapkan untuk memberikan dampak pada penggunaan sistem melalui persepsi manfaat dan persepsi kemudahan. Variabel eksternal ini adalah karakteristik sistem, struktur organisasional, pelatihan, dan kesukaan (Davis, et al, 1989). Berdasarkan Davis (1989), sejak karakteristik sistem adalah stimulus eksternal, hal tersebut dapat mempengaruhi keyakinan (persepsi manfaat dan kemudahan) tentang penggunaan sistem.

### 2.1.4 Penelitian Terdahulu

Adapun temuan hasil penelitian sebelumnya yang dijadikan sebagai rujukan oleh penulis yang berkaitan dengan penerimaan EG oleh penggunanya disajikan dalam tabel berikut:

**Tabel 2.2**  
**Penelitian terdahulu**

No.	Peneliti	Variabel	Alat Statistik	Data	Hasil
1	Wixom dan Todd (2005)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- System Quality EG</li> <li>- Information Quality EG</li> <li>- Perceived Usefulness</li> <li>- Perceived Ease of Use</li> <li>- Information Satisfaction</li> <li>- System Satisfaction</li> <li>- Attitude</li> <li>- Intention</li> </ul>	Partial Least Squares (PLS)	Pengguna Data Warehousing Software	Model Integrasi antara User Satisfaction dan Technology Acceptance dapat terpenuhi.
2	Novi Nurul Quina (2009)	Variabel Dependen (Y): Penerimaan e-Government  Variabel Independen (X): <ul style="list-style-type: none"> <li>- Perceived Usefulness</li> <li>- Perceived Ease of Use</li> </ul>	Structural Equation Modeling	Pegawai Pemerintah Kabupaten Blora	Persepsi Usefulness dan Persepsi Ease of Use berpengaruh terhadap penerimaan e-government

3.	Viswanath Venkatesh (2000)	<p>Variabel Dependen (Y): Behavioral Intention to Use</p> <p>Variabel Independen (X):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Perceived Usefulness</li> <li>- Perceived Ease of Use</li> </ul>	Partial Least Squares (PLS)	Employees at three different organizations	Perceived Usefulness dan Perceived Ease of Use berpengaruh terhadap Behavioral Intention to Use
4.	Aufar Ibna (2009)	<p>Variabel Dependen (Y): E-Government Adoption</p> <p>Variabel Independen (X):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Perceived Usefulness</li> <li>- Perceived Ease of Use</li> <li>- Perceived Trust</li> <li>- User Satisfaction</li> </ul>	Structural Equation Modeling	Pegawai Pemerintah Kota Medan	Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Perceived Trust dan User Satisfaction berpengaruh terhadap E-Government Adoption
5.	Sofia Elene Colesca (2009)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Perceived ease of use</li> <li>- Perceived usefulness</li> <li>- Perceived trust</li> <li>- Perceived quality</li> <li>- Demographic factors</li> <li>- User Satisfaction</li> <li>- e-Government adoption</li> </ul>	Multiple Regression	Citizens	Perceived ease of use dan Perceived usefulness berpengaruh terhadap User Satisfaction. User satisfaction dan Perceived Trust berpengaruh terhadap E-Government Adoption

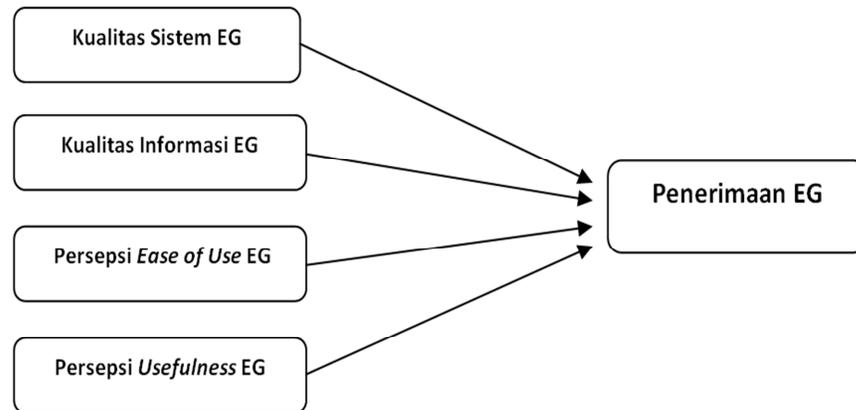
6.	Al Shibly dan H.Tadros (2010)	Variabel Dependen (Y): EG Acceptance  Variabel Independen (X): - System Quality EG - Information Quality EG - Perceived Usefulness - Perceived Ease of Use	Multiple Regression	Employees at a municipality in Jordan	System Quality, Information Quality dan Perceived Ease of Use mempunyai pengaruh signifikan terhadap penerimaan <i>e-government</i>
----	-------------------------------	---	---------------------	---------------------------------------	---

