



**Analisis Penerimaan dan Penggunaan E-office Pada Polda
Sumsel Menggunakan Model *Unified Theory of Acceptance and
Use of Technology 2 (UTAUT2)***

Anggun Purnama Sari

20917007

Tesis diajukan sebagai syarat untuk meraih gelar Magister Komputer

Konsentrasi Sistem Informasi Enterprise

Program Studi Informatika Program Magister

Fakultas Teknologi Industri

Universitas Islam Indonesia

2025

Lembar Pengesahan Pembimbing

**Analisis Penerimaan dan Penggunaan Sistem Informasi E-Office Pada Polda Sumsel
Menggunakan Model *Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology 2*
(*UTAUT2*)**



Pembimbing

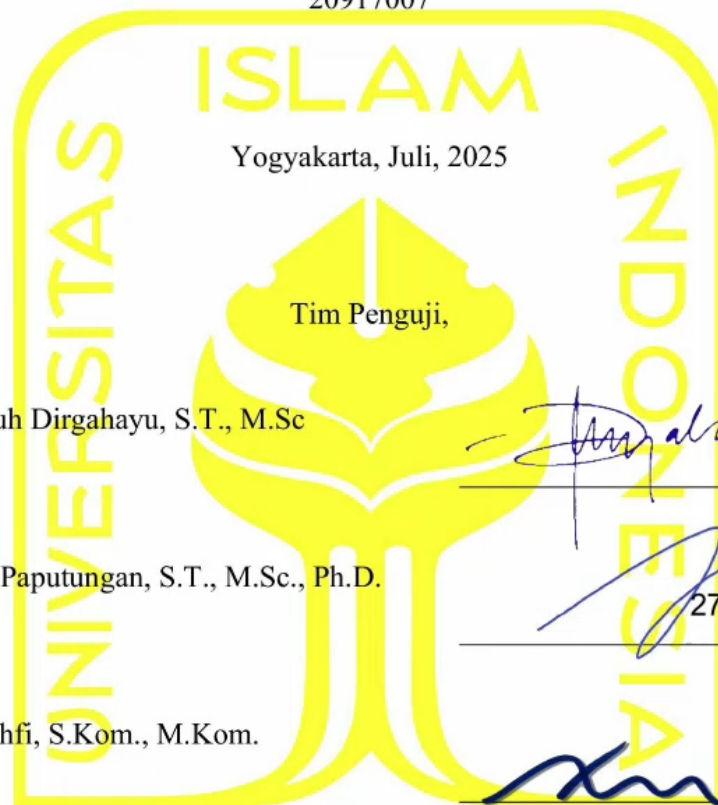
Dr. Raden Teduh Dirgahayu, S.T., M.Sc.

Lembar Pengesahan Penguji

Analisis Penerimaan dan Penggunaan E-office Pada Polda sumsel Menggunakan Model *Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology 2 (UTAUT2)*

Anggun Purnama Sari

20917007



Yogyakarta, Juli, 2025

Tim Penguji,

Dr. Raden Teduh Dirgahayu, S.T., M.Sc

Ketua

Ir. Irving Vitra Papatungan, S.T., M.Sc., Ph.D.

Anggota I

Dr. Ahmad Luthfi, S.Kom., M.Kom.

Anggota II

Mengetahui,
Ketua Program Studi Informatika Program Magister
Universitas Islam Indonesia

Ir. Irving Vitra Papatungan, S.T., M.Sc., Ph.D.

Abstrak

Analisis Penerimaan dan Penggunaan E-office Pada Polda sumsel Menggunakan Model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2)*

Penerapan e-office di Polda sumsel bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan administrasi dan kinerja organisasi. Akan tetapi, adopsi sistem ini masih menghadapi kendala dalam penerimaan dan penggunaannya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang berdampak pada penerimaan dan penggunaan e-office di Polda sumsel dengan memakai model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2)*. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna e-office di Polda sumsel secara *online* menggunakan *google form* ke 97 pengguna. Hasil penelitian membuktikan bahwa *Performance Expectancy (PE)*, *Effort Expectancy (EE)*, *Habit (HB)*, dan *Behavioral Intention (BI)* berpengaruh positif terhadap *Use Behavior (UB)*, sedangkan *Social Influence (SI)*, *Facilitating Conditions (FC)*, dan *Perceived Value (PV)* tidak dipengaruhi secara signifikan terhadap penerimaan dan penggunaan e-office. Temuan dari penelitian diharapkan dapat memberikan wawasan bagi pemangku kebijakan dalam meningkatkan efektivitas implementasi e-office dengan memperhatikan aspek kemudahan penggunaan, manfaat kinerja, serta pembentukan kebiasaan dalam penggunaan sistem. Dengan strategi yang tepat, e-office diharapkan dapat diterapkan secara lebih efektif dan berkelanjutan di lingkungan kepolisian.

Kata kunci

E-office, UTAUT2, Tingkat Penerimaan Pengguna, PLS-SEM

Abstract

Implementation of the E-office Information System at South Sumatra Regional Police: An Analysis Using the UTAUT2 Model

The introduction of the digital office information system at the South Sumatra Regional Police aims to improve efficiency in administrative management and organizational performance. However, the adoption of this system still faces challenges in terms of acceptance and usage. This research intends to examine the elements that affect the adoption and utilization of e-office at the South Sumatra Regional Police using the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2) model. This research employs a quantitative approach, collecting data through an online questionnaire distributed via Google Forms to 97 e-office users at the South Sumatra Regional Police. The findings indicate that Performance Expectancy (PE), Effort Expectancy (EE), Habit (HB), and Behavioral Intention (BI) positively influence Use Behavior (UB), while Social Influence (SI), Facilitating Conditions (FC), and Perceived Value (PV) do not significantly affect the acceptance and use of e-office. These results offer guidance for decision-makers to improve how e-office systems are put into practice by considering aspects such as ease of use, performance benefits, and habit formation in system usage. With the right strategies, the e-office information system is expected to be implemented more effectively and sustainably within the police environment.

