

**PENGARUH KUALITAS *WEBSITE* TERHADAP
KEINGINAN MENGGUNAKAN
E-GOVERNMENT DI LINGKUNGAN
DIREKTORAT JENDERAL
PERBENDAHARAAN KEMENTERIAN
KEUANGAN**



SKRIPSI

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

Disusun oleh :

HAZMI MUZAKKI

NIM 12030112150023

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2014

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Hazmi Muzakki
Nomor Induk Mahasiswa : 12030112150023
Fakultas / Jurusan : Ekonomika dan Bisnis / Akuntansi
Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS *WEBSITE*
TERHADAP KEINGINAN MENGGUNAKAN
E-GOVERNMENT DI LINGKUNGAN
DIREKTORAT JENDERAL
PERBENDAHARAAN KEMENTERIAN
KEUANGAN**

Dosen Pembimbing : Prof. Dr. Muchammad Syafruddin, M.Si., Akt

Semarang, 24 Juni 2014

Dosen Pembimbing



Prof. Dr. Muchammad Syafruddin, M.Si., Akt



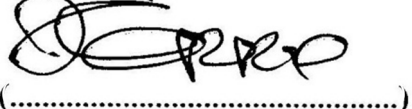
NIP. 1962 0416 198803 1003

PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Penyusun : Hazmi Muzakki
Nomor Induk Mahasiswa : 12030112150023
Fakultas / Jurusan : Ekonomika dan Bisnis / Akuntansi
Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS *WEBSITE*
TERHADAP KEINGINAN MENGGUNAKAN
E-GOVERNMENT DI LINGKUNGAN
DIREKTORAT JENDERAL
PERBENDAHARAAN KEMENTERIAN
KEUANGAN**

Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal 14 Agustus 2014

Tim Penguji:

1. Prof. Dr. Muchammad Syafruddin, M.Si., Akt ()
2. Dr. Dwi Ratmono, S.E., M.Si., Akt ()
3. Herry Laksito, S.E., M. Adv. Acc., Akt ()

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, Hazmi Muzakki, menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **Pengaruh Kualitas Website Terhadap Keinginan Menggunakan *E-Government* di Lingkungan Direktorat Jenderal Perbendaharaan Kementerian Keuangan**, 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 simbol 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 tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya.

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

Semarang, Juni 2014
Yang membuat pernyataan,



Hazmi Muzakki
NIM. 12030112150023

MOTO DAN PERSEMBAHAN

Dan sebaik-baik manusia adalah orang yang paling bermanfaat bagi manusia.

(HR. Thabrani dan Daruquthni)

Skripsi ini kupersembahkan kepada organisasi tempatku bernaung yakni Ditjen Perbendaharaan yang telah memberiku kesempatan untuk kembali menuntut ilmu, serta kepada orang tuaku, istriku, kakak-kakakku, adik-adikku, dan seluruh teman-temanku atas segala dukungan dan doanya.

ABSTRACT

Lack of users' participation is the most dominating factor that inhibit the success of e-government in the Directorate General of Treasury, Ministry of Finance. Based on the related problem, this research aims to examine the effect of website quality on the intention to use e-government in the Directorate General of Treasury, Ministry of Finance. Assessment of website quality includes three dimensions, system quality, information quality, and service quality.

Researchs' population are all users of the website of Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Surabaya I. Purposive sampling technique was used to collect the data. In this case, the sample is the financial management staff of government agencies as partner of KPPN Surabaya I who are actively using the online treasury services. Data were collected using questionnaires distributed to the responden. The collected data were analyzed using descriptive statistics and Structural Equation Modelling (SEM).

The analysis showed that all dimensions of quality websites covering system quality, information quality, and service quality has a positive effect on the intention to use e-government services. This indicates that the designer of KPPNs' website should consider these dimension while designing the website.

Keyword: *E-government, website, system quality, information quality, service quality, intention to use, Structural Equation Modelling (SEM)*

ABSTRAKSI

Rendahnya tingkat partisipasi pengguna merupakan faktor dominan yang menghambat keberhasilan *e-government* di lingkungan Direktorat Jenderal Perbendaharaan Kementerian Keuangan. Berdasarkan permasalahan tersebut, tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh dari kualitas *website* terhadap keinginan menggunakan layanan *e-government* di lingkungan Direktorat Jenderal Perbendaharaan Kementerian Keuangan. Penilaian atas kualitas *website* meliputi tiga dimensi yaitu, kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna *website* dari Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Surabaya I. Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dalam pengumpulan data. Dalam hal ini sampel yang dipilih adalah para staf pengelola keuangan dari instansi pemerintah mitra kerja KPPN Surabaya I yang secara aktif menggunakan layanan perbendaharaan *online*. Pengumpulan data dilakukan dengan cara membagikan kuesioner kepada para responden. Data yang telah terkumpul kemudian dianalisis dengan statistik deskriptif dan *Structural Equation Modelling* (SEM).

Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas *website* yang meliputi kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap keinginan menggunakan layanan *e-government*. Hal ini mengindikasikan bahwa pihak pembuat *website* KPPN harus mempertimbangkan ketiga dimensi kualitas tersebut ketika merancang *website* tersebut.

Kata kunci: *E-government*, *website*, kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, keinginan menggunakan, *Structural Equation Modelling* (SEM)

KATA PENGANTAR

Bismillaahirrohmaanirrohiim.

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan kasih sayang, petunjuk, serta kemudahan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi berjudul **Pengaruh Kualitas Website Terhadap Keinginan Menggunakan E-Government di Lingkungan Direktorat Jenderal Perbendaharaan Kementerian Keuangan** dengan lancar dan tepat waktu. Skripsi ini dibuat sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.

Selama proses penyusunan skripsi ini penulis mendapatkan bimbingan, arahan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Drs. Mohamad Nasir, M.Si., Akt., Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Diponegoro.
2. Prof. Dr. Muchamad Syafruddin, M.Si., Akt selaku Ketua Jurusan Akuntansi sekaligus dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan nasehat kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.
3. Herry Laksito, S.E., M.Adv.Acc., Akt selaku dosen penguji.
4. Dr. Dwi Ratmono, SE., M.Si., Akt selaku dosen wali sekaligus dosen penguji.
5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomika dan Bisnis, terutama Jurusan Akuntansi atas ilmu yang diberikan kepada penulis selama proses perkuliahan.

6. Kepala Kantor dan Kepala Subbagian Umum KPPN Surabaya I yang telah memberikan tempat dan membatu terlaksananya penyebaran kuesioner.
7. Segenap staf pengelola keuangan dari seluruh instansi mitra kerja KPPN Surabaya I yang telah bersedia menjadi responden penelitian ini.
8. Para pimpinan Direktorat Jenderal Perbendaharaan Kementerian Keuangan yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu melalui program beasiswa internal.
9. Orang tua tercinta, Bapak Ahsin Abdul Hamid dan Ibu Sri Wahyuni, Bapak Margono dan Ibu Yunaniyati, serta kakak-kakak S.S. Istiana, Tri Prasetyono, Yuli Istiningrum, dan adik-adik tersayang Hanifah Chilyatus Shoimah dan Malihah Nurul Izzah yang telah mencurahkan kasih sayang, perhatian, doa, serta dukungan baik moral maupun material.
10. Istriku tercinta, Siti Yulianita, atas cinta dan kasih sayang serta doa, perhatian, motivasi, kesabaran, pengorbanan selama ini.
11. Sahabat seperjuangan, Aspar, Latif Farid Muharrom, dan Albert Juliadi, atas dukungan dan semangat yang diberikan.
12. Keluarga besar Akuntansi Undip 41, terimakasih untuk kebersamaannya dalam proses belajar selama ini yang telah memberikan arti, semoga kita semua sukses dan dapat menjaga silaturahmi sampai kapanpun.
13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan, doa dan dukungannya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini terdapat banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman. Oleh karena itu,

kritik dan saran sangat diharapkan sebagai input bagi penulis agar dapat menjadi lebih baik. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Semarang, Juni 2014

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
ABSTRAKSI	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR RUMUS	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Tujuan dan Kegunaan	8
1.3.1. Tujuan	9
1.3.2. Kegunaan	9
1.4. Sistematika Penulisan	10
BAB II TELAAH PUSTAKA	12
2.1. Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu	12
2.1.1. Definisi <i>E-Government</i>	12
2.1.2. Peran <i>Website</i> dalam <i>E-Government</i>	13
2.1.3. <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	14
2.1.4. Model Kesuksesan Sistem Informasi	16
2.1.5. Penelitian Terdahulu	19
2.2. Kerangka Pemikiran	21
2.3. Hipotesis	24

2.3.1. Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Keinginan Menggunakan <i>E-Government</i>	25
2.3.2. Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Keinginan Menggunakan <i>E-Government</i>	26
2.3.3. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keinginan Menggunakan <i>E-Government</i>	27
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	29
3.1.1. Variabel Independen	29
3.1.1.1. Kualitas Sistem	30
3.1.1.2. Kualitas Informasi	31
3.1.1.3. Kualitas Layanan	31
3.1.2. Variabel Dependen	32
3.2. Populasi dan Sampel	33
3.2.1. Populasi	33
3.2.2. Sampel	34
3.3. Jenis dan Sumber Data	34
3.4. Metode Pengumpulan Data	35
3.5. Metode Analisis	35
3.5.1. Analisis Statistik Deskriptif	36
3.5.2. Analisis <i>Non-Response Bias</i>	36
3.5.3. Analisis <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM)	37
3.5.3.1. Pengembangan Model Berdasarkan Teori	38
3.5.3.2. Menyusun Diagram Jalur	38
3.5.3.3. Konversi Diagram Jalur ke Dalam Persamaan Struktural dan Spesifikasi Model Pengukuran	41
3.5.3.4. Pemilihan Teknik Estimasi	42
3.5.3.5. Menilai Masalah Identifikasi Model	42
3.5.3.6. Menilai Kesesuaian Model	43
3.5.3.7. Interpretasi dan Modifikasi Model	50

BAB IV PEMBAHASAN	51
4.1. Deskripsi Umum Objek Penelitian	51
4.2. Deskripsi Umum Responden	52
4.2.1. Deskripsi Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
4.2.2. Deskripsi Umum Responden Berdasarkan Jenis Usia	53
4.2.3. Deskripsi Umum Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan	54
4.2.4. Deskripsi Umum Responden Berdasarkan Jenis Jabatan	54
4.3. Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	55
4.3.1. Analisis Deskriptif	55
4.3.2. Analisis <i>Non-Response Bias</i>	58
4.3.3. Analisis <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM)	59
4.3.3.1. Model Pengukuran	59
4.3.3.2. Model Struktural	64
4.3.4. Interpretasi dan Modifikasi Model	69
4.3.5. Hasil Pengujian Hipotesis	70
4.3.5.1. Hasil Pengujian Hipotesis 1	71
4.3.5.2. Hasil Pengujian Hipotesis 2	71
4.3.5.3. Hasil Pengujian Hipotesis 3	72
4.4. Interpretasi Hasil pengujian Hipotesis	72
4.4.1. Terdapat Pengaruh Positif dari Kualitas Sistem yang Digunakan <i>Website</i> pada Keinginan Menggunakan <i>E-Government</i>	73
4.4.2. Terdapat Pengaruh Positif dari Kualitas Sistem yang Digunakan <i>Website</i> pada Keinginan Menggunakan <i>E-Government</i>	74
4.4.3. Terdapat Pengaruh Positif dari Kualitas Sistem yang Digunakan <i>Website</i> pada Keinginan Menggunakan <i>E-Government</i>	75

BAB V PENUTUP	77
5.1. Kesimpulan	77
5.2. Keterbatasan	78
5.3. Saran	79
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN-LAMPIRAN	82