## 2.2 Kerangka Pemikiran

Kerangka penelitian yang diajukan diadopsi dari penelitian Al Shibly dan H.Tadros (2010), yaitu menganalisis faktor-faktor yang diyakini dapat mempengaruhi penerimaan *e-government* oleh pegawai. Faktor-faktor tersebut adalah Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Persepsi Kemudahan (*Perceived Ease of Use*) dan Persepsi Manfaat (*Perceived Usefulness*) sebagaimana digambarkan dalam gambar 2.4.

Menurut literatur yang telah dijelaskan sebelumnya tentang integrasi konsep Model TAM dan Karakteristik Sistem Informasi bahwa Faktor Kualitas Sistem EG, Kualitas Informasi EG, Persepsi Kemudahan EG, dan Persepsi Manfaat EG akan mempengaruhi Penerimaan EG.

**Gambar 2.4**  
**Kerangka Pemikiran**



### 2.3 Hipotesis

Hipotesis adalah dugaan sementara yang masih harus dibuktikan kebenarannya melalui penelitian lebih lanjut. Adapun hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diuraikan berdasarkan hubungan antara Faktor Model TAM, Karakteristik Sistem Informasi dan Penerimaan *E-Government* sebagai berikut:

#### 2.3.1 Kualitas Sistem terhadap penerimaan *E-Government*

Kualitas sistem mengacu pada rincian teknis dari antarmuka sistem informasi dan kualitas sistem yang menghasilkan output informasi (DeLone dan McLean, 1992). Davis (1989) tidak memasukan karakteristik sistem dalam model TAM, tetapi menyarankan menggunakan karakteristik sistem. Menurut DeLone dan McLean, karakteristik teknologi mempengaruhi penggunaan dan kepuasan pengguna. Oleh karena itu, dapat diasumsikan bahwa kualitas sistem secara langsung atau tidak langsung melalui persepsi manfaat dan persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap penerimaan pengguna terhadap EG. Penelitian ini merumuskan hipotesis berikut berdasarkan pernyataan diatas:

H<sub>1</sub>: Kualitas Sistem EG berpengaruh positif terhadap penerimaan pengguna terhadap EG.

### **2.3.2 Kualitas Informasi terhadap penerimaan *E-Government*.**

Kualitas Informasi EG merupakan kualitas informasi yang EG berikan kepada penggunanya (DeLone dan McLean, 2004). Kualitas informasi menentukan keberhasilan sebuah desain website (Shih, 2003). EG dibuat agar pengguna dapat mengakses informasi langsung, sehingga EG dapat dikategorikan sebagai sistem informasi. Penelitian sebelumnya menggunakan kualitas informasi untuk menggunakan kesuksesan sistem informasi (Livari, 2003), mengukur kesuksesan e-commerce (DeLone dan McLane, 2004), dan penerimaan terhadap e-shopping (Shih, 2003). Shih (2003) merumuskan bahwa persepsi kualitas informasi berpengaruh positif terhadap persepsi kemudahan, persepsi manfaat, perilaku dan penerimaan pengguna terhadap e-shopping. Karena itu, berdasarkan teori empiris dari literatur mengenai sistem informasi, dapat diasumsikan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap persepsi manfaat, persepsi kemudahan dan penerimaan pengguna terhadap EG. Penelitian ini merumuskan hipotesis berikut berdasarkan pernyataan diatas:

H<sub>2</sub>: Kualitas Informasi EG berpengaruh positif terhadap penerimaan pengguna terhadap EG.