Keywords

E-office, UTAUT2, User Acceptance, PLS-SEM

Pernyataan Keaslian Tulisan

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini merupakan tulisan asli dari penulis, dan tidak berisi material yang telah diterbitkan sebelumnya atau tulisan dari penulis lain terkecuali referensi atas material tersebut telah disebutkan dalam tesis. Apabila ada kontribusi dari penulis lain dalam tesis ini, maka penulis lain tersebut secara eksplisit telah disebutkan dalam tesis ini.

Dengan ini saya juga menyatakan bahwa segala kontribusi dari pihak lain terhadap tesis ini, termasuk bantuan analisis statistik, desain survei, analisis data, prosedur teknis yang bersifat signifikan, dan segala bentuk aktivitas penelitian yang dipergunakan atau dilaporkan dalam tesis ini telah secara eksplisit disebutkan dalam tesis ini.

Segala bentuk hak cipta yang terdapat dalam material dokumen tesis ini berada dalam kepemilikan pemilik hak cipta masing-masing. Apabila dibutuhkan, penulis juga telah mendapatkan izin dari pemilik hak cipta untuk menggunakan ulang materialnya dalam tesis ini.

Yogyakarta, Februari, 2025



Anggun Purnama Sari, S.Tr.Kom

Daftar Publikasi

Publikasi yang menjadi bagian dari tesis

Sari, Anggun Purnama., Dirgahayu Raden Teduh. (2025). “Analisis Penerimaan dan Penggunaan E-office Pada Polda Sumsel Menggunakan Model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2)”. *Jurnal JIKSTIK*, Vol.25, No. 1, Maret 2026

Kontributor	Jenis Kontribusi
Anggun Purnama Sari	Mendesain eksperimen (85%) Menulis <i>paper</i> (70%)
Raden Teduh Dirgahayu	Mendesain eksperimen (15%) Menulis dan mengedit <i>paper</i> (30%)

Halaman Kontribusi

Penelitian ini dapat terselesaikan karena adanya dukungan dan masukan dari banyak pihak pada setiap tahap penelitian mulai dari tahap penelitian, seminar proposal, seminar progress, hingga seminar pendadaran. Pihak-pihak tersebut adalah :

1. Bapak Dr. Raden Teduh Dirgahayu, S.T., M.Sc.
2. Bapak Ir. Irving Vitra Papatungan, S.T., M.Sc., Ph.D.,
3. Dr. Ahmad Lutfi, S.Kom., M.Kom
4. Ibu Dr. Nur Wijyaning Rahayu, S.Kom., M.Cs.
5. Bapak Kholid Haryono, S.T., M.Kom.
6. Bapak Hari Setiaji, S.Kom., M.Eng.

Halaman Persembahan

Karya ini saya dedikasikan kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan berupa masukan, motivasi dan dukungan selama penelitian ini, terkhusus kepada:

1. Kedua orang tua yang senantiasa membimbing, memberikan doa, kasih sayang, dukungan moral maupun spiritual untuk menyelesaikan tesis.
2. Saudari-saudariku yang senantiasa memberikan masukan dan mendukung setiap langkah dalam penulisan tesis.
3. Teman-teman Magister Informatika Angkatan 2020/2021. Terima kasih sudah banyak membantu serta menjadi teman terbaik selama masa perkuliahan.

Kata Pengantar

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan dan karunia yang diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan laporan penelitian tesis dengan judul “Analisis Penerimaan dan Penggunaan E-office Pada Polda Sumsel Menggunakan Model *Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology 2 (UTAUT2)*”. Tesis ini disusun untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Magister di Program Studi Informatika, Fakultas Teknik Industri, Universitas Islam Indonesia.

Dalam penyusunan dan penyelesaian tesis ini penulis telah menerima banyak bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus kepada:

1. Bapak Prof. Fathul Wahid, S.T., M.Sc., Ph.D., selaku Rektor Universitas Islam Indonesia, atas dukungan dan arahnya selama studi saya di universitas ini.
2. Bapak Ir. Irving Vitra Papatungan, S.T., M.Sc., Ph.D., selaku Ketua Program Studi Magister Informatika Universitas Islam Indonesia, yang telah memberikan bimbingan dan fasilitas selama proses studi.
3. Bapak Dr. Raden Teduh Dirgahayu, S.T., M.Sc selaku dosen pembimbing, yang telah memberikan banyak saran/usulan, motivasi, ide, serta kritik yang membangun selama penyusunan tesis ini.
4. Dosen Program Studi Magister Informatika Universitas Islam Indonesia yang telah memberikan ilmu, bimbingan dan bantuan selama masa studi. Semoga ilmu yang diberikan menjadi amal jariyah yang bermanfaat.
5. Staff Akademik Program Studi Magister Informatika Universitas Islam Indonesia, yang telah membantu dalam segala urusan administrasi.
6. Kedua orang tua, keluarga besar, orang terkasih serta para sahabat yang tidak dapat penulis sebutkan secara lengkap, atas segala dukungan serta bantuan dalam bentuk apapun.
7. Kepala stasiun, *station leader* dan rekan-rekan *frontliner* LRT Sumsel yang sedari awal selalu siap membantu ketika dibutuhkan.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih memiliki kekurangan dan kelemahan. Oleh sebab itu, penulis sangat menerima masukan dan saran yang sifatnya positif agar tesis ini dapat menjadi lebih baik di masa yang akan datang.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Yogyakarta, Februari 2025