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3.1 Variabel dan Dimensi Penelitian	39
Tabel 3.2 Model Pengukuran	41
Tabel 3.3 Indeks <i>Goodness Fit</i>	50
Tabel 4.1 Distribusi Kuesioner Penelitian	52
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Jenis Usia	53
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan	54
Tabel 4.5 Profil Responden Berdasarkan Jenis Jabatan	55
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	56
Tabel 4.7 Hasil Analisis <i>Independent Sample t-test</i>	59
Tabel 4.8 Nilai <i>Standardized Factor Loading</i> dan <i>Critical Ratio</i>	60
Tabel 4.9 Nilai <i>Construct Reliability</i>	62
Tabel 4.10 Nilai <i>Average Variance Extracted</i>	62
Tabel 4.11 Akar Kuadrat AVE dan Korelasi Antar Konstruk	63
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Kelayakan Model	67
Tabel 4.13 <i>Output Regression Weight</i>	68
Tabel 4.14 <i>Output Standardized Regression Weight</i>	69
Tabel 4.15 Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	15
Gambar 2.2 Model Kesuksesan Sistem Informasi	18
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran	24
Gambar 3.1 Model Diagram Jalur Hubungan Kausalitas	40
Gambar 4.1 <i>Output Full Model SEM</i>	64

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 <i>Construct Reliability</i>	45
Rumus 3.2 <i>Average Variance Extracted</i>	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 – Kuesioner Penelitian	82
Lampiran 2 – Distribusi Kuesioner Lengkap	85
Lampiran 2 – Hasil Tabulasi Data	88
Lampiran 3 – Hasil Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk Kualitas Sistem	91
Lampiran 4 – Hasil Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk Kualitas Informasi	92
Lampiran 5 – Hasil Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk Kualitas Layanan	93
Lampiran 6 – Hasil Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk Keinginan Menggunakan	94
Lampiran 7 – Hasil Perhitungan <i>Construct Reliability</i> dan <i>Variance Extracted</i>	95
Lampiran 8 – Korelasi Antar Konstruk	96
Lampiran 9 – Hasil Uji Normalitas	97
Lampiran 10 – Hasil Uji <i>Outlier</i>	98
Lampiran 11 – Koefisien Determinasi Model	101
Lampiran 12 – Hasil Penilaian atas Nilai Residu	102

BAB I

PENDAHULUAN

Dalam bab pendahuluan ini dibahas beberapa alasan yang menjadi latar belakang dilakukannya penelitian mengenai pengaruh kualitas *website* terhadap keinginan menggunakan *e-government* di lingkungan Direktorat Jenderal Perbendaharaan Kementerian Keuangan. Selain itu, bab ini juga menguraikan tentang rumusan masalah yang menjadi fokus utama, manfaat, dan tujuan penelitian serta sistematika penulisan. Berikut ini penjelasan secara rinci mengenai masing-masing bagian.

1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) telah membawa transformasi yang signifikan pada cara organisasi bisnis dalam menyampaikan produk atau layanannya serta membangun hubungan dengan para pelanggannya. Tak ingin tertinggal dari sektor privat, pemerintah selaku organisasi sektor publik mulai menggunakan TIK dalam rangka menguatkan hubungan dengan warga negara, dunia usaha, dan sesama instansi pemerintah. Penggunaan TIK oleh pemerintah ini yang kemudian dikenal dengan *electronic government* atau *e-government* (The World Bank, 2011).

Dalam perkembangannya, *e-government* dipandang sebagai salah satu langkah dalam mewujudkan *good governance* di institusi pemerintah. Penelitian yang dilakukan oleh Karin Afriani dan Fathul Wahid (2009) membuktikan secara empiris bahwa implementasi *e-government* oleh institusi pemerintah telah

meningkatkan penilaian masyarakat terkait dengan prinsip-prinsip *good governance* yaitu kepedulian terhadap *stakeholder*, efektivitas dan efisiensi, partisipasi masyarakat, akuntabilitas, dan transparansi. Dalam literatur lainnya, Heeks (2002) mengatakan bahwa peran TIK dalam proses reorganisasi pada institusi pemerintahan sejalan dengan empat pilar agenda *New Public Managemant* (NPM) yaitu peningkatan efisiensi, desentralisasi, peningkatan akuntabilitas, perbaikan manajemen sumber daya, dan penciptaan mekanisme pasar.

Pemerintah Indonesia sendiri telah lama mengakui pentingnya *e-government* dalam kehidupan bernegara. Hal ini ditandai dengan ditetapkannya Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 6 Tahun 2001 tentang Pengembangan dan Pendayagunaan Telematika di Indonesia yang memberikan instruksi kepada institusi publik di Indonesia untuk memanfaatkan teknologi telematika untuk mendukung *good governance* dan mempercepat proses demokrasi. Pada perkembangannya, kebijakan terkait pengembangan *e-government* kemudian ditetapkan melalui Inpres No. 3 tahun 2003 tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Dalam Inpres tersebut, pengembangan *e-government* di Indonesia bertujuan untuk menciptakan jaringan pelayanan publik berkualitas yang dapat dijangkau seluruh warga negara setiap saat, menciptakan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan kekuatan perekonomian nasional, menciptakan mekanisme dan saluran komunikasi antar lembaga negara, menyediakan fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara,

menciptakan manajemen pemerintahan yang transparan dan efisien, serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah.

Namun demikian, inisiatif penyediaan layanan *e-government* yang telah dilakukan oleh institusi pemerintah tidak selamanya sejalan dengan keberhasilannya dalam mencapai tujuan. Banyak proyek *e-government* dari berbagai instansi pemerintah di Indonesia yang telah menghabiskan dana dalam jumlah besar pada akhirnya berakhir pada kegagalan. Kegagalan demi kegagalan inilah yang menyebabkan perkembangan *e-government* di Indonesia masih jauh tertinggal dari negara lain. Hal ini dapat dilihat dari survey yang dilakukan oleh *United Nation* (UN) pada tahun 2012 yang menunjukkan bahwa indeks perkembangan *e-government* Indonesia masih berada pada ranking 97 dunia. Sedangkan untuk kawasan Asia Tenggara, Indonesia berada pada ranking 7 dibawah Singapura, Malaysia, Brunei Darussalam, Vietnam, Filipina, dan Thailand.

Direktorat Jenderal Perbendaharaan, unit eselon I dari Kementerian Keuangan yang memiliki tugas pokok merumuskan serta melaksanakan kebijakan dan standarisasi teknis di bidang perbendaharaan negara, dalam pelaksanaan tugasnya telah menerapkan *e-government* sejak instansi ini dibentuk pada tahun 2004. Layanan *e-government* yang dibangun pada awalnya hanya berupa portal informasi Direktorat Jenderal Perbendaharaan yang dapat diakses melalui internet di alamat *website* <http://www.perbendaharaan.go.id>. Dalam perkembangannya, beberapa Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN), yang merupakan kantor layanan dari Direktorat Jenderal Perbendaharaan di daerah, mulai

menyediakan layanan perbendaharaan *online* secara mandiri melalui alamat *website* masing-masing. Tujuan yang ingin dicapai dari layanan perbendaharaan *online* di daerah ini adalah untuk menghadirkan layanan perbendaharaan yang cepat dan mudah dijangkau serta media komunikasi yang selalu dapat diakses oleh seluruh *stakeholder* berkaitan dengan mekanisme pencairan dana APBN dan penyusunan laporan keuangan pemerintah pusat.

Dengan menyediakan layanan perbendaharaan secara *online* melalui *website* yang dapat diakses di mana saja dan kapan saja, harapannya layanan dukungan pencairan dana seperti monitoring proses pencairan dana, monitoring realisasi anggaran, penyediaan formulir-formulir standar, sosialisasi peraturan teraru, pembaharuan aplikasi komputer, dan dukungan teknis lainnya dapat dinikmati oleh para *stakeholder* tanpa harus datang ke KPPN. Dengan demikian proses pencairan dana APBN dapat dilakukan dengan cepat sehingga dapat memperlancar pelaksanaan program-program pemerintah. Selain itu dengan layanan *online* yang mendukung pertukaran data dengan aman, maka harapannya proses rekonsiliasi data transaksi antara Sistem Akuntansi Pengguna Anggaran dan Sistem Akuntansi Bendahara Umum Negara yang merupakan bagian dari proses penyusunan laporan keuangan pemerintah pusat dapat dilaksanakan secara tepat waktu.

Namun dalam perkembangannya, permasalahan rendahnya tingkat keberhasilan *e-government* sebagaimana yang terjadi pada banyak instansi pemerintah di Indonesia, juga terjadi di lingkungan Direktorat Jenderal Perbendaharaan Kementerian Keuangan. Pengamatan dilakukan pada kantor-

kantor vertikal di lingkungan Direktorat Jenderal Perbendaharaan Kementerian Keuangan dalam hal ini KPPN. Dari pengamatan tersebut, ditemukan bahwa setiap KPPN selalu memperoleh dana pengelolaan *website* setiap tahunnya. Dana tersebut dianggarkan dalam rangka program penyediaan layanan *online* yang bertujuan untuk menghadirkan layanan perbendaharaan yang cepat dan mudah dijangkau oleh seluruh *stakeholder*. Sayangnya dana pengelolaan *website* tersebut diberikan tanpa disertai adanya kebijakan yang mengatur tentang jenis layanan *online* yang harus disediakan dan persyaratan kualitas *website* yang harus dipenuhi. Hal ini menyebabkan pembuatan *website* di beberapa KPPN hanya sekedar formalitas realisasi anggaran belaka tanpa memperhatikan kebutuhan *stakeholder* yang dilayani dan kualitas dari *website* yang dibuat. Dampaknya, keberadaan *website* KPPN tidak membawa pengaruh signifikan pada niat para *stakeholder* untuk beralih dari bentuk layanan secara manual ke bentuk layanan *online*. Dengan kata lain, walaupun sebagian besar KPPN telah memiliki *website* yang menyediakan beberapa layanan perbendaharaan, tetapi masih banyak *stakeholder* yang lebih memilih untuk mengakses seluruh layanan perbendaharaan dengan datang langsung ke KPPN. Pada akhirnya, aktivitas pelayanan di KPPN tetap harus dilalui dengan antrian yang panjang, memakan waktu, dan tidak ekonomis.

Terkait permasalahan rendahnya tingkat keberhasilan *e-government* di lingkungan Direktorat Jenderal Perbendaharaan Kementerian Keuangan, beberapa literatur terkini menunjukkan bahwa terdapat beberapa hal yang menjadi faktor penghambat dalam implementasi layanan *e-government*. Diantara beberapa faktor

yang ada, rendahnya partisipasi pengguna dalam layanan yang disediakan dianggap sebagai faktor dominan yang dapat menghambat keberhasilan proyek *e-government*. Rendahnya partisipasi ini dapat terjadi karena para pengguna tidak memiliki keinginan yang kuat untuk menggunakan layanan *e-government* yang disediakan. Hal ini sejalan dengan salah satu teori keperilakuan yang diperkenalkan oleh Ajzen dan Fishbein yaitu *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang mengasumsikan bahwa manusia berperilaku dengan cara yang sadar, mempertimbangkan informasi yang tersedia dan juga mempertimbangkan konsekuensi dari tindakan yang dilakukan. Penggunaan *Theory of Reasoned Action* (TRA) secara khusus dalam konteks perilaku penerimaan teknologi dilakukan oleh Davis dengan mengembangkan *Technology Acceptance Model* (TAM). Dalam model tersebut, perilaku seseorang dalam menerima sebuah teknologi dipengaruhi oleh keinginannya menggunakan teknologi tersebut. Keinginan menggunakan sebuah teknologi sendiri dipengaruhi oleh kepercayaan-kepercayaan yang ada pada diri pengguna terkait penggunaan teknologi tersebut. Kepercayaan-kepercayaan tersebut meliputi kegunaan persepsian dan kemudahan penggunaan persepsian (Jogiyanto, 2007). Pada penelitian lainnya disebutkan bahwa kepercayaan-kepercayaan pengguna teknologi dipengaruhi oleh faktor-faktor eksternal yang salah satunya adalah kualitas teknologi tersebut (Cao dkk, 2006).