### **2.3.3 Persepsi Manfaat terhadap penerimaan *E-Government*.**

Persepsi Manfaat (Perceived Usefulness) didefinisikan sebagai tingkat kepercayaan individu yang secara positif atau negatif meningkatkan tingkat kerja melalui penggunaan teknologi dan sistem informasi (Davis, 1989). Berdasarkan

konsep model TAM, persepsi manfaat adalah faktor signifikan yang mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap sistem informasi (Davis, 1989). Beberapa peneliti memberikan bukti efek signifikan dari persepsi manfaat pada penerimaan dan penggunaan sistem informasi (Davis, 1989; Pikkarainen et al, 2003; Wang et al, 2003). Oleh karena itu, *e-government* yang dianggap berguna oleh pengguna akan mudah diterima oleh pengguna. Penelitian ini merumuskan hipotesis berikut berdasarkan pernyataan diatas:

H<sub>3</sub>: Persepsi Manfaat EG berpengaruh positif terhadap penerimaan pengguna terhadap EG.

#### **2.3.4 Persepsi Kemudahan terhadap penerimaan *E-Government***

Persepsi kemudahan (perceived ease of use) didefinisikan sebagai tingkat keyakinan seseorang bahwa menggunakan sistem tertentu adalah mudah. (Davis, 1989). TAM mengemukakan bahwa persepsi kemudahan adalah faktor penting yang mempengaruhi penerimaan sistem informasi, baik langsung maupun tidak langsung melalui persepsi manfaat (Davis et al., 1989). Venkatesh dan Davis (2000) menemukan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif langsung terhadap penerimaan pengguna terhadap sistem informasi. Penelitian ini merumuskan hipotesis berikut berdasarkan pernyataan diatas:

H<sub>4</sub>: Persepsi Kemudahan EG berpengaruh positif terhadap penerimaan pengguna terhadap EG.

#### **2.3.5 Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan secara simultan terhadap penerimaan *E-Government***

Selain menguji pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen, dilakukan juga uji pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen. Persepsi Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Persepsi Manfaat dan Persepsi Kegunaan secara bersama-sama atau simultan dapat mempengaruhi penerimaan *e-government*. Berdasarkan model yang dikembangkan Wixom dan Todd (2005), penerimaan sistem informasi dipengaruhi secara signifikan oleh faktor kualitas sistem, kualitas informasi, persepsi manfaat dan persepsi kemudahan.

H<sub>5</sub>: Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Persepsi Manfaat dan Persepsi Kemudahan EG secara simultan berpengaruh positif terhadap penerimaan pengguna terhadap EG.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

Pada bab ini akan dijelaskan tentang bagaimana penelitian akan dilaksanakan secara operasional. Oleh karena itu pada bab ini akan diuraikan hal-hal sebagai berikut, yaitu variabel penelitian dan definisi operasional, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis data.

#### **3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional**

##### **3.1.1 Variabel Penelitian**

Variabel adalah apapun yang dapat membedakan dan merubah nilai. Variabel Dependen merupakan variabel yang menjadi perhatian utama peneliti sedangkan variabel independen merupakan variabel yang mempengaruhi variabel dependen, baik secara positif maupun negatif (Sekaran, 2003). Variabel Independen adalah variabel yang mempengaruhi variabel dependen apakah itu positif atau negatif. Variabel dependen merupakan variabel yang menjadi perhatian utama peneliti. Penelitian ini menggunakan satu variabel dependen dan empat variabel independen, kelima variabel penelitian sebagai berikut :

Variabel dependen           :     Penerimaan EG

Variabel independen        :     Kualitas Sistem

Kualitas Informasi

Persepsi *Usefulness*

Persepsi *Ease of Use*

Seluruh variabel dalam penelitian ini merupakan variabel *latent* atau konstruk yaitu variabel yang tidak dapat diukur secara langsung (unobserved). Oleh karenanya, keberadaan variabel-variabel *latent* ini diukur oleh indikator-indikator atau variabel *manifest* yaitu pertanyaan dalam bentuk skala Likert (Ghozali, 2011). Dalam penerilition ini, pengukuran terhadap pertanyaan tersebut menggunakan skala Likert lima tingkat. Skala Likert lima tingkat merupakan skala tingkat kesetujuan terhadap pertanyaan yang menjadi indikator dengan rentang skala 1: Sangat Tidak Setuju, 2: Tidak Setuju, 3: Netral, 4: Setuju, 5: Sangat Setuju.