Anggun Purnama Sari

Daftar Isi

Lembar Pengesahan Pembimbing	i
Lembar Pengesahan Penguji.....	ii
Abstrak	iii
Abstract.....	iv
Pernyataan Keaslian Tulisan	v
Daftar Publikasi	vi
Halaman Kontribusi.....	vii
Halaman Persembahan	viii
Kata Pengantar.....	ix
Daftar Isi.....	xi
Daftar Tabel.....	xiv
Daftar Gambar	xv
Glosarium	xvi
BAB 1 Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Batasan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian	8
1.6 Metodologi Penelitian.....	8
1.7 Sistematika Penulisan	10
BAB 2 Tinjauan Pustaka	11
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Electronic Office (E-office)	15
2.3 Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2)	19
2.3.1 Performance Expectancy (Ekspetasi Kinerja).....	22

2.3.2	Effort Expectancy (Ekspektasi Usaha)	23
2.3.3	Social Influence (Pengaruh Sosial)	23
2.3.4	Facilitating Condition (Kondisi yang Memfasilitasi)	23
2.3.5	Perceived Value (Nilai yang Dirasakan)	24
2.3.6	Habit (Kebiasaan)	24
2.3.7	Behavioral Intention (Niat Perilaku)	25
2.3.8	Use Behavior (Perilaku Pengguna)	25
BAB 3 Metodologi		27
3.1	Metode Penelitian	27
3.2	Tahapan Penelitian	27
3.3	Studi Literatur	27
3.4	Penentuan Populasi dan Sampel	28
3.5	Pengembangan Instrument Penelitian	28
3.5.1	Variabel dan Indikator Penelitian	29
3.5.2	Hipotesis Penelitian	30
3.6	Penyebaran <i>Sampling</i> Instrumen	35
3.7	Analisis Data	38
3.7.1	Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	38
3.7.2	Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	39
BAB 4 Hasil dan Pembahasan		40
4.1	Data Responden	40
4.2	Analisis Deskriptif Variabel	41
4.3	Evaluasi Model Pengukuran (<i>outer model</i>)	42
4.3.1	Uji Validitas	43
4.3.2	Uji Reliabilitas	46
4.4	Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	47
4.5	Pengujian Hipotesis dan Pembahasan	48

BAB 5 Kesimpulan dan Saran.....	58
5.1 Kesimpulan	58
5.2 Saran	59
Daftar Pustaka	60
LAMPIRAN	65

Daftar Tabel

Tabel 2.1 Tabel Perbandingan Metode Analisis.....	20
Tabel 3.1 Variabel dan Indikator Penelitian.....	29
Tabel 3.2 Daftar Petanyaan Kusioner.....	36
Tabel 4.1 Kategori Tingkat Penerimaan.....	42
Tabel 4.2 Tingkat Penerimaan E-office Polda sumsel	42
Tabel 4.3 Nilai Skor Loading	43
Tabel 4.4 Nilai Skor Loading Setelah Diperbarui	44
Tabel 4.5 Nilai AVE.....	44
Tabel 4.6 Nilai Akar Kuadrat AVE dan Nilai Korelasi Antar Konstruk.....	45
Tabel 4.7 Nilai <i>Cross Loading</i>	46
Tabel 4.8 Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	46
Tabel 4.9 Nilai T- <i>Statistics</i>	48

Daftar Gambar

Gambar 1.1 Halaman <i>login</i>	2
Gambar 1.2 Halaman <i>dashboard</i> e-office.	2
Gambar 1.3 Lanjutan halaman <i>dashboard</i> e-office	2
Gambar 1.4 <i>Framework</i> UTAUT2 (Venkatesh, Thong, & Xu, 2012).....	4
Gambar 2.1 Alur e-office.....	16
Gambar 3.1 Tahapan penelitian.....	27
Gambar 3.2 Model penelitian.	35
Gambar 4.1 Demografi Jenis Pekerjaan	40
Gambar 4.2 Demografi Jabatan	40
Gambar 4.3 Demografi Satker.....	41
Gambar 4.4 Model struktural.....	47
Gambar 4.5 Hasil analisis model penelitian	49

Glosarium

E-office	- Elektronik office
Kapolda sumsel	- Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah Sumatera Selatan
Kaurmintu	- Kepala Urusan Administrasi dan Tata Usaha
KEMENKUM HAM	- Kementerian Hukum dan HAM
Satker	- Satuan Kerja
Satwil	- Satuan Wilayah
SEM	- Structural Equation Modeling
SIMAKAD	- Sistem Informasi Akademik
Polda	- Kepolisian Daerah
Polres	- Kepolisian Resor
Polsek	- Kepolisian Sektor