Sejalan dengan pembahasan di atas, permasalahan yang menjadi fokus pembahasan dalam penelitian ini adalah kurangnya partisipasi dari para *stakeholder* dalam menggunakan layanan *e-government* di lingkungan Direktorat

Jenderal Perbendaharaan berupa layanan perbendaharaan *online* yang disediakan oleh KPPN. Berdasarkan TRA dan TAM, rendahnya keinginan pengguna untuk menggunakan layanan dapat menjadi penyebab rendahnya partisipasi tersebut. Untuk mengeksplorasi dan lebih mendalami masalah tersebut, penelitian ini akan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi keinginan para *stakeholder* untuk menggunakan layanan *e-government* milik KPPN. Karena layanan *e-government* tersebut disampaikan kepada pengguna melalui teknologi sistem informasi berbasis *website*, maka faktor-faktor yang mempengaruhi keinginan menggunakan layanan *e-government* tersebut akan dihubungkan dengan kualitas *website* yang dimiliki oleh KPPN. Kualitas *website* sebagai sebuah sistem informasi dapat diklasifikasikan menjadi tiga dimensi kualitas sesuai dengan model kesuksesan sistem informasi yang dikembangkan DeLone dan McLean (2003). Ketiga dimensi tersebut adalah kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan.

Berdasarkan uraian di atas, maka penelitian ini mengambil judul **“PENGARUH KUALITAS WEBSITE TERHADAP KEINGINAN MENGGUNAKAN *E-GOVERNMENT* DI LINGKUNGAN DIREKTORAT JENDERAL PERBENDAHARAAN KEMENTERIAN KEUANGAN”**. Penelitian ini mengadopsi model penelitian Qutaishat (2012) yang menggunakan pendekatan integratif dalam menginvestigasi persepsi pengguna *e-government* terhadap kualitas *website* dengan menitikberatkan pada dimensi kualitas sistem, dimensi kualitas informasi, dan dimensi kualitas layanan serta mengidentifikasi

pengaruh masing-masing dimensi pada keinginan mereka untuk menggunakan layanan *e-government*.

1.2. Rumusan Masalah

Keberhasilan inisiatif *e-government* dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor paling dominan adalah keinginan para *stakeholder* untuk menggunakan layanan *e-government* yang disediakan. Keinginan para *stakeholder* untuk menggunakan layanan *e-government* yang disampaikan melalui media internet berhubungan dengan persepsi mereka terhadap kualitas *website*. Untuk menginvestigasi persepsi para *stakeholder* terhadap kualitas *website*, digunakan pendekatan integratif yang menitikberatkan pada dimensi kualitas sistem, dimensi kualitas informasi, dan dimensi kualitas layanan.

Berdasarkan hal yang telah disebutkan di atas, maka permasalahan penelitian ini dapat dirumuskan dalam pertanyaan sebagai berikut :

1. Apakah kualitas sistem yang digunakan dalam *website* berpengaruh terhadap keinginan untuk menggunakan *e-government*?
2. Apakah kualitas informasi yang dihasilkan oleh *website* berpengaruh terhadap keinginan untuk menggunakan *e-government*?
3. Apakah kualitas layanan yang ditawarkan oleh *website* berpengaruh terhadap keinginan untuk menggunakan *e-government*?

1.3. Tujuan dan Kegunaan

Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai tujuan dan kegunaan dari penelitian ini. Tujuan penelitian merupakan jawaban atas rumusan masalah yang ada, sedangkan kegunaan penelitian terbagi menjadi kegunaan bagi peneliti, bagi

Direktorat Jenderal Perbendaharaan Kementerian Keuangan dan bagi pengembangan ilmu. Berikut adalah uraian dari masing-masing bagian.

1.3.1. Tujuan

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menemukan bukti empiris dan menganalisis pengaruh kualitas sistem yang digunakan dalam *website* terhadap keinginan menggunakan *e-government*.
2. Menemukan bukti empiris dan menganalisis pengaruh kualitas informasi yang dihasilkan oleh *website* terhadap keinginan menggunakan *e-government*.
3. Menemukan bukti empiris dan menganalisis pengaruh kualitas layanan yang ditawarkan oleh *website* terhadap keinginan menggunakan *e-government*.

1.3.2. Kegunaan

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi :

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah pengetahuan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan inisiatif layanan *e-government*.

2. Bagi Direktorat Jenderal Perbendaharaan Kementerian Keuangan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada Direktorat Jenderal Perbendaharaan Kementerian Keuangan dalam rangka penyusunan standar pelayanan secara elektronik.

3. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan wacana penelitian empiris dan pertimbangan untuk melakukan penelitian-penelitian selanjutnya terutama terkait tema *e-government*.

1.4. Sistematika Penulisan

Skripsi ini disusun atas 5 bab agar mempunyai suatu susunan yang sistematis, dapat memudahkan untuk mengetahui dan memahami hubungan antara bab yang satu dengan bab yang lain sebagai suatu rangkaian yang konsisten. Adapun sistematika yang dimaksud adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang pendahuluan yang menguraikan latar belakang ditulisnya karya ilmiah ini, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II : TELAAH PUSTAKA

Bab ini menguraikan landasan teori yang mendasari tiap-tiap variabel, ringkasan hasil-hasil penelitian sebelumnya yang sejenis, kerangka pemikiran, dan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang deskripsi dan definisi operasional variabel-variabel penelitian, penentuan populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis data.

BAB IV : PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang deskripsi objek penelitian, analisis data, interpretasi hasil dan argumentasi terhadap hasil penelitian.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan-kesimpulan yang diperoleh dari hasil pengolahan data penelitian. Selain itu, dalam bab ini juga berisi keterbatasan-keterbatasan penelitian ini dan saran-saran bagi penelitian selanjutnya.

BAB II

TELAAH PUSTAKA

Dalam bab ini dibahas mengenai : (i) definisi *e-government*, (ii) Peran *website* dalam *e-government*, (iii) *Technology Acceptance Model* (TAM) dan model kesuksesan sistem informasi yang menjadi landasan teori mengenai hubungan antara kualitas *website* dengan keinginan menggunakan *e-government*, (iii) uraian mengenai penelitian-penelitian sejenis yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya, (iv) pengembangan hipotesis berdasarkan teori dan penelitian-penelitian terdahulu yang dirangkai dengan kerangka pemikiran.

2.1. Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu

Di bagian ini dijelaskan landasan teori yang merupakan landasan dari perumusan hipotesis. Selain itu juga dijelaskan penelitian terdahulu yang merupakan diskusi mengenai model pengukuran keberhasilan implementasi layanan elektronik.

2.1.1. Definisi *E-Government*

E-government secara sederhana dapat diartikan sebagai bentuk pengiriman layanan kepada warga negara melalui internet. Sesuai dengan definisi dari World Bank (2011) yang banyak diunakan pada penelitian-penelitian sebelumnya, *e-government* diartikan dengan penggunaan TIK (seperti *wide area network*, internet, dan komunikasi bergerak) oleh lembaga pemerintah yang mempunyai kemampuan untuk mentransformasikan hubungan G2C (*Government to Citizen*), G2B (*Government to Business*), dan G2G (*Inter-government relationship*). Tidak

seperti jenis komunikasi tradisional lainnya yang bersifat linier dan hierarkikal, *e-government* adalah komunikasi dua arah dan berkelanjutan antara pemerintah dengan warga negara. *E-government* mendefinisikan ulang hubungan antara pemerintah dan warga negara, sektor bisnis dan sektor publik dari '*command-and-control*' menuju kolaborasi yang lebih interaktif. *E-government* mendistribusikan aktivitas yang sebelumnya sentralistik untuk memaksimalkan efisiensi, produktivitas dan penyediaan pelayanan (Esteves & Joseph, 2008).

Dari definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa terdapat dua tujuan utama dari *e-government*. Pertama, pemanfaatan TIK yang dilakukan oleh pemerintah diharapkan dapat mendukung kebijakan efisiensi dan efektivitas layanan publik. Kedua, *e-government* diharapkan dapat menjadi media pemberdayaan masyarakat untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan terkait kebijakan publik. Kesuksesan *e-government* dalam mencapai kedua tujuan tersebut dipengaruhi oleh setidaknya 20 persen teknologi dan 80 persen manusia, proses, dan organisasi (United Nation, 2012). Oleh karena itu, permasalahan utama dari *e-government* mencakup lebih dari sekedar teknologi, melainkan juga pada kesiapan warga negara untuk mengadopsinya.

2.1.2. Peran Website dalam E-Government

Website adalah sekumpulan halaman *web* (biasanya terdapat pada satu komputer) yang terhubung dengan internet dan menyimpan informasi dalam bentuk *file-file hypermedia* yang dapat diakses dari komputer lain dalam jaringan melalui link *hypertext* (McLeod and Schell, 2008). Dalam kaitannya dengan *e-government*, peran *website* adalah sebagai sebuah sistem informasi yang

menjadi antar muka (*interface*) mewakili kehadiran pemerintah selaku penyedia layanan publik di tengah-tengah warga negara. Dari *website* inilah segala bentuk layanan disampaikan oleh pemerintah dan dimanfaatkan oleh warga negara. Bentuk layanan yang disediakan dalam *website* dapat bermacam-macam, mulai dari jenis layanan yang sifatnya sederhana seperti informasi yang dapat dibaca oleh warga negara sampai pada layanan yang sifatnya kompleks seperti transaksi keuangan.

2.1.3. *Technology Acceptance Model (TAM)*

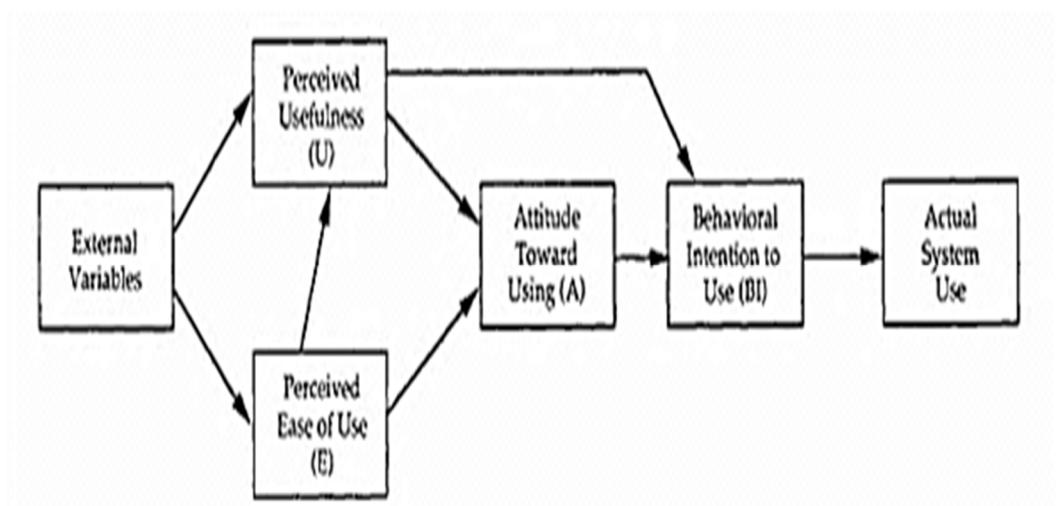
Technology Acceptance Model (TAM) merupakan model yang telah banyak digunakan oleh peneliti teknologi informasi untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik atas adopsi teknologi informasi dalam organisasi. Model ini pertama kali diperkenalkan oleh Davis yang merupakan pengembangan dari *Theory of Reasoned Action (TRA)*. Dalam perkembangannya, model ini telah digunakan dalam berbagai bidang yang berbeda, misalnya untuk menguji penerimaan situs belanja *online* (Straub dan Gefen, 2000), *e-commerce* (Pavlou, 2003), dan *e-government* (Carter dan Be'langer, 2005).

Dalam modelnya, Davis (dalam Jogiyanto, 2007) menyatakan bahwa terdapat dua keyakinan yang merupakan penggerak utama penerimaan teknologi yaitu kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*). Kegunaan persepsian didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan teknologi tertentu akan meningkatkan prestasi kerjanya. Sedangkan kemudahan penggunaan persepsian didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan

teknologi tertentu akan bebas dari upaya fisik dan mental. Kedua keyakinan tersebut akan mempengaruhi sikap seseorang terhadap penggunaan teknologi. Sikap tersebut yang kemudian akan mempengaruhi niat untuk menggunakan sistem yang pada gilirannya akan menentukan penggunaan sistem secara aktual.