### **3.1.2 Definisi Operasional**

Definisi operasional serta pengukuran masing-masing variabel tersebut adalah sebagai berikut:

#### 1. Penerimaan *E-Government*

Penerimaan *E-Government* merupakan kondisi psikologis sejauh mana penggunanya bersedia menerima *E-Government* sebagai sarana sistem informasi yang membantu pekerjaan mereka. Penerimaan *e-government* adalah variabel dependen yang akan diuji bagian yang merupakan variabel unobserved sehingga memerlukan variabel manifest dalam pengukurannya. Variabel manifest yang digunakan untuk mengukur variabel penerimaan *e-*

*government* dalam penelitian ini diadopsi dari tiga pertanyaan hasil modifikasi dari Schillewaert (2000).

## 2. Kualitas Sistem *E-Government*

Kualitas sistem mengacu pada rincian teknis dari antarmuka sistem informasi dan kualitas sistem yang menghasilkan output informasi (DeLone dan McLean, 1992). Kualitas Sistem adalah bagian dari faktor karakteristik sistem informasi yang merupakan variabel unobserved sehingga memerlukan variabel manifest dalam pengukurannya. Variabel manifest yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas sistem dalam penelitian ini diadopsi dari lima pertanyaan yang dikembangkan oleh Wixom dan Todd (2005).

## 3. Kualitas Informasi *E-Government*

Kualitas Informasi EG merupakan kualitas informasi yang EG berikan kepada penggunanya (DeLone dan McLean, 2004). Kualitas Informasi adalah bagian dari faktor karakteristik sistem informasi yang merupakan variabel unobserved sehingga memerlukan variabel manifest dalam pengukurannya. Variabel manifest yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas informasi dalam penelitian ini diadopsi dari empat item pertanyaan yang dikembangkan oleh Wixom dan Todd (2005).

## 4. Persepsi *Ease of Use*

Persepsi *Ease of Use* (kemudahan) merupakan tingkat keyakinan seseorang bahwa menggunakan sistem tertentu adalah mudah. (Davis, 1989). Persepsi *Ease of Use* adalah bagian dari faktor TAM yang merupakan variabel

unobserved sehingga memerlukan variabel manifest dalam pengukurannya. Variabel manifest yang digunakan untuk mengukur variabel persepsi kemudahan dalam penelitian ini diadopsi dari empat item pertanyaan yang dikembangkan oleh Wixom dan Todd (2005).

#### 5. Persepsi *Usefulness*

Persepsi *Usefulness* (manfaat) merupakan tingkat kepercayaan individu yang secara positif atau negatif meningkatkan tingkat kerja melalui penggunaan teknologi dan sistem informasi (Davis, 1989). Persepsi *usefulness* adalah bagian dari faktor TAM yang merupakan variabel unobserved sehingga memerlukan variabel manifest dalam pengukurannya. Variabel manifest yang digunakan untuk mengukur variabel persepsi manfaat dalam penelitian ini diadopsi dari empat item pertanyaan yang dikembangkan oleh Wixom dan Todd (2005).

**Tabel 3.1**  
**Definisi Operasional Variabel Penelitian**

No.	Variabel	Dimensi	Indikator	Skala Pengukuran
1	Kualitas Sistem ( $X_1$ )	Persepsi Pegawai terhadap Sistem <i>e-government</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reliabel</li> <li>- Fleksibel</li> <li>- Terintegrasi</li> <li>- Mudah diakses</li> <li>- Aktual</li> </ul>	INTERVAL diukur dengan skala likert 5 poin
2	Kualitas Informasi ( $X_2$ )	Persepsi Pegawai terhadap Informasi <i>e-government</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lengkap</li> <li>- Akurat</li> <li>- Format baku dan menarik</li> <li>- <i>Up to date</i></li> </ul>	INTERVAL diukur dengan skala likert 5 poin
3	Persepsi Manfaat ( $X_3$ )	Persepsi Pegawai terhadap Manfaat <i>e-government</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Peningkatan kinerja</li> <li>- Peningkatan produktivitas</li> <li>- Peningkatan efektivitas pekerjaan</li> </ul>	INTERVAL diukur dengan skala likert 5 poin