BAB 1

Pendahuluan

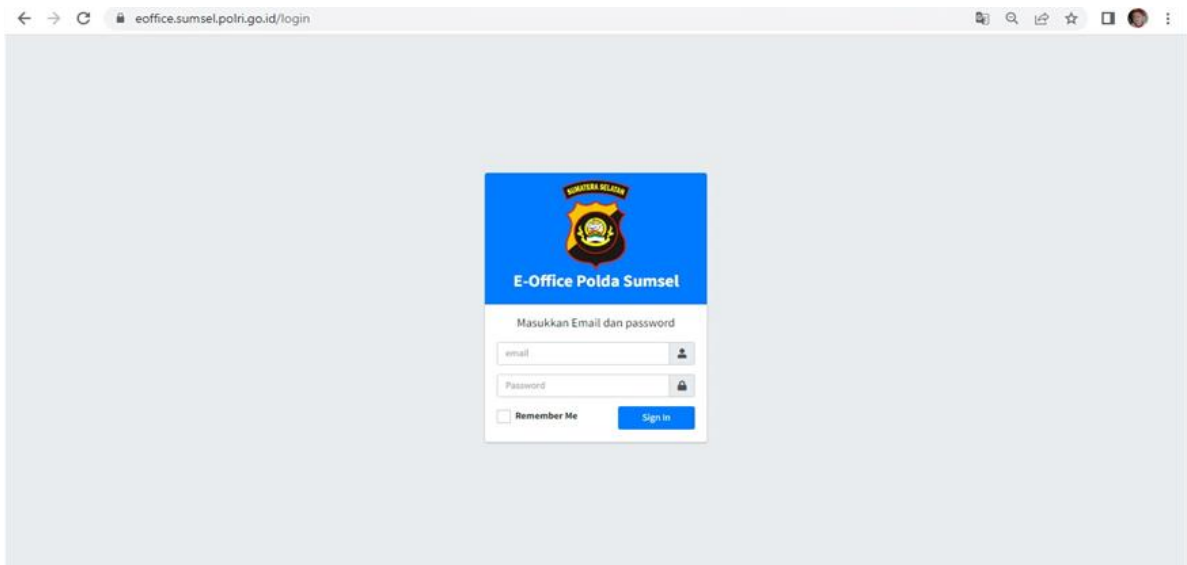
1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi di Indonesia dalam beberapa tahun terakhir memiliki dampak perubahan besar hampir pada semua aspek kehidupan manusia. Mulai dari cara berkomunikasi, cara bekerja, cara belajar hingga cara memenuhi kebutuhan rumah tangga. Oleh karena itu, secara tidak langsung perkembangan teknologi memudahkan masyarakat untuk melakukan sebagian aktivitas. Perkembangan teknologi tidak hanya membawa keuntungan bagi penggunanya, dalam kegiatan perkantoran pada suatu organisasi juga ikut berdampak besar. Perkembangan teknologi dalam sektor perkantoran adalah terciptanya e-office.

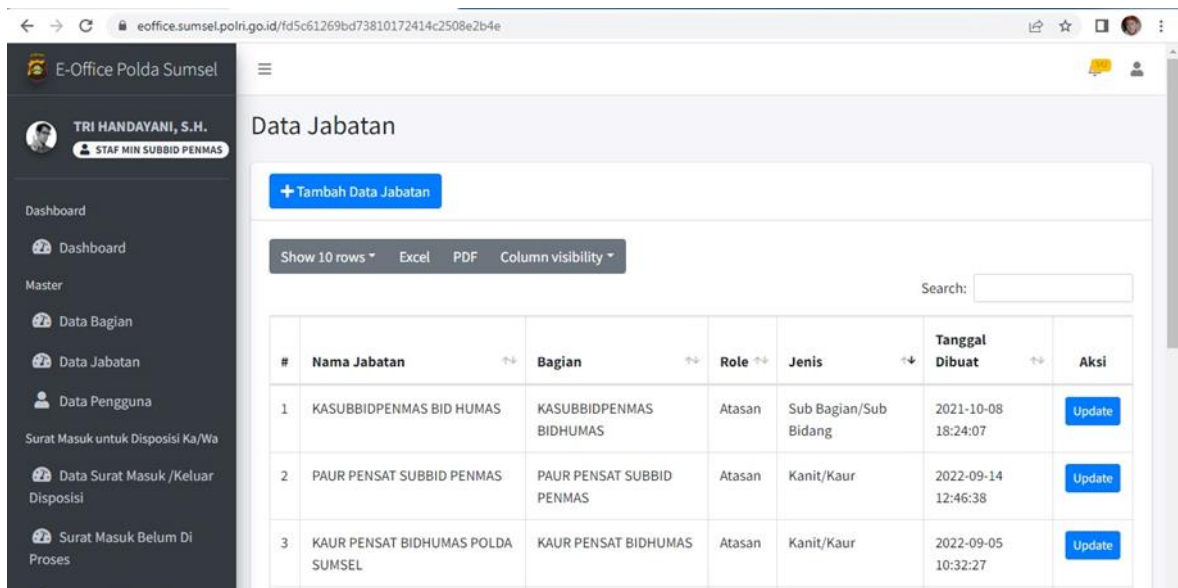
Pada september 2021 lalu, kapolda sumsel meresmikan e-office sebagai sistem informasi dengan inovasi baru dalam bidang persuratan. Iptu Etika Yuniar dari Kaur Perencanaan dan Administrasi Setum Polda Sumsel menjelaskan bahwa aplikasi e-office digunakan sebagai layanan administrasi surat secara elektronik. Aplikasi ini diimplementasikan oleh Polda Sumsel untuk mempermudah kolaborasi dan kerja sama dengan berbagai pihak yang terlibat. (Nugroho Y. T., 2022). E-office pada Polda sumsel ini menghubungkan antar 30 satker yang berada di Polda sumsel dan 17 satwil polres di area propinsi Sumatera Selatan. Selain itu, e-office ini terintegrasi ke pihak eksternal mitra kerja Polda sumsel seperti kantor Wilayah Kejaksaan Sumatera Selatan, kantor Gubernur Sumatera Selatan, kantor Pemerintah Daerah kota Palembang, kantor Wilayah Kemenkum Ham Sumatera Selatan, dan lain sebagainya. E-office dapat dimanfaatkan mitra kerja Polda sumsel untuk mengirimkan surat seperti undangan, pengumuman, kesepakatan kerja sama dan lain-lain. Sistem informasi ini dapat dipantau secara langsung oleh bapak kapolda sumsel agar dapat segera ditindaklanjuti.

E-office Polda sumsel adalah sebuah aplikasi yang dirancang untuk mempermudah aktivitas kegiatan operasional persuratan yang dilakukan secara elektronik seperti pembuatan nota dinas, pembuatan surat keterangan, pembuatan berita acara, pengajuan izin dan cuti, dan lain-lain. Dalam menggunakan e-office, admin harus login terlebih dahulu menggunakan *username* dan *password* seperti pada Gambar 1.1, kemudian setelah login,

admin dapat menjelajahi berbagai pilihan menu yang tersedia seperti pada Gambar 1.2 dan 1.3.



Gambar 1.1 Halaman *login*.



Gambar 1.2 Halaman *dashboard* e-office.