Namun demikian, model yang diajukan oleh Davis ini juga tidak lepas dari beberapa kekurangan. Salah satunya adalah model ini hanya menjelaskan mengenai kepercayaan-kepercayaan yang membuat pemakai memiliki niat untuk menggunakan teknologi dan belum menjelaskan mengapa pemakai mempunyai kepercayaan-kepercayaan tersebut. Untuk melengkapinya, banyak peneliti yang mengembangkan TAM dengan memasukkan variabel-variabel eksternal untuk menjelaskan hal tersebut (Jogiyanto, 2007). Model TAM yang telah dikembangkan tersebut dapat dilihat pada Gambar 2.1 dibawah ini.

Gambar 2.1
Technology Acceptance Model (TAM)



Sumber : H.M., Jogiyanto. 2007. Sistem Informasi Keperilakuan. Yogyakarta: Andi.

2.1.4. Model Kesuksesan Sistem Informasi

Di antara berbagai penelitian mengenai faktor-faktor keberhasilan sistem informasi, model yang disarankan oleh DeLone dan McLean telah menyita perhatian yang besar dari para peneliti. Model yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean (1992) mengusulkan enam dimensi utama dari kesuksesan sistem informasi yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan, kepuasan pengguna, dampak individual, dan dampak organisasi. Model ini memberikan dua kontribusi penting untuk memahami keberhasilan atas implementasi sebuah sistem informasi. Pertama, model ini menyediakan sebuah skema untuk mengelompokkan banyak langkah-langkah sukses sistem informasi yang telah digunakan dalam berbagai literatur. Kedua, model ini menunjukkan hubungan saling ketergantungan temporal dan kausal antar kategori.

Dalam perkembangannya, para peneliti di bidang sistem informasi mengajukan beberapa modifikasi terhadap model yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean. Untuk mengakomodir usulan atas modifikasi tersebut, pada tahun 2003 DeLone dan McLean mengusulkan model yang diperbarui. Model yang diperbaharui tersebut dapat dilihat pada Gambar 2.2. Perbedaan utama antara model asli dan model yang diperbarui adalah penambahan kualitas layanan untuk mencerminkan pentingnya layanan dan dukungan dalam sistem *e-commerce* yang sukses, penambahan niat menggunakan untuk mengukur sikap pengguna, dan penyederhanaan dampak individu dan dampak organisasi menjadi keuntungan bersih.

Dengan demikian masing-masing variabel yang menggambarkan keberhasilan sistem informasi meliputi:

a. Kualitas Sistem

Kualitas sistem merupakan karakteristik yang diinginkan dari suatu sistem informasi. Sebagai contoh adalah kemudahan penggunaan, fleksibilitas sistem, keandalan sistem, dan kemudahan belajar.

b. Kualitas Informasi

Kualitas informasi merupakan karakteristik yang diinginkan dari *output* yang dihasilkan oleh sistem. Sebagai contoh adalah relevan, dapat dimengerti, akurat, ringkas, lengkap, tepat waktu, dan berguna.

c. Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan kualitas dukungan yang diterima pengguna dari organisasi dan personel penyedia layanan sistem informasi. Sebagai contoh adalah respon, akurasi, keandalan, kompetensi teknis, dan empati dari staf personalia.

d. Penggunaan Sistem

Penggunaan sistem merupakan tingkat dan cara di mana staf dan pelanggan memanfaatkan kemampuan dari suatu informasi sistem. Sebagai contoh adalah jumlah penggunaan, frekuensi penggunaan, sifat penggunaan, ketepatan penggunaan, tingkat penggunaan, dan tujuan penggunaan. Mengingat kesulitan dalam menafsirkan aspek multidimensi dari penggunaan sistem, model ini juga mengusulkan agar niat untuk menggunakan dapat menjadi ukuran alternatif dalam beberapa konteks.

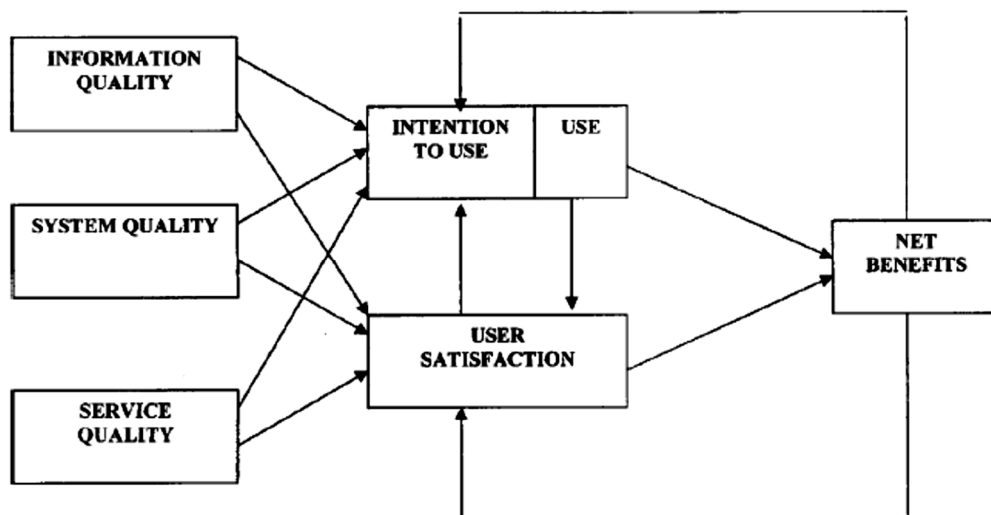
e. Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna merupakan tingkat kepuasan terhadap laporan yang dihasilkan, *website*, maupun layanan dukungan. Sebagai contoh adalah instrumen multi-atribut untuk ukuran kepuasan pengguna informasi.

f. Keuntungan Bersih

Keuntungan bersih adalah sejauh mana sistem informasi berkontribusi untuk keberhasilan individu, kelompok, organisasi, industri, dan bangsa. Sebagai contoh adalah peningkatan kualitas pembuatan keputusan, peningkatan produktivitas, peningkatan penjualan, pengurangan biaya, keuntungan meningkat, efisiensi pasar, kesejahteraan konsumen, penciptaan lapangan kerja, dan ekonomi pembangunan.

Gambar 2.2
Model Kesuksesan Sistem Informasi



Sumber : DeLone WH and McLean ER (2003) *The DeLone and McLean model of information systems success: a ten-year update*. Journal of Management Information Systems 19(4),9–30

2.1.5. Penelitian Terdahulu

Sama halnya seperti layanan publik lainnya, layanan dalam bentuk *e-government* juga harus memperhatikan aspek kualitas. Secara umum kualitas adalah sesuatu yang diasosiasikan dengan karakteristik suatu barang atau jasa yang merefleksikan seberapa baik barang atau jasa tersebut memenuhi keinginan pelanggan (Negash, Ryan & Igbaria, 2003). Oleh karena layanan *e-government* disampaikan melalui media *website*, maka penilaian kualitas layanan tidak dapat dipisahkan dari kualitas *website* tersebut. Penelitian yang dilakukan oleh Cao dkk (2005) telah membuktikan bahwa kualitas *website* merupakan faktor penting dalam kesuksesan layanan elektronik. Kualitas *website* menggambarkan bagaimana fungsi, konten, dan layanan dalam *website* dapat memenuhi karakteristik yang diinginkan pengguna. Dengan demikian, kualitas *website* merupakan salah satu faktor eksternal yang mempengaruhi kegunaan persepsian dan kemudahan persepsian yang pada akhirnya mempengaruhi keinginan menggunakan *website* berdasarkan konsep TAM.

Berkaitan dengan pengembangan dimensi pengukuran terhadap kualitas *website*, telah banyak penelitian yang menjelaskan dimensi kualitas *website* dalam yang secara signifikan mempengaruhi keberhasilan sebuah layanan elektronik. Dari berbagai penelitian tersebut, terdapat penelitian yang berorientasi pada pendekatan teknis dalam mengukur kualitas *website*. Dalam pendekatan ini, kualitas sistem dan kualitas konten (informasi) menjadi fokus perhatian. Beberapa penelitian yang menggunakan pendekatan ini antara lain seperti penelitian yang dilakukan oleh Palmer (2002), Yang dkk (2005), dan Parasuraman dkk (2005).

Palmer (2002) mengemukakan bahwa kesuksesan sebuah *website* dapat diukur dari rendahnya waktu *download delay*, kemudahan navigasi, tingginya tingkat interaktivitas, kecepatan respon, dan kualitas konten. Yang dkk (2005) juga mengemukakan bahwa terdapat lima faktor yang berpengaruh terhadap kualitas *website* yaitu kemanfaatan, kegunaan dari konten, kecukupan informasi, aksesibilitas dan interaksi. Sedangkan Parasuraman dkk (2005) menyusun faktor indeks kualitas bernama *E-S-Qual*, dimana kualitas *website* dapat diukur melalui dimensi efisiensi, pemenuhan, ketersediaan sistem dan privasi.

Di sisi lain, ada penelitian yang berorientasi pada pendekatan pandangan pelanggan dalam menilai kualitas *website*. Penelitian dengan pendekatan ini salah satunya dilakukan oleh Long dan McMellon (2004). Dalam pendekatan ini, penyedia layanan *online* harus memiliki pengetahuan yang jelas tentang harapan pelanggan tentang produk yang ditawarkan. Dalam penelitiannya, Long dan McMellon (2004) menitikberatkan kualitas layanan sebagai bagian penting dalam kesuksesan layanan elektronik. Kualitas layanan sendiri dapat diukur dari tujuh dimensi yaitu keterwujudan, keandalan, koresponsivan, jaminan kepercayaan, empati, komunikasi, dan proses layanan.

Beberapa peneliti lainnya mencoba menggunakan pendekatan integratif, baik dari sisi teknis maupun pandangan pelanggan, dalam menilai kualitas *website*. Salah satunya adalah penelitian dari Lin (2007) yang menjelaskan hubungan antara kualitas *website* dengan kepuasan pelanggan dalam konteks *e-commerce*. Dalam menjelaskan kualitas *website*, Lin (2007) menggunakan dimensi kualitas dalam model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean

(2003) yang terdiri dari kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan. Selain itu, Lin (2007) juga mengembangkan konsep pengukuran setiap dimensi dalam konteks *website*. Pengukuran dimensi kualitas sistem dilakukan dengan menggunakan aspek desain dan interaktivitas. Pengukuran dimensi kualitas informasi dilakukan dengan menggunakan aspek keinformativan dan keamanan. Pengukuran kualitas layanan dilakukan dengan menggunakan aspek koresponsivan, kepercayaan dan empati.

Penelitian yang dilakukan oleh Lin (2007) kemudian diadopsi oleh Qutaishat (2012) yang melakukan penelitian serupa dalam konteks *e-government* di Yordania. Dalam penelitiannya, Qutaishat (2012) menemukan hubungan positif yang signifikan antara kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan dari *website* pemerintah terhadap keinginan untuk menggunakan layanan *e-government* yang disediakan. Penelitian-penelitian tersebut secara ringkas disajikan dalam Tabel 2.1.

2.2. Kerangka Pemikiran

Pada bagian ini digambarkan mengenai kerangka pemikiran penelitian. Berdasarkan landasan teori dan penelitian sebelumnya, penelitian ini mencoba untuk membangun kerangka pemikiran teoritis yang menggambarkan hubungan antara kualitas *website* milik instansi pemerintah dengan keinginan para *stakeholder*-nya untuk menggunakan layanan *e-government* yang disediakan melalui *website*. Kerangka pemikian ini dibangun berdasarkan TAM dan model kesuksesan sistem informasi.