			- Manfaat untuk pekerjaan	
4	Persepsi Kemudahan (X <sub>4</sub> )	Persepsi Pegawai terhadap Kemudahan <i>e-government</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kemudahan penggunaan EG</li> <li>- Kemudahan memperoleh keinginan dari EG</li> <li>- Kemudahan dimengerti dari EG</li> <li>- Tidak memerlukan banyak usaha dalam menggunakan EG</li> </ul>	INTERVAL diukur dengan skala likert 5 poin
5	Penerimaan E-Government (Y)	Persepsi Pegawai terhadap Penerimaan <i>e-government (acceptance)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intensitas menggunakan EG</li> <li>- Penggunaan EG untuk membantu pekerjaan</li> <li>- Sudah memanfaatkan EG</li> </ul>	INTERVAL diukur dengan skala likert 5 poin

### 3.2 Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan kelompok orang, kejadian, atau sesuatu yang menjadi perhatian peneliti untuk diinvestigasi (Sekaran, 2003). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna *e-government* di Indonesia. Sampel yang digunakan dalam penelitian adalah pegawai kantor Direktorat Jenderal Perbendaharaan di Kota Semarang sebagai pengguna sistem informasi *e-governement*. Jumlah responden yang digunakan sebagai sampel penelitian adalah kuesioner dari responden yang dikembalikan sebelum batas waktu yang ditentukan yakni 11 Januari 2013.

Responden yang diberikan kuesioner adalah seluruh pegawai Direktorat Jenderal Perbendaharaan di kota Semarang yaitu pegawai Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Jawa Tengah, Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Semarang I dan Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Semarang II.

Ditjen Perbendaharaan merupakan instansi vertikal dari Kementerian Keuangan yang bertugas melaksanakan tugas pemerintah di bidang pelaksanaan, penatausahaan dan pertanggungjawaban perbendaharaan. Di wilayah kota Semarang terdapat tiga kantor Ditjen Perbendaharaan yaitu:

1. Kanwil Ditjen Perbendaharaan yang bertugas melakukan tugas Kementerian Keuangan RI di bidang perbendaharaan untuk wilayah kerja Provinsi Jawa Tengah;
2. Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Semarang I;
3. Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Semarang II.

Peneliti memilih pegawai kantor Direktorat Jenderal Perbendaharaan di kota Semarang sebagai sampel pengguna sistem informasi *e-government* karena Direktorat Jenderal Perbendaharaan merupakan instansi pemerintah yang menyediakan fasilitas *e-government*, kedekatan hubungan antara peneliti dengan Direktorat Jenderal Perbendaharaan dan sesuai dengan domisili peneliti yaitu kota Semarang sehingga dapat memudahkan dalam pengumpulan data penelitian. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah metode *convenience sampling*, yakni pengumpulan data informasi dari anggota populasi yang mudah diperoleh (Sekaran, 2003).

### **3.3 Jenis dan Sumber Data**

Berdasarkan sumbernya, data yang digunakan dalam penelitian ini digolongkan menjadi dua kategori, yakni data primer dan sekunder.

#### **1. Data Primer**

Data primer merupakan sumber data utama yang digunakan dalam penelitian ini. Data primer merujuk pada informasi yang didapat dari tangan pertama oleh peneliti atau sumber asal atau langsung dari kejadian atau peristiwa, mengenai variabel yang menjadi perhatian studi. (Sekaran, 2003) Pada penelitian ini, sumber data primer yang digunakan adalah kuisisioner yang disebar kepada responden yakni pegawai kantor Ditjen Perbendaharaan yang berada di kota Semarang.

#### **2. Data Sekunder**

Selain data primer, peneliti juga menggunakan data sekunder, yakni data yang dikumpulkan dari sumber yang sudah tersedia sebelumnya (Sekaran, 2003). Data sekunder yang digunakan adalah daftar pegawai kantor Ditjen Perbendaharaan yang merupakan responden dari kuisisioner yang akan disebar.

### **3.4 Metode Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini data dikumpulkan melalui metode angket, yaitu menyebarkan daftar pertanyaan (kuesioner) yang akan diisi atau dijawab oleh responden pegawai pada kantor Direktorat Jenderal Perbendaharaan di kota

Semarang. Kuisisioner merupakan sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden.