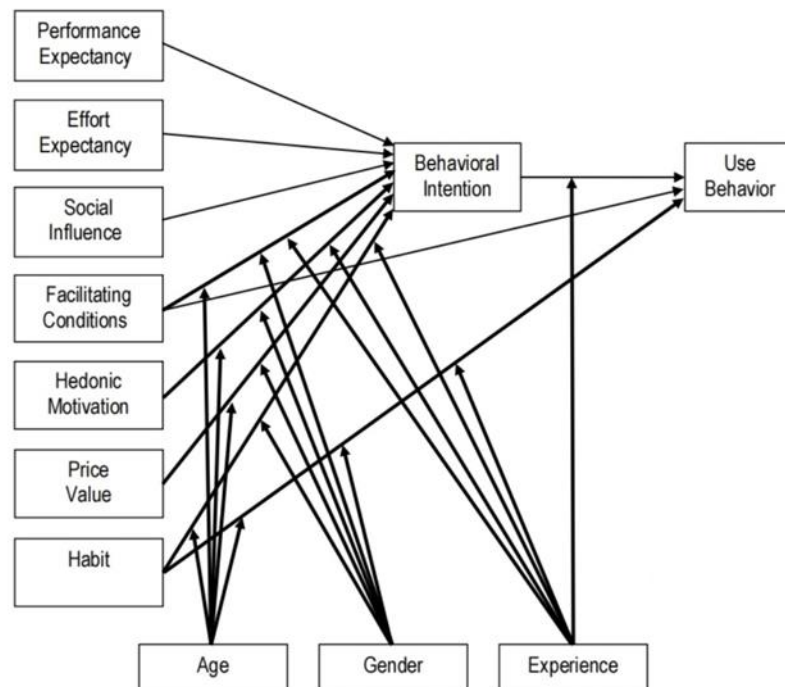
Gambar 1.3 Lanjutan halaman *dashboard* e-office

Saat ini dari 30 satker yang ada pada Polda sumsel, yang dapat mengelola e-office hanya petugas yang ditunjuk oleh satker sebagai admin. Dari hasil wawancara peneliti melalui ibu AKBP Astuti selaku Kaur Renmin Bid Humas Polda sumsel didapatkan informasi bahwasannya landasan dasar pembuatan e-office Polda sumsel berdasarkan Perkap Nomor 7 tahun 2017 tentang Naskah Dinas dan Tata Persuratan Dinas di Lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia dan Keputusan Kapolri Nomor Kep/314/V/2010 tentang Jadwal Retensi Arsip Non Kepegawaian dan Non Keuangan Polri. Selain adanya arahan dari bapak Kapolda sumsel untuk menerapkan e-office pada ruang lingkup kerja Polda sumsel, adapula arahan dari mantan presiden republik Indonesia bapak Joko Widodo yang menyatakan bahwa semua proses bisnis pada tahun 2024 seluruh lembaga yang ada di Indonesia perlu digitalisasi agar dapat menerapkan *paper-less-system*.

Ibu AKBP Astuti mengungkapkan bahwa penerapan e-office di Polda sumsel bertujuan untuk mengurangi penggunaan kertas serta mempermudah administrasi persuratan secara digital. Namun, beberapa satker dan satwil masih mencetak dokumen secara manual karena kurangnya sosialisasi dari kaurmintu mengenai sistem ini. Akibatnya, pemahaman tentang e-office masih minim, sehingga proses administrasi menjadi kurang efektif. Selain itu, sistem belum memiliki fitur monitoring surat bagi admin, menyebabkan keterlambatan dalam penerusan surat dan kesulitan dalam pelacakan. Kesalahan sistem juga terjadi, seperti data surat yang seharusnya milik satu satker berpindah ke satker lain, sehingga admin harus melakukan pelaporan ulang. Kendala ini menghambat efisiensi administrasi surat-menyurat. E-office Polda sumsel masih dalam proses pengembangan sehingga perlu dilakukan evaluasi mengenai seberapa efektif penggunaannya oleh para pengguna.

Salah satu kerangka kerja yang tepat untuk mengevaluasi penerimaan pengguna terhadap teknologi adalah kerangka kerja yang dirancang oleh Venkatesh pada tahun 2012 yaitu *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2*. UTAUT2 merupakan suatu model yang dikembangkan untuk memahami penerimaan teknologi informasi, dengan tujuan untuk mengevaluasi seberapa besar pengaruh faktor-faktor dalam UTAUT2 terhadap penggunaan teknologi informasi. (Christiono & Tambotoh, 2014). Terdapat tujuh variabel eksogen yang memengaruhi niat dan perilaku penggunaan teknologi oleh individu, variabel tersebut antara lain *performance expectancy* (ekspektasi kinerja) merupakan persepsi bahwa penggunaan teknologi akan meningkatkan kinerja; *effort expectancy* (ekspektasi usaha) merupakan persepsi bahwa teknologi tersebut mudah digunakan; *social influence* (pengaruh sosial) merupakan pengaruh orang lain dalam keputusan untuk

menggunakan teknologi; *facilitating conditions* (kondisi pendukung) merupakan persepsi tentang ketersediaan dukungan dan sumber daya untuk menggunakan teknologi; *hedonic motivation* (motivasi hedonis) yaitu persepsi mengenai kesenangan atau kepuasan yang dirasakan pengguna saat menggunakan teknologi; *price value* (nilai harga) merupakan pandangan pengguna mengenai manfaat atau nilai dari teknologi yang dihitung berdasarkan pengeluaran yang dilakukan untuk memanfaatkan teknologi; dan *habit* (kebiasaan) adalah sejauh mana ingkat di mana pemakaian teknologi telah menjadi rutinitas penggunaan. Model UTAUT2 juga memasukkan 3 variabel moderator seperti *age* (usia), *gender* (jenis kelamin), dan *experience* (pengalaman) yang memengaruhi hubungan antara variabel-variabel tersebut dengan niat dan perilaku penggunaan teknologi (Venkatesh, Thong, & Xu, 2012).