Tabel 2.1
Ringkasan Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Variabel	Hasil Penelitian
1.	Cao dkk (2005)	<i>B2C e-commerce web site quality: an empirical examination</i>	Kualitas <i>website</i> , kegunaan persepsian, kemudahan persepsian, dan keinginan menggunakan	Kualitas <i>website</i> mempengaruhi kegunaan persepsian dan kemudahan persepsian dan pada akhirnya mempengaruhi keinginan menggunakan
2.	Palmer (2002)	<i>Website usability, design, and performance metrics</i>	Kesuksesan <i>website</i> , waktu <i>download delay</i> , kemudahan navigasi, tingginya tingkat interaktivitas, kecepatan respon, dan kualitas konten	Kesuksesan sebuah <i>website</i> dapat diukur dari rendahnya waktu <i>download delay</i> , kemudahan navigasi, tingginya tingkat interaktivitas, kecepatan respon, dan kualitas konten
3.	Yang dkk (2005)	<i>Development and validation of an instrument to measure user perceived service quality of information presenting web portals</i>	Kualitas persepsian, kemanfaatan, kegunaan dari konten, kecukupan informasi, aksesibilitas dan interaksi	Kemanfaatan, kegunaan dari konten, kecukupan informasi, aksesibilitas dan interaksi berpengaruh pada kualitas persepsian
4.	Parasuraman dkk (2005)	<i>ESQUAL : A multiple item scale for assessing electronic service quality</i>	Kualitas <i>website</i> , efisiensi, pemenuhan, ketersediaan sistem dan privasi	Efisiensi, pemenuhan, ketersediaan sistem dan privasi menjadi indikator dari kualitas <i>website</i>

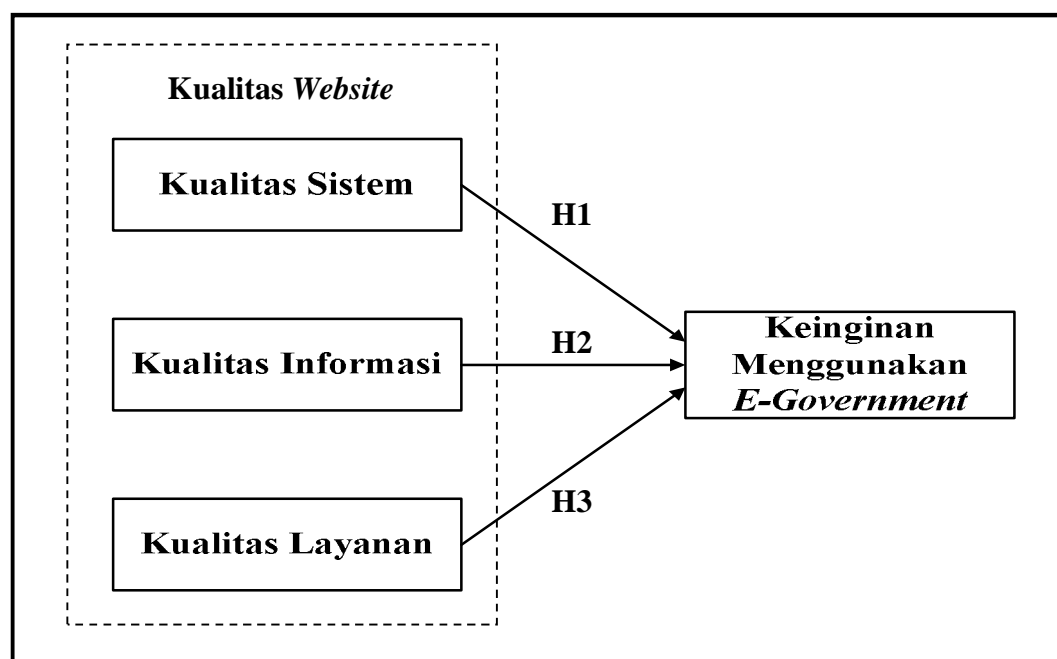
No	Peneliti	Judul	Variabel	Hasil Penelitian
5.	Long dan McMellon (2004)	<i>Exploring the determinants of retail service quality on the Internet</i>	Kualitas layanan, keterwujudan, keandalan, koresponsivan, jaminan kepercayaan, empati, komunikasi, dan proses layanan	Kualitas layanan dapat diukur dari tujuh dimensi yaitu keterwujudan, keandalan, koresponsivan, jaminan kepercayaan, empati, komunikasi, dan proses layanan
6.	Lin (2007)	<i>The impact of website quality dimensions on customer satisfaction in the B2C e-commerce Context</i>	Kepuasan pelanggan, kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan	Kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh pada kepuasan pelanggan
7.	Qutaishat (2012)	<i>Users' Perceptions towards Website Quality and Its Effect on Intention to Use E-Government Service</i>	Keinginan menggunakan, kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan	Kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh pada keinginan menggunakan

Berdasarkan TAM dan penelitian-penelitian terdahulu, kualitas *website* merupakan faktor eksternal yang mempengaruhi kepercayaan-kepercayaan pengguna (kegunaan persepsian dan kemudahan penggunaan persepsian) dan pada akhirnya mempengaruhi niat pengguna untuk menggunakan *website* tersebut. Kualitas *website* dapat dilihat dari persepsi pengguna atas dimensi kualitas sistem informasi pada model kesuksesan sistem informasi yang terdiri dari dimensi kualitas sistem, dimensi kualitas informasi, dan dimensi kualitas layanan.

Kerangka pemikiran teoritis sebagaimana telah dijelaskan tersebut digambarkan dalam Gambar 2.3.

Dalam Gambar 2.3 tersebut dijelaskan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan sebagai variabel independen akan mempengaruhi keinginan menggunakan *e-government* sebagai variabel dependen.

Gambar 2.3
Kerangka Pemikiran Penelitian



2.3. Hipotesis

Hipotesis adalah suatu dugaan logis adanya hubungan atau pengaruh antara dua atau lebih variabel-variabel yang dinyatakan dalam suatu pernyataan yang dapat diuji kebenarannya (Sekaran, 2003). Berdasarkan teori yang digunakan dan penelitian-penelitian sebelumnya, hipotesis dalam penelitian ini dirumuskan berdasarkan hubungan antara kualitas *website* yang meliputi kualitas

sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan dengan keinginan untuk menggunakan *e-government*.

Layanan *e-government* merupakan salah satu bentuk penyampaian layanan ke pengguna dengan menggunakan teknologi informasi berbasis *website*. Dengan menggunakan konsep TAM, dapat dijelaskan bahwa keinginan menggunakan layanan *e-government* dipengaruhi oleh kepercayaan-kepercayaan penggunanya terhadap *website* yaitu apakah mereka akan mudah menggunakannya dan apakah konten yang disediakan akan berguna bagi pekerjaan mereka. Kepercayaan-kepercayaan dapat terwujud apabila kualitas *website*, yang menggambarkan seberapa baik *website* tersebut memenuhi keinginan pengguna, dipersepsikan baik oleh pengguna (Cao dkk, 2005). Dengan demikian dapat dibangun sebuah konsep bahwa kualitas *website* berpengaruh pada keinginan menggunakan *website* tersebut. Sebagai salah satu bentuk sistem informasi, kualitas sebuah *website* dapat dilihat dari tiga dimensi dalam model kesuksesan sistem informasi yang diajukan oleh DeLone dan McLean (2003) yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan.

2.3.1. Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Keinginan Menggunakan *E-Government*

Kualitas sistem menggambarkan kinerja sistem *website* secara keseluruhan dan kesesuaian antara karakteristik dari *website* dengan karakteristik yang diinginkan pengguna. Desain yang menarik, kenyamanan akses, kemudahan penggunaan, dan keandalan merupakan sebagian contoh dari karakteristik yang diinginkan pengguna dari sebuah sistem informasi (Lin, 2007). Selain itu, Tingkat

interaktifitas antara penyedia layanan dan pengguna juga membawa pengaruh signifikan terhadap kepuasan dalam menggunakan layanan yang disediakan melalui *website* (Palmer, 2002). Dengan demikian semakin baik kinerja *website*, semakin tinggi kesesuaian antara karakteristik *website* dengan keinginan pengguna, dan semakin interaktif *website* maka semakin tinggi pula keinginan pengguna untuk menggunakan *website* tersebut.

Penelitian yang dilakukan oleh Quthaisat (2012) dalam juga menunjukkan bahwa persepsi pengguna atas kualitas sistem berpengaruh positif terhadap keinginan mereka menggunakan *e-government*. Berdasarkan teori dan penelitian yang sudah ada tersebut, penelitian ini mengajukan rumusan hipotesis sebagai berikut :

H₁ : Terdapat pengaruh positif dari kualitas sistem yang digunakan dalam website terhadap keinginan menggunakan e-government.

2.3.2. Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Keinginan Menggunakan E-Government

Kualitas informasi merupakan ukuran nilai yang dipersepsikan pengguna terhadap *output* yang dihasilkan oleh *website*. Karakteristik informasi seperti *up to date*, akurat, berguna, dan lengkap merupakan faktor penentu atas kualitas informasi (Lin, 2007 dan Yang dkk, 2005). Selain itu, aspek keamanan dalam pertukaran informasi antara penyedia layanan dan pengguna juga merupakan ukuran kepuasan pengguna dalam layanan *online* (Parasuraman dkk, 2005). Dengan demikian semakin baik nilai informasi yang dihasilkan oleh *website*,

semakin tinggi tingkat keamanannya maka semakin tinggi pula keinginan pengguna untuk menggunakan *website* tersebut.

Penelitian yang dilakukan oleh Quthaisat (2012) juga menunjukkan bahwa persepsi pengguna atas kualitas informasi yang dihasilkan berpengaruh positif terhadap keinginan mereka menggunakan *e-government*. Berdasarkan teori dan penelitian yang sudah ada tersebut, penelitian ini mengajukan rumusan hipotesis sebagai berikut :

H₂ : Terdapat pengaruh positif dari kualitas informasi yang dihasilkan oleh website terhadap keinginan untuk menggunakan e-government.

2.3.3. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keinginan Menggunakan E-Government

Dalam lingkungan layanan *online*, kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai penilaian pengguna secara keseluruhan terhadap kualitas proses penyediaan layanan secara *online* (Long dan McMellon, 2004). Dalam penelitiannya Lin (2007) dan Long dan McMellon (2004) mengatakan bahwa kualitas layanan merepresentasikan kualitas dukungan yang diterima pengguna dari penyedia layanan yang dimensinya meliputi koresponsivan, kepercayaan, dan empati. Dengan demikian, semakin baik kualitas layanan *website* yang merepresentasikan kualitas dukungan dari penyediaan layanan maka semakin tinggi pula keinginan pengguna untuk menggunakan *website* tersebut.

Penelitian yang dilakukan oleh Quthaisat (2012) juga menunjukkan bahwa persepsi pengguna atas kualitas layanan yang diberikan berpengaruh positif terhadap keinginan mereka menggunakan *e-government*. Berdasarkan teori dan

penelitian yang sudah ada tersebut, penelitian ini mengajukan rumusan hipotesis sebagai berikut :

H₃ : Terdapat pengaruh positif dari kualitas layanan yang ditawarkan oleh website terhadap keinginan untuk menggunakan e-government.

BAB III

METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai metode yang digunakan dalam penelitian ini. Metode penelitian tersebut terbagi ke dalam lima bagian yaitu variabel penelitian dan definisi operasional variabel, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, metode analisis, dan tahapan pelaksanaan kegiatan penelitian. Berikut adalah uraian dari masing-masing bagian.

3.1. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel

Variabel adalah apapun yang dapat membedakan, membawa variasi pada nilai (Sekaran, 2003). Secara umum variabel dalam penelitian ini dibedakan menjadi dua kategori yaitu variabel independen dan variabel dependen. Berikut adalah uraian dari masing-masing variabel.

3.1.1. Variabel Independen

Variabel independen atau variabel eksogen merupakan variabel yang tidak dipengaruhi oleh variabel sebelumnya. Variabel independen dalam penelitian ini adalah persepsi pengguna terhadap kualitas *website* antara lain kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan. Seluruh variabel independen dalam penelitian ini merupakan variabel *latent* atau konstruk yaitu variabel yang tidak dapat diukur secara langsung. Oleh karenanya, keberadaan variabel-variabel *latent*

ini diukur oleh indikator-indikator atau variabel *manifest* yaitu pertanyaan dalam bentuk skala *Likert* (Ghozali, 2008).