### **3.5 Metode Analisis**

#### **3.5.1 Uji Instrumen Pengukuran**

Menurut Sekaran (2003), penggunaan instrumen yang lebih baik akan lebih menjamin akurasi hasil, yang pada akhirnya akan meningkatkan kualitas ilmiah dari penelitian. Untuk itu perlu dilakukan penilaian seberapa baiknya pengukuran (*goodness of measures*) pada penelitian ini. Peneliti harus yakin bahwa instrumen yang digunakan sungguh-sungguh mengukur variabel yang seharusnya diukur dan secara akurat. Untuk mengukur *goodness of measures* digunakan uji validitas dan uji reabilitas.

##### **1. Uji Validitas**

Uji validitas akan menunjukkan sejauh mana alat ukur benar-benar sesuai sebagai alat ukur yang diinginkan. Uji ini dilakukan untuk menguji apakah hasil jawaban dari kuisisioner sesuai untuk penelitian ini. Validitas suatu item instrumen diketahui dengan menganalisis *Pearson Products Moment Correlation* dengan signifikansi 0,05. Alat ukur dianggap valid apabila item-item dan variabelnya berkorelasi lebih besar dari 0,3 dan angka signifikan ( $\alpha$ ) lebih kecil dari 0,05

##### **2. Uji Reabilitas**

Keandalan pengukuran mengindikasikan pengukuran yang tanpa bias (bebas dari kesalahan) dan memastikan konsistensi pengukuran antar waktu dan

antar berbagai item dalam instrumen. Dengan kata lain, keandalan pengukuran adalah sebuah indikasi dari stabilitas dan konsistensi instrumen yang mengukur suatu konsep dan membantu untuk menilai seberapa baiknya pengukuran (Sekaran, 2003).

### 3.5.2 Pengujian Hipotesis

Dalam menguji hipotesis-hipotesis pada penelitian ini, peneliti menggunakan model regresi linear berganda. Pengujian ini digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dan memprediksi variabel dependen dengan menggunakan variabel independen. Pengujian ini disebut sebagai uji regresi linear berganda karena terdapat lebih dari satu variabel independen yang efeknya dikenakan kepada variabel dependen. (Sarwono, 2009).

Dengan uji regresi, maka hipotesis-hipotesis tersebut dapat disusun dalam model empiris berikut ini:

$$Y = \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \varepsilon$$

Dimana :

$Y$  = Penerimaan *Electronic Government*

$\beta$  = Koefisien regresi

$X_1$  = Kualitas Sistem

$X_2$  = Kualitas Informasi

$X_3$  = Persepsi *Ease of Use*

$X_4$  = Persepsi *Usefulness*

$$\varepsilon = \text{Error term/disturbance term}$$

Kesalahan tipe I atau nilai signifikansi ( $\alpha$ ) yang ditetapkan adalah sebesar 5%. Nilai ini menunjukkan probabilitas suatu kemungkinan menolak hipotesis nol ketika benar.

### 3.5.3 Uji Asumsi Klasik

Sebelum dilakukannya pengujian hipotesis dengan analisis regresi, beberapa asumsi harus dipenuhi sehingga model regresi yang nantinya dihasilkan dapat dikatakan layak. Beberapa uji asumsi klasik yang dilakukan antara lain:

#### i. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah variabel pengganggu atau residual dalam model regresi memiliki distribusi yang normal. Pengujian dilakukan dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* terhadap nilai residual hasil persamaan regresi. Jika signifikansi lebih besar 0,05 maka data berdistribusi normal.

#### ii. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas adalah keadaan dimana antara dua variabel independen atau lebih pada model regresi terjadi korelasi yang sempurna atau mendekati sempurna. Model regresi yang baik mensyaratkan tidak adanya permasalahan multikolinearitas dengan melihat nilai *tolerance* dan VIF. Jika *tolerance* lebih besar dari 0,1 dan VIF lebih kecil dari 10 maka tidak terjadi multikolinearitas

#### iii. Uji Heteroskedastisitas

Heterokedastisitas adalah keadaan dimana terjadinya ketidaksamaan varian dari residual pada model regresi. Untuk mendeteksi ada tidaknya Heteroskedastisitas dengan menggunakan uji *Glesjer* yaitu meregresi variabel independen terhadap nilai *absolut residual* hasil persamaan regresi. Jika variabel independen secara signifikan (nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05) mempengaruhi variabel absolut residual maka ada indikasi terjadinya heteroskedastisitas.