Gambar 1.4 *Framework* UTAUT2 (Venkatesh, Thong, & Xu, 2012).

Pada studi sebelumnya, model UTAUT2 digunakan diberbagai sektor organisasi, termasuk sektor pemerintahan, pendidikan, dan bisnis untuk meneliti niat dan perilaku pada penerimaan dan penggunaan teknologi informasi. UTAUT2 dirancang untuk mengakomodasi berbagai faktor yang memengaruhi adopsi teknologi, termasuk variabel *price value* yang relevan dalam konteks komersial di mana pengguna mempertimbangkan biaya dan manfaat secara langsung. (Widyanto, Kusumawardani, & Septyawanda, 2020) Namun, dalam lingkungan organisasi pemerintah, seperti Polda sumsel, penggunaan

teknologi biasanya didorong oleh kebijakan organisasi dan kewajiban kerja, sehingga aspek biaya yang terkait dengan penggunaan sistem tidak menjadi faktor penentu yang signifikan dalam keputusan untuk menerima atau menggunakan teknologi tersebut.

Dalam studi yang telah dilakukan oleh (Widyanto, Kusumawardani, & Septyawanda, 2020) menjelaskan dalam konteks tertentu variabel *price value* dianggap kurang relevan atau tidak berpengaruh pada niat perilaku pengguna dalam menggunakan *mobile payment*. Peneliti beranggapan bahwa biaya yang terkait dengan penggunaan teknologi tidak signifikan atau sudah diinternalisasi oleh pengguna, sehingga lebih tepat untuk meneliti faktor lain yang lebih memengaruhi niat perilaku dalam menggunakan *mobile payment*. Variabel yang lebih relevan yang dipakai pada penelitian ini antara lain variabel persepsi manfaat (*performance expectancy*), kemudahan pengguna (*effort expectancy*), dan kepercayaan terhadap teknologi (*trust*). Tujuan utamanya dalam penelitian ini untuk memberikan wawasan tentang cara meningkatkan adopsi dan penggunaan teknologi *mobile payment* di kalangan konsumen. (Widyanto, Kusumawardani, & Septyawanda, 2020)

Pada penelitian lain juga menjelaskan bahwa variabel *price value* tidak diterapkan dalam penelitian ini, karena model UTAUT2 biasanya diterapkan dalam konteks hal konsumen, di mana fokusnya adalah pada system ataupun teknologi yang digunakan konsumen serta biaya yang terkait. Variabel *price value* dianggap kurang tepat dalam konteks adopsi SIMAKAD karena variabel *price value* dan *behavioral intention* tidak memiliki pengaruh signifikan. Oleh sebab itu, dalam penelitian ini, variabel *price value* diabaikan karena lebih menekankan pada penerimaan sistem informasi di sektor pendidikan, dan serta tidak mempertimbangkan aspek biaya. Selanjutnya, variabel *price value* digantikan dengan variabel *perceived value*. Dalam studi kasus SIMAKAD IKesT MP juga mengecualikan variabel jenis kelamin dan umur responden. (Donan, Negara, Sutabri, & Firdaus, 2023).

Berdasarkan hasil dari studi sebelumnya tersebut, dalam studi ini variabel *price value* tidak disertakan karena konteks penggunaan sistem di instansi pemerintah seperti polda sumsel tidak melibatkan biaya langsung dari penggunanya. Sebagai gantinya, variabel *perceived value* sangat tepat untuk menggantikan *price value*. Hal ini dikarenakan nilai yang dirasakan atau *perceived value* mencakup manfaat dan kontribusi e-office terhadap produktivitas dan efisiensi kerja lebih relevan dibandingkan aspek harga atau biaya dalam lingkungan organisasi seperti polda sumsel. *Perceived value* mengukur seberapa besar pengguna merasa bahwa sistem ini dapat memberi nilai tambah dalam

meningkatkan kualitas layanan untuk mempercepat proses administrasi, sesuai dengan kebutuhan operasional instansi pemerintahan yang tidak terlalu berfokus pada biaya (Venkantesh, Thong, & Xu, 2012). Hasil studi yang dilakukan oleh (Miao, et al., 2022) menunjukkan bahwa variabel *perceived value* memengaruhi kepuasan dan loyalitas pengguna dalam jangka panjang, aspek yang penting bagi keberlanjutan penggunaan teknologi di organisasi besar seperti polda sumsel. Dengan demikian, variabel *perceived value* membantu untuk mengukur sejauh mana pengguna merasakan manfaat atau nilai yang diperoleh dari penggunaan e-office. Selain itu, variabel ini juga berguna untuk memahami apakah pengguna merasa bahwa e-office dapat meningkatkan produktivitas, efisiensi kerja, atau kenyamanan, yang merupakan faktor penting untuk memastikan kesuksesan adopsi teknologi e-office.

Selanjutnya, pada penelitian ini tidak menyertakan variabel *hedonic motivation* dan variabel moderator seperti model asli UTAUT2. Menurut (Venkantesh, Thong, & Xu, 2012) variabel yang digunakan pada UTAUT2 dapat ditambahkan atau dihapus untuk penelitian selanjutnya. Pada penelitian yang dilakukan oleh (Donan, Negara, Sutabri, & Firdaus, 2023) hasil studi menyatakan bahwa variabel *hedonic motivation* tidak berpengaruh signifikan terhadap *behavioural intention* dalam menggunakan aplikasi SIMAKAD. Hal ini mengindikasikan bahwa fitur yang terdapat dalam aplikasi SIMAKAD terfokus perhatian pada proses administratif di bidang akademik daripada menawarkan pengalaman hiburan. Kemudian pada penelitian yang telah dilakukan oleh (Sutanto, Ghozali, & Handayani, 2018) hasil penelitian menyatakan bahwa tidak ada pengaruh signifikan pada variabel moderator, karena aplikasi SIPKD penggunaannya diterapkan secara wajib (*mandatory use*), sehingga pengaruh variabel moderator menjadi kurang signifikan pada penelitian ini. Oleh karena itu, dalam penelitian terkait penerimaan dan penggunaan e-office di lingkungan Polda, variabel *hedonic motivation* dan variabel moderator tidak diikutsertakan, karena kedua variabel tersebut tidak memberikan kontribusi signifikan terhadap hasil penelitian dalam konteks penggunaan sistem yang bersifat wajib dan berorientasi pada fungsi administratif.