Dalam penelitian ini, pengukuran terhadap pertanyaan-pertanyaan tersebut adalah menggunakan skala *Likert* lima tingkat (*Five-point Likert scale*). Skala *Likert* lima tingkat merupakan skala tingkat kesetujuan terhadap pertanyaan yang menjadi indikator dengan rentang skala 1 : Sangat Tidak Setuju, 2 : Tidak Setuju, 3 : Tidak Berpendapat, 4 : Setuju, 5 : Sangat Setuju (Sekaran, 2003).

Pengukuran terhadap semua variabel independen mengacu pada definisi operasional dan ukuran yang dikembangkan oleh Lin (2007) yang kemudian diadopsi oleh Qutaishat (2012). Definisi operasional dan pengukuran untuk masing-masing variabel dipaparkan dalam penjelasan di bawah ini.

3.1.1.1. Kualitas Sistem

Kualitas sistem menggambarkan bagaimana pengguna menilai keseluruhan proses yang dijalankan oleh *website* sebagai sebuah sistem informasi. Pengukuran variabel kualitas sistem dilakukan dengan menggunakan variabel *manifest* yang terdiri dari 5 item yang terkait dengan aspek desain (*design*) dan 3 item yang terkait dengan aspek interaktivitas (*interactivity*). Aspek desain (*design*) menggambarkan sejauh mana pengguna melihat tampilan, keandalan, kenyamanan akses, dan kemudahan penggunaan dari *website*. Aspek interaktivitas (*interactivity*) menggambarkan sejauh mana pengguna dapat berpartisipasi dalam lingkungan berbasis multimedia interaktif, dimana mekanisme umpan balik dari pengguna dan pilihan keputusan untuk memilih layanan menjadi bagiannya.

3.1.1.2. Kualitas Informasi

Kualitas informasi menggambarkan bagaimana pengguna menilai *output* yang dihasilkan oleh sebuah *website*. Informasi yang berkualitas tentunya memiliki karakteristik seperti *up to date*, akurat, berguna dan lengkap. Kualitas informasi diukur dengan menggunakan variabel *manifest* yang terdiri dari 4 item yang terkait dengan aspek keinformativan (*informativeness*) dan 2 item yang terkait dengan aspek keamanan (*security*). Keinformativan (*informativeness*) merupakan kemampuannya untuk memberitahukan pengguna tentang segala bentuk produk atau layanan. Sifat informasi yang *up to date*, akurat, berguna dan lengkap merupakan bagian dari aspek ini. Aspek keamanan (*security*) menggambarkan sejauh mana pengguna yakin tentang keamanan dari aktivitas tukar-menukar informasi yang dilakukan secara *online* melalui *website*.

3.1.1.3. Kualitas Layanan

Kualitas layanan menggambarkan bagaimana pengguna menilai dukungan yang diberikan oleh pemilik *website* dalam memfasilitasi pengiriman produk atau layanan secara efisien dan efektif kepada pengguna. Hal ini merupakan faktor penting yang mempengaruhi niat pengguna untuk kembali menggunakan *website*. Kualitas layanan diukur dengan menggunakan variabel *manifest* yang terdiri dari 3 item yang terkait dengan aspek koresponsivitas (*responsiveness*) yang menggambarkan seberapa cepat dan tanggap pemilik *website* terhadap permasalahan pengguna, 2 item yang terkait dengan aspek kepercayaan (*trust*) yang menggambarkan seberapa baik pemilik *website* menjaga rasa percaya

pengguna dan 3 item yang terkait dengan aspek empati (*empathy*) yang menggambarkan kepekaan pemilik *website* terhadap kebutuhan pengguna..

3.1.2. Variabel Dependen

Variabel dependen atau variabel endogen merupakan variabel yang dipengaruhi oleh variabel sebelumnya. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah keinginan untuk menggunakan (*intent to use*) *e-government*. Variabel dependen ini merupakan variabel *latent* atau variabel yaitu variabel yang tidak dapat diukur secara langsung. Oleh karenanya, keberadaan variabel-variabel *latent* ini diukur oleh indikator-indikator atau variabel *manifest* yaitu pertanyaan dalam bentuk skala *Likert* (Ghozali, 2008).

Dalam penelitian ini, pengukuran terhadap pertanyaan-pertanyaan tersebut adalah menggunakan skala Likert lima tingkat (*Five-point Likert scale*). Skala *Likert* lima tingkat merupakan skala tingkat kesetujuan terhadap pertanyaan yang menjadi indikator dengan rentang skala 1 : Sangat Tidak Setuju, 2 : Tidak Setuju, 3 : Tidak Berpendapat, 4 : Setuju, 5 : Sangat Setuju (Sekaran, 2003).

Pengukuran terhadap variabel dependen mengacu pada definisi operasional dan ukuran yang dikembangkan oleh Pavlou (2003) yang kemudian diadopsi oleh Qutaishat (2012). Dalam hal ini keinginan untuk menggunakan *e-government* menggambarkan seberapa besar keinginan dari pengguna untuk terlibat dalam hubungan dua arah secara *online*, seperti bertukar informasi, memelihara hubungan baik dan melakukan transaksi dengan pengelola *e-government*. Variabel keinginan untuk menggunakan *e-government* diukur dengan variabel *manifest* yang terdiri dari 3 item.

3.2. Populasi dan Sampel

Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai populasi dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini. Populasi dipilih berdasarkan pertimbangan efektivitas dan efisiensi, sedangkan sampel ditentukan dengan metode *purposive sampling*. Berikut ini adalah penjelasan lebih detail mengenai populasi dan sampel dalam penelitian ini.

3.2.1. Populasi

Populasi mengacu pada keseluruhan kelompok orang, kejadian, atau hal minat yang ingin diinvestigasi dalam penelitian (Sekaran, 2003). Seperti yang telah dijelaskan pada bagian latar belakang masalah, kondisi layanan *e-government* di masing-masing kantor vertikal (KPPN) di lingkungan Direktorat Jenderal Perbendaharaan Kementerian Keuangan tidaklah seragam. Oleh karena itu, agar penelitian ini lebih efektif dan efisien dirasa perlu untuk membatasi populasi hanya pada pengguna layanan *e-government* dari salah satu KPPN yang dianggap dapat mewakili seluruh segmen pengguna di lingkungan Direktorat Jenderal Perbendaharaan Kementerian Keuangan dan memiliki kemampuan untuk memberikan penilaian terhadap seluruh dimensi pengukuran dalam penelitian ini.

Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna layanan *e-government* dari KPPN Surabaya I. Layanan *e-government* dari KPPN Surabaya I dipilih atas argumen bahwa layanan perbendaharaan yang disediakan secara *online* di alamat *website* <http://www.kppnsurabaya1.net> dianggap paling lengkap sehingga pengguna layanannya dapat merepresentasikan seluruh segmen pengguna layanan perbendaharaan di lingkungan Direktorat Jenderal Perbendaharaan Kementerian

Keuangan. Selain itu, jika dilihat dari statistik pengunjung harian yang banyak dan konstan, *website* yang dimiliki oleh KPPN Surabaya I sudah secara aktif digunakan dalam aktivitas sehari-hari oleh banyak pengguna yang nantinya memungkinkan para pengguna tersebut untuk memberikan penilaian terhadap seluruh dimensi pengukuran dalam penelitian ini.

3.2.2. Sampel

Sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang diteliti (Sekaran, 2003). Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*. Metode *purposive sampling* merupakan metode pengambilan sampel yang terbatas pada jenis orang tertentu yang dapat memberikan informasi sesuai dengan kriteria yang ditentukan dalam penelitian (Sekaran, 2003). Metode pengambilan sampel ini dipilih dengan alasan bahwa jumlah populasi yang diteliti tidak diketahui dan untuk mendapatkan hasil pengukuran variabel yang tepat diperlukan sampel yang benar-benar telah menggunakan layanan *e-government* secara aktif. Dalam hal ini sampel yang dipilih adalah para staf pengelola keuangan dari instansi pemerintah mitra kerja KPPN Surabaya I yang secara aktif menggunakan layanan perbendaharaan *online* di alamat *website* <http://www.kppnsurabaya1.net>. Jumlah sampel yang akan diambil dalam penelitian ini minimal 100 sampel. Hal ini sesuai dengan persyaratan analisis *Structural Equation Modeling* (SEM) yang akan digunakan.

3.3. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh secara langsung dari responden. Data primer diperoleh melalui

penyebaran kuesioner. Kuesioner adalah daftar pertanyaan tertulis yang telah dirumuskan sebelumnya yang akan dijawab oleh responden, biasanya dalam alternatif yang didefinisikan dengan jelas (Sekaran, 2003).

3.4. Metode Pengumpulan Data

Data diperoleh dengan cara membagikan kuesioner kepada para responden yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan dengan penelitian yang sedang dilakukan. Responden dalam penelitian ini adalah para staf pengelola keuangan yang terdiri dari Bendahara, Petugas Pembuat Surat Perintah Membayar (SPM) dan Petugas Pengelola Sistem Akuntansi Kuasa Pengguna Anggaran (SAKPA) dari seluruh instansi pemerintah mitra kerja KPPN Surabaya I yang pernah menggunakan layanan *website* <http://www.kppnsurabaya1.net>. Kuesioner yang digunakan berisi pernyataan terstruktur dan nantinya responden tinggal memberi tanda silang (X) pada jawaban yang dipilih. Pembagian kuesioner akan dilakukan di lingkungan kantor KPPN Surabaya I. Kuesioner akan diberikan langsung kepada para responden yang datang ke KPPN. Para responden tersebut kemudian diminta untuk mengisi kuesioner sambil menunggu antrian dan langsung mengembalikan kuesioner setelah diisi. Dengan metode ini diharapkan tingkat pengembalian koesioner akan cukup tinggi.

3.5. Metode Analisis

Metode analisis berisi metode yang digunakan untuk menguji data yang diperoleh dari hasil jawaban responden yang diterima melalui kuesioner. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis statistik deskriptif,

analisis *non-response bias*, dan analisis *Structural Equation Modelling* (SEM). Berikut ini penjelasan terperinci dari prosedur analisis yang digunakan dalam penelitian ini.

3.5.1. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif adalah analisis paling mendasar untuk menggambarkan keadaan data secara umum serta untuk analisis data dengan tujuan pemahaman karakteristik sampel. Analisis statistik deskriptif terdiri dari uji statistik deskriptif responden dan uji statistik deskriptif variabel. Uji statistik deskriptif responden bertujuan untuk menyajikan informasi demografi responden, yang terdiri dari jenis kelamin, usia, pendidikan, dan jabatan. Uji statistik deskriptif variabel menggunakan SPSS 21.0 dan bertujuan untuk menyajikan informasi (kisaran, rata-rata atau *mean*, standar deviasi) dari variabel independen dan dependen. Rata-rata (*mean*) merupakan bagian dari analisis frekuensi yaitu analisis yang mencakup gambaran frekuensi data secara umum. Rata-rata (*mean*) merupakan penjumlahan dari seluruh nilai dibagi jumlah datanya. Standar deviasi (*standard deviation*) digunakan untuk mengukur seberapa luas penyimpangan nilai data dari nilai rata-ratanya dan merupakan akar dari varian.

3.5.2. Analisis *Non-Response Bias*

Analisis *non-response bias* dilakukan dengan tujuan untuk melihat apakah karakteristik jawaban yang diberikan oleh responden yang ikut berpartisipasi dengan responden yang tidak ikut berpartisipasi (*non-response*) berbeda. Langkah awal yang perlu dilakukan adalah menentukan responden yang mengembalikan kuesioner sebelum batas tanggal pengembalian (*early response*) dan responden

yang mengembalikan kuesioner setelah batas tanggal pengembalian (*late response*). Jawaban dari responden yang mengembalikan kuesioner setelah batas tanggal pengembalian dianggap mewakili jawaban dari responden yang tidak berpartisipasi. Langkah selanjutnya adalah melakukan pengujian atas ada tidaknya perbedaan signifikan antara dua kelompok responden tersebut dengan *independent sample t-test*. Apabila pengujian menunjukkan hasil yang tidak signifikan ($p\text{-value} > 0.05$) berarti tidak ada perbedaan antara dua kelompok responden.