Selain itu, aspek keamanan informasi dan kebijakan teknologi informasi (TI) menjadi faktor penting yang dapat memengaruhi penerimaan serta penggunaan sistem. Keamanan informasi yang baik dapat yang efektif dapat memperkuat rasa percaya pengguna, yang berhubungan pada variabel *behavioral intention* untuk menggunakan e-office. Jika pengguna merasa bahwa sistem memiliki perlindungan data yang kuat dan aman dari ancaman siber, pengguna akan lebih cenderung menggunakannya

secara berkelanjutan. Sebaliknya, jika terdapat kekhawatiran mengenai keamanan data, pengguna mungkin akan enggan untuk sepenuhnya mengadopsi sistem, yang dapat berdampak negatif terhadap penerimaan teknologi (Fauzi, 2023). Selain itu, kebijakan TI yang jelas dan terstruktur dapat mempengaruhi variabel *facilitating conditions*, yaitu sejauh mana pengguna merasa didukung dalam penggunaan sistem. Adanya kebijakan yang mengatur penggunaan e-office, termasuk pedoman akses, perlindungan data, dan prosedur pemulihan jika terjadi gangguan, akan membantu pengguna dalam mengoperasikan sistem dengan lebih percaya diri (Fauziah, Ermawati, & Hidayati, 2024). Dukungan dari pihak pengelola TI, seperti pelatihan dan layanan bantuan teknis, juga dapat meningkatkan *effort expectancy*, sehingga pengguna tidak mengalami kesulitan dalam mengadopsi e-office.

Untuk mendukung implementasi e-office di Polda sumsel, diperlukan sistem dengan standar keamanan tinggi serta kebijakan TI yang selaras. Hal ini akan memperkuat faktor-faktor dalam model UTAUT2, sehingga dapat meningkatkan penerimaan dan penggunaan e-office secara efektif dalam mendukung administrasi dan operasional kepolisian.

Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan, *output* penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor apa saja yang dapat memengaruhi penerimaan dan penggunaan e-office polda sumsel menggunakan model UTAUT2 dengan menganalisis pengaruh dari variabel *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating conditions*, *perceived value*, dan *habit*. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan wawasan mengenai faktor-faktor yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan adopsi e-office guna mendukung penggunaan yang berkelanjutan.

Dengan menggunakan model UTAUT2 sebagai pengujinya, diharapkan dapat memperoleh gambaran yang komprehensif untuk menganalisis faktor-faktor yang menentukan perilaku pengguna dan dapat diketahui seberapa besar pengaruhnya mencakup variabel-variabel yang terkait dengan penerimaan teknologi oleh pengguna pada e-office polda sumsel.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Faktor apa saja yang dapat memengaruhi penerimaan e-office polda sumsel berdasarkan model UTAUT2?
2. Bagaimana pengaruh faktor-faktor tersebut terhadap perilaku penggunaan e-office oleh anggota Polda sumsel?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor apa saja yang dapat memengaruhi penerimaan dan penggunaan e-office polda sumsel pada seluruh satker polda sumsel menggunakan metode UTAUT2.

1.4 Batasan Penelitian

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penulis hanya mengambil sampel penelitian pada satker polda sumsel.
2. Penelitian ini berfokus pada aspek penerimaan dan penggunaan e-office.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini bermanfaat untuk membantu manajemen mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaan e-office di polda sumsel menggunakan model UTAUT2. Hasil penelitian diharapkan dapat membantu manajemen dalam mengembangkan strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan adopsi sistem, seperti melalui peningkatan kemudahan penggunaan, pelatihan bagi personel, serta penyediaan infrastruktur yang memadai. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik dalam pengembangan kajian terkait implementasi sistem informasi di sektor pemerintahan, guna mendukung efisiensi administrasi dan operasional.

1.6 Metodologi Penelitian

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif yang bertujuan untuk mendapatkan data yang objektif dan dapat diukur secara statistik. Metode yang diterapkan untuk pengumpulan data adalah survei, dengan kuesioner sebagai instrument utama. Survei yang dilakukan ditujukan kepada pengguna aktif e-office di polda sumsel untuk memahami persepsi, sikap dan perilaku pengguna dalam menerima serta menggunakan teknologi tersebut.

Model teoretis yang menjadi dasar analisis dalam studi ini adalah UTAUT2, model ini dipilih karena dapat menjelaskan secara menyeluruh berbagai faktor yang memengaruhi penerimaan dan penggunaan teknologi informasi terutama dalam konteks organisasi. Dengan menggunakan metode ini, penelitian berfokus sejauh mana faktor-faktor tersebut dapat memengaruhi penerimaan dan penggunaan e-office, serta bertujuan untuk mengidentifikasi hambatan dan peluang dalam memaksimalkan penggunaan sistem digital di lingkungan institusi kepolisian.

Berikut tahapan metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini :

1. Penentuan Populasi dan Sampel

Populasi yang akan dianalisis dalam penelitian adalah personel/staf polda sumsel yang memanfaatkan e-office. Metode pengambilan sampel dilakukan dengan cara *purposive sampling*, setelah itu jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin untuk analisis SEM.

2. Pengembangan Instrumen Penelitian

Instrumen yang dipakai dalam penelitian ini berupa kuesioner yang dibuat berdasarkan indikator dalam model UTAUT2. Kuesioner ini menerapkan skala likert dengan lima poin, dimana responden diminta untuk menyatakan tingkat persetujuan mereka terhadap setiap pertanyaan, mulai dari 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju). Pada setiap pertanyaan dirancang untuk menilai variabel yang terdapat dalam UTAUT2.

Penyusunan kuesioner dilakukan dengan mengadaptasi indikator dari penelitian sebelumnya, agar relevan dengan konteks penggunaan e-office di polda sumsel. Oleh karena itu, kuesioner ini berfungsi sebagai alat yang tepat untuk mengumpulkan data kuantitatif dalam mengidentifikasi fakto-faktor yang berpengaruh terhadap penerimaan dan penggunaan teknologi informasi di instansi pemerintah.

3. Penyebaran Instrumen

Pada tahapan ini, kuesioner disebarakan secara langsung dengan mendistribusikan kuesioner melalui media sosial dalam bentuk survei daring menggunakan Google Form. Pengumpulan informasi dilakukan dalam periode yang ditentukan dan memastikan kerahasaan serta kesediaan responden.

4. Analisis Data

Pada tahapan ini, data yang didapat dari kuesioner dianalisis dengan cara menggunakan pendekatan SEM. Analisis SEM dilakukan dengan dukungan perangkat lunak Smart-PLS yang mampu mengelola data kuantitatif dengan kompleksitas hubungan antar variabel sebagaimana terdapat dalam UTAUT2. Tahapan analisis dimulai dengan uji validitas dan realibilitas, kemudian dilakukan uji *outer model* untuk mengevaluasi seberapa baik indikator dalam merepresentasikan variabel. Kemudian dilakukan uji *inner model* untuk meneliti hubungan antar variabel dalam model UTAUT2 dan menilai seberapa besar pengaruh setiap variabel satu sama lain, tahap akhir dari analisis data adalah pengujian hipotesis, yang bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antar variabel dalam model UTAUT2. Melalui analisis ini, diperoleh pemahaman tentang faktor-faktor

yang secara signifikan memengaruhi penerimaan dan penggunaan sistem E-office di Polda Sumsel.

1.7 Sistematika Penulisan

Penelitian ini menggunakan sistematika penulisan dengan struktur tradisional (*monograph*). Penulisan terdiri dari lima bab, berikut adalah penjelasan dari setiap bab:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan akan dijelaskan mengenai latar belakang dari penelitian ini, rumusan masalah, batasan masalah dalam penelitian, tujuan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan menjabarkan mengenai penelitian terdahulu dan apa yang membedakan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya, penjelasan tentang e-office polda sumsel dan paparan tentang UTAUT2 sebagai model penelitian yang akan digunakan.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan menjelaskan mengenai metode penelitian, langkah penelitian, data populasi dan sampel penelitian, model dan hipotesis penelitian serta teknik analisis data.

BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan dilakukan analisis data menggunakan *tool* analisis untuk melihat apakah hipotesis yang dibuat sesuai dengan hasil analisis, kemudian akan dilakukan pembahasan hipotesis yang lebih mendalam berdasarkan analisis yang telah dilakukan.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan membahas kesimpulan dari hasil penelitian secara menyeluruh. Dan menyertakan saran dari peneliti untuk meningkatkan penelitian yang akan dilakukan selanjutnya.

BAB 2

Tinjauan Pustaka

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya penting untuk memberikan pandangan tentang studi yang telah dilakukan mengenai objek yang akan diteliti serta bagaimana perkembangan dan perbedaan penelitian yang telah dilakukan. Berikut adalah pembahasan mengenai penelitian yang telah dilakukan terkait dengan penerimaan dan penggunaan e-office dengan berbagai pendekatan dan model penelitian yang berbeda.

Penelitian yang dilakukan oleh (Apriyani & Pibrina, 2021) melakukan penelitian dengan menggunakan metode UTAUT, penelitian ini dilakukan untuk mengukur tingkat adopsi dan pemanfaatan e-office ABCX berkontribusi terhadap produktivitas karyawan di setiap bagian kerja dengan memanfaatkan pendekatan UTAUT. Penelitian ini menerapkan metode sampling jenuh mengingat populasi yang terbatas, dengan keseluruhan 140 karyawan dari PT ABCX yang menggunakan e-office. Data dianalisis dengan SPSS dan model penelitian diuji dengan aplikasi SEM yang dianalisis dengan AMOS 26. Hasil membuktikan bahwa *behavioural intention* dipengaruhi oleh *effort expectancy* dan *social influence*, sedangkan *usage behaviour* dipengaruhi oleh *behavioural intention*. Karyawan merasa terbantu dan mudah memahami sistem e-office ABCX, serta mendapat dukungan dari perusahaan untuk menggunakannya.

Penelitian yang dilakukan oleh (Ismarmiaty & Etmy, 2018) untuk merancang pendekatan dalam penerimaan serta pemanfaatan teknologi yang telah diciptakan dengan mengintegrasikan sejumlah model adopsi teknologi seperti TAM, UTAUT, UTAUT2 dan variabel lainnya. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik pengambilan acak dengan memperhatikan pembagian daerah yang mewakili tiap daerah dengan sampel dipilih sebanyak 400 sampel. Uji kelayakan ini bertujuan untuk menjelaskan variabel yang memengaruhi penerimaan dan penggunaan teknologi e-government di Nusa Tenggara Barat. Hasil uji T, dan analisis membuktikan bahwa beberapa komponen tidak signifikan dan harus dihilangkan untuk meningkatkan model penerimaan. Variabel yang berpengaruh positif terhadap niat perilaku adalah *performance expectancy*, *habit and experience*, dan *trust of intermediary*. Sedangkan variabel *facilitating condition* dan