3.5.3. Analisis Structural Equation Modelling (SEM)

Penelitian ini bertujuan menguji dan menganalisis hubungan kausal antara variabel independen dan variabel dependen, sekaligus memeriksa validitas dan reliabilitas instrumen penelitian secara keseluruhan. Oleh karena itu, selain menggunakan statistik deskriptif, metode analisis data dan pengujian hipotesis dalam penelitian ini juga menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan aplikasi *Analysis of Moment Structure* (AMOS 21.0). SEM merupakan gabungan dari dua metode statistik yang terpisah yaitu analisis faktor (*factor analysis*) yang dikembangkan di ilmu psikologi dan psikometri serta model persamaan simultan (*simultaneous equation modelling*) yang dikembangkan di ekonomika (Ghozali, 2008).

Keunggulan SEM adalah kemampuannya untuk menggabungkan *measurement model* dengan *structural model* secara simultan dan efisien bila dibandingkan dengan teknik multivariat lainnya. *Measurement model* atau model pengukuran ditujukan untuk mengkonfirmasi dimensi-dimensi yang dikembangkan pada sebuah faktor, sedangkan *structure model* adalah model

mengenai struktur hubungan yang membentuk atau menjelaskan kausalitas antara faktor (Ghozali, 2008). Tahapan pemodelan dalam analisis persamaan struktural seperti diungkapkan akan dijelaskan lebih lanjut sebagai berikut.


3.5.3.1. Pengembangan Model Berdasar Teori

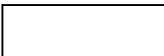
Pemodelan persamaan struktural didasarkan pada hubungan kausalitas, yaitu perubahan satu variabel dapat berakibat pada perubahan variabel yang lainnya. Dalam penelitian ini, kajian teoritis yang mendasari variabel dan dimensi-dimensi yang akan diteliti telah dijelaskan dalam landasan teori dan ditunjukkan dalam model kerangka pemikiran teoritis. Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini beserta dimensi pengukurannya disajikan dalam Tabel 3.1.

3.5.3.2. Menyusun diagram jalur

Model kerangka teoritis yang sudah dibangun selanjutnya ditransformasikan ke dalam bentuk diagram jalur untuk menggambarkan hubungan kausalitas antar variabel tersebut. Dalam penelitian ini, terdapat satu variabel dependen dan tiga variabel independen.

Untuk menyusun diagram jalur terdapat simbol-simbol yang digunakan dalam pemodelan sebagai berikut :

 : menggambarkan variabel *latent*.

 : menggambarkan variabel *manifest*.

 : menggambarkan jalur (*path*) sebagai hubungan regresi.

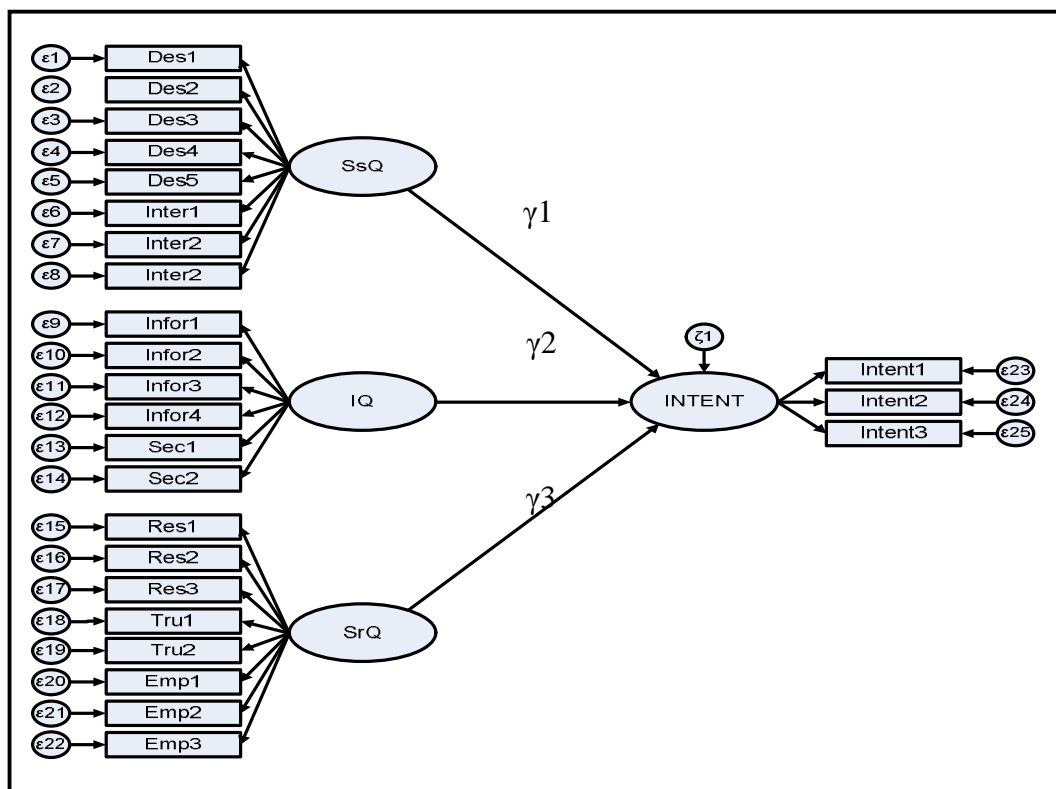
Tabel 3.1
Variabel dan Dimensi Penelitian

Variabel	Dimensi Penelitian	Kode
Kualitas Sistem (SsQ)	Desain (<i>Design</i>)	
	1. Tampilan yang menarik	Des1
	2. <i>Interface</i> yang tertata	Des2
	3. Reliabilitas	Des3
	4. Kemudahan akses	Des4
	5. Kemudahan penggunaan	Des5
	Interaktivitas (<i>Interactivity</i>)	
	1. Respon yang cepat dalam interaksi	Inter1
	2. Penyediaan berbagai alternatif layanan	Inter2
3. Penyediaan berbagai bentuk interaksi	Inter3	
Kualitas Informasi (IQ)	Keinformativan (<i>Informativness</i>)	
	1. Penyediaan informasi yang <i>up to date</i>	Infor1
	2. Penyediaan informasi yang akurat	Infor2
	3. Penyediaan informasi yang berguna	Infor3
	4. Penyediaan informasi yang lengkap	Infor4
	Keamanan (<i>Security</i>)	
	1. Validitas informasi dari pengelola	Sec1
2. Keamanan data yang dikirimkan oleh pengguna	Sec2	
Kualitas Layanan (SrQ)	Keresponsivan (<i>Responsiveness</i>)	
	1. Kecepatan layanan	Res1
	2. Kemampuan layanan dalam menolong pengguna	Res2
	3. Tidak ada alasan sibuk dalam merespon permintaan pengguna	Res3
	Kepercayaan (<i>Trust</i>)	
	1. Layanan yang disediakan dapat dipercaya	Tru1
	2. Mekanisme pemeliharaan kepercayaan pengguna	Tru2
	Empati (<i>Empaty</i>)	
	1. Penyediaan layanan e-mail	Emp1
	2. Penyediaan daftar layanan yang direkomendasikan	Emp2
	3. Penyediaan akun pribadi secara gratis kepada pengguna	Emp3

Variabel	Dimensi Penelitian	Kode
Keinginan Menggunakan E-Government (INTENT)	1. Keinginan mendapatkan informasi dari <i>website</i>	Intent1
	2. Keinginan menggunakan layanan elektronik	Intent2
	3. Keinginan berinteraksi melalui <i>website</i>	Intent3

Dengan menggunakan simbol-simbol yang ada, kemudian dibangun sebuah diagram jalur yang menggambarkan hubungan kausalitas antar variabel sebagaimana dapat dilihat pada Gambar 3.1. Pada gambar tersebut dijelaskan bahwa variabel kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan dipostulasikan berpengaruh positif terhadap variabel keinginan untuk menggunakan *e-government*.

Gambar 3.1
Model Diagram Jalur Hubungan Kausalitas



3.5.3.3. Konversi Diagram Jalur Ke Dalam Persamaan Struktural Dan Spesifikasi Model Pengukuran

Persamaan struktural dari model diagram jalur di atas adalah sebagai berikut : $Intent = \gamma_1 SsQ + \gamma_2 IQ + \gamma_3 SrQ + \zeta I$. Sedangkan spesifikasi model pengukuran dijelaskan pada Tabel 5.2 berikut ini :

Tabel 3.2
Model Pengukuran

Variabel Independen		Variabel Dependen	
Variabel	Model Pengukuran	Variabel	Model Pengukuran
SsQ	$Des1 = \lambda_1 SsQ + \epsilon_1$ $Des2 = \lambda_2 SsQ + \epsilon_2$ $Des3 = \lambda_3 SsQ + \epsilon_3$ $Des4 = \lambda_4 SsQ + \epsilon_4$ $Des5 = \lambda_5 SsQ + \epsilon_5$ $Inter1 = \lambda_6 SsQ + \epsilon_6$ $Inter2 = \lambda_7 SsQ + \epsilon_7$ $Inter3 = \lambda_7 SsQ + \epsilon_8$	INTENT	$Intent1 = \lambda_{22} INTENT + \epsilon_{23}$ $Intent2 = \lambda_{23} INTENT + \epsilon_{24}$ $Intent3 = \lambda_{24} INTENT + \epsilon_{25}$
IQ	$Info1 = \lambda_8 IQ + \epsilon_9$ $Info2 = \lambda_9 IQ + \epsilon_{10}$ $Info3 = \lambda_{10} IQ + \epsilon_{11}$ $Info4 = \lambda_{11} IQ + \epsilon_{12}$ $Secur1 = \lambda_{12} IQ + \epsilon_{13}$ $Secur2 = \lambda_{13} IQ + \epsilon_{14}$		
SrQ	$Res1 = \lambda_{14} SrQ + \epsilon_{15}$ $Res2 = \lambda_{15} SrQ + \epsilon_{16}$ $Res3 = \lambda_{16} SrQ + \epsilon_{17}$ $Tru1 = \lambda_{17} SrQ + \epsilon_{18}$ $Tru2 = \lambda_{18} SrQ + \epsilon_{19}$ $Emp1 = \lambda_{19} SrQ + \epsilon_{20}$ $Emp2 = \lambda_{20} SrQ + \epsilon_{21}$ $EMP3 = \lambda_{21} SrQ + \epsilon_{22}$		

Keterangan :

γ = Koefisien regresi antara variabel independen dengan variabel dependen

ζ = *Error* atau nilai residual regresi

λ = Nilai *factor loading* dari indikator variabel

3.5.3.4. Pemilihan Teknik Estimasi

Setelah model dispesifikasikan secara lengkap, program AMOS digunakan untuk melakukan estimasi koefisien jalur (*path koefisien*) dari data yang ada. Langkah selanjutnya adalah memilih teknik estimasi yang akan dipakai. Untuk memilih teknik estimasi ini, ukuran sampel harus diperhatikan. Salah satu teknik estimasi yang digunakan ada pada program AMOS adalah *Maximum Likelihood Estimation* (ML). Teknik ini dianggap lebih efisien dan *unbiased* jika asumsi normalitas dipehuni. Namun demikian teknik ML sangat sensitif terhadap data yang tidak normal sehingga diciptakan teknik estimasi lain seperti *Weighted Least Square Estimation* (WLS), *Generalized Least Square Estimation* (GLS), dan *Symtotically Distribution-free Estimation* (ADF) (Ghozali, 2008).

3.5.3.5. Menilai Masalah Identifikasi Model

Masalah identifikasi adalah ketidakmampuan model yang dikembangkan menghasilkan estimasi yang unik. Menurut Ghozali (2008), masalah identifikasi dapat muncul melalui gejala :

- a. Adanya nilai *standard error* yang besar untuk satu atau beberapa koefisien;
- b. Ketidakmampuan program menghasilkan matrik informasi yang seharusnya;
- c. Nilai estimasi yang tidak mungkin seperti *varians error* yang negatif;
- d. Terdapat korelasi yang sangat tinggi (>0.90) antar koefisien estimasi.

Jika setiap kali estimasi dilakukan muncul masalah identifikasi, maka sebaiknya model dipertimbangkan ulang dengan mengembangkan lebih banyak variabel.

3.5.3.6. Menilai Kesesuaian Model

Pada tahap ini dilakukan pengujian terhadap kesesuaian model melalui evaluasi terhadap berbagai kriteria. Evaluasi yang dilakukan meliputi evaluasi model pengukuran dan evaluasi model struktural. Berikut ini dijelaskan masing-masing bagiannya.

a. Evaluasi Model Pengukuran

Evaluasi model pengukuran menggunakan analisis faktor konfirmatori bertujuan untuk memastikan bahwa variabel yang digunakan dalam penelitian ini memenuhi kriteria valid dan reliabel sebelum dilakukannya pengujian signifikansi hubungan dalam model struktural. Dalam model pengukuran ini ukuran-ukuran yang digunakan untuk mengevaluasi validitas dan reliabilitas variabel adalah *convergent validity*, *construct reliability*, *average variance extracted*, dan *discriminant validity*.

Pengujian *convergent validity* dilakukan untuk mengetahui seberapa baik indikator yang ada dapat mengukur konsep yang seharusnya diukur (Ghozali, 2008). Variabel-variabel yang akan diuji dalam penelitian ini ada empat macam, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan keinginan untuk menggunakan *e-government*. Variabel-variabel tersebut diukur dengan menggunakan instrumen yang telah digunakan oleh peneliti sebelumnya, namun tetap disesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan penelitian.

Pengujian *convergent validity* ini dilakukan dengan melihat nilai *standardized factor loading* dari *output software* AMOS. Ghozali (2008) menyebutkan bahwa tingkat signifikansi yang perlu dipertimbangkan dalam penelitian apabila *standardized factor loading*-nya lebih besar dari 0,4 dengan tingkat signifikansi secara praktek apabila *standardized factor loading*-nya lebih besar dari 0,5.

Pengujian *construct reliability* digunakan untuk mengukur reliabilitas variabel dalam model pengukuran. Reliabilitas adalah ukuran konsistensi internal dari indikator-indikator sebuah variabel bentukan yang menunjukkan derajat sampai dimana masing-masing indikator itu mengindikasikan sebuah variabel bentukan yang umum. Tingkat reliabilitas variabel (*construct reliability*) yang diterima secara umum adalah lebih besar dari 0.70 sedangkan reliabilitas yang lebih kecil dari 0.70 dapat diterima untuk penelitian yang masih bersifat eksploratori (Ghozali, 2008).

Ukuran reliabilitas yang lain adalah *Average Variance Extracted* sebagai pelengkap ukuran *construct reliability*. Ukuran ini memperlihatkan jumlah varian dari indikator yang diekstraksi oleh variabel bentukan yang dikembangkan. Nilai *average variance extracted* yang tinggi menunjukkan bahwa indikator-indikator telah mewakili secara baik variabel bentukan yang dikembangkan. Angka yang direkomendasikan untuk nilai *average variance extracted* adalah lebih besar dari 0.50 (Ghozali, 2008). Berikut ini rumus untuk menghitung *construct reliability* dan *average variance extracted*.

$$\text{Construct reliability} = \frac{(\sum \text{std loading})^2}{(\sum \text{std loading})^2 + \sum \epsilon_j} \quad (3.1)$$

$$\text{Average variance extracted} = \frac{\sum \text{std loading}^2}{\sum \text{std loading}^2 + \sum \epsilon_j} \quad (3.2)$$

Dimana:

- *Standard Loading* diperoleh langsung dari *standardized factor loading* untuk indikator (dari perhitungan AMOS)
- ϵ_j adalah *measurement error* dari setiap indikator

Selanjutnya, pengukuran *discriminant validity* dilakukan untuk menilai sampai seberapa jauh suatu variabel benar-benar berbeda dari variabel lainnya. Nilai *discriminant validity* yang tinggi memberikan bukti bahwa suatu variabel adalah unik dan mampu menangkap fenomena yang diukur (Ghozali, 2008). Cara menguji *discriminant validity* adalah dengan membandingkan akar kuadrat *Average Variance Extracted* (AVE) dengan nilai korelasi antar variabel. Apabila nilai akar kuadrat AVE lebih tinggi dari nilai korelasi antar konstruk maka hal ini menunjukkan *discriminant validity* yang baik.

b. Evaluasi Model Struktural

Model struktural adalah model mengenai struktur hubungan yang membentuk atau menjelaskan kausalitas antar faktor (Ghozali, 2008). Dalam model struktural ini terdapat tiga macam pengujian yang dilakukan yaitu pengujian asumsi model, pengujian kesesuaian model (*goodness-of-fit*), dan pengujian koefisien jalur (*path coefficient*).

Pengujian asumsi model meliputi ukuran sample, normalitas data, *outlier*, dan multikolinearitas. Masing-masing pengujian akan dijabarkan pada bagian di bawah ini.

1. Ukuran Sampel

Besarnya ukuran sampel memiliki peran penting dalam interpretasi hasil SEM. Dengan model estimasi menggunakan metode *maximum likelihood* (ML) minimum, maka diperlukan 100 sampel (Ghozali, 2008).

2. Normalitas

Sebaran data harus dianalisis untuk melihat apakah asumsi normalitas terpenuhi sehingga data dapat diolah lebih lanjut dengan pemodelan SEM. Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan uji *skewness* yang menunjukkan bahwa hampir seluruh variabel normal. Hal ini terlihat nilai *skewness* yang berada dibawah nilai *critical ratio* (CR) yaitu $\pm 1,96$ pada tingkat signifikan 0,05 (Ghozali, 2008).

3. Angka Ekstrim (*Outliers*)

Deteksi terhadap *multivariate outliers* dilakukan dengan memperhatikan *mahalanobis distance*. Kriteria yang digunakan adalah berdasarkan *chi squares* (χ^2) pada derajat kebebasan (*degree of freedom*) sebesar jumlah variabel. Setelah mengetahui nilai *mahalanobis distance* χ^2 , kemudian hasil output *mahalanobis distance* dari program AMOS dibandingkan dengan nilai tersebut. Jika nilai *mahalanobis distance* hasil output AMOS lebih besar dari nilai *mahalanobis distance* χ^2 berarti responden tersebut adalah *multivariate outliers* (Ghozali, 2008).

4. Multikolinearitas

Multikolinearitas adalah suatu kondisi dimana terdapat hubungan korelasi yang tinggi antar sebagian atau seluruh variabel dalam suatu model kombinasi. Untuk melihat apakah terdapat multikolinearitas, dapat dilakukan dengan mengamati nilai determinan matriks kovarian. Determinan yang benar-benar kecil mengindikasikan adanya multikolinearitas (Ghozali, 2008).

Selanjutnya, setelah asumsi-asumsi SEM terpenuhi maka dilakukan pengujian kelayakan model. Untuk menguji kelayakan model yang dikembangkan dalam model persamaan struktural ini, maka akan digunakan beberapa kriteria kelayakan model. Adapun kriteria yang dapat digunakan untuk melihat suatu model diterima atau ditolak menurut Ghozali (2008), yaitu :

1. *Chi Square* (χ^2)

Chi-square (χ^2) digunakan untuk mengukur *overall fit*. Model yang baik atau memuaskan jika nilai χ^2 nya rendah. Semakin kecil nilai χ^2 maka dapat dikatakan model tersebut semakin baik.

2. *Significance probability*

Tingkat signifikansi penerimaan yang direkomendasikan adalah apabila $p \geq 0,05$ yang berarti matriks input sebenarnya dengan matriks input yang diprediksi tidak berbeda secara statistik.

3. CMIN/DF

CMIN/DF adalah ukuran yang diperoleh dari nilai *chi-square* dibagi dengan *degree of freedom*. Nilai yang direkomendasikan untuk menerima kesesuaian

sebuah model adalah nilai CMIN/DF yang lebih kecil atau sama dengan 2,0 atau 3,0.

4. *Goodness of fit Index (GFI)*

Indeks ini mencerminkan tingkat kesesuaian model secara keseluruhan yang dihitung dari residual kuadrat model yang yang diprediksi dibandingkan dengan data yang sebenarnya. Nilai GFI biasanya dari 0 sampai 1. Semakin besar jumlah sampel penelitian maka nilai GFI akan semakin besar. Nilai yang mendekati 1 mengindikasikan model yang diuji memiliki kesesuaian yang baik. Banyak peneliti mengatakan bahwa nilai GFI dikatakan baik adalah lebih besar atau sama dengan 0,90.

5. *Adjusted GFI (AGFI)*

Nilai GFI merupakan analogi dari R^2 (*R square*) dalam regresi berganda. Sama halnya dalam regresi berganda, *fit Index* dapat di-*adjust* terhadap *degree of freedom* yang tersedia untuk menguji diterima tidaknya model. Tingkat penerimaan yang direkomendasikan adalah bila mempunyai nilai sama atau lebih besar dari 0,9.

6. *Tucker-Lewis Index (TLI)*

TLI adalah sebuah alternatif *incremental fit index* yang membandingkan sebuah model yang diuji terhadap sebuah *baseline model*. Nilai yang direkomendasikan sebagai acuan untuk diterimanya sebuah model adalah lebih besar atau sama dengan 0,9 dan nilai yang mendekati 1 menunjukkan *a very good fit*. TLI merupakan *index fit* yang kurang dipengaruhi oleh ukuran sampel.

7. *Comparative Fit Index (CFI)*

CFI juga dikenal sebagai *Bentler Comparative Index*. CFI merupakan indeks kesesuaian *incremental* yang juga membandingkan model yang diuji dengan *null model*. Indeks ini dikatakan baik untuk mengukur kesesuaian sebuah model karena tidak dipengaruhi oleh ukuran sampel. Indeks yang mengindikasikan bahwa model yang diuji memiliki kesesuaian yang baik adalah apabila CFI lebih dari atau sama dengan 0,90.

8. *Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)*

Nilai RMSEA menunjukkan *goodness of fit* yang diharapkan bila model diestimasi dalam populasi. Nilai RMSEA yang lebih kecil atau sama dengan 0,08 merupakan indeks untuk dapat diterimanya model yang menunjukkan sebuah *close fit* dari model itu didasarkan *degree of freedom*. RMSEA merupakan indeks pengukuran yang tidak dipengaruhi oleh besarnya sampel sehingga biasanya indeks ini digunakan untuk mengukur *fit model* pada jumlah sampel besar.

Ketika hasil pengujian terhadap indeks-indeks sebagaimana disebutkan di atas menunjukkan nilai yang dipersyaratkan, maka model yang dibangun dapat dikategorikan sebagai model yang baik. Indeks-indeks yang digunakan untuk menguji kelayakan sebuah model dapat diringkas dalam Tabel 3.3.

Analisis atas koefisien jalur (*path coefficients*) dilakukan dengan melihat signifikansi besaran *regression weight* dari model. *Causal relationship* yang signifikan dapat dilihat dari besarnya koefisien jalur (*Estimate dan Standardized*

Estimate) dengan nilai CR yang lebih besar dari 1,96 atau tingkat signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 (Ghozali, 2008).

Tabel 3.3
Indeks *Goodness of Fit*

<i>Goodness of Fit Index</i>	<i>Cut Off Value</i>
Chi square (χ^2)	Diharapkan kecil
Significance probability	$\geq 0,05$
CMIN/DF	$\leq 2,00$
GFI	$\geq 0,90$
AGFI	$\geq 0,90$
TLI	$\geq 0,90$
CFI	$\geq 0,95$
RMSEA	$\leq 0,95$

Sumber : Ghozali (2008)

3.5.3.7. Interpretasi dan Modifikasi Model

Modifikasi dilakukan dengan mengamati *standardized residuals* yang dihasilkan oleh model tersebut. Batas keamanan untuk jumlah residual adalah $\pm 2,58$ dengan signifikansi 5%. Nilai residual $\geq 2,58$ menunjukkan adanya *problem error* yang substansial untuk sepasang indikator (Ghozali, 2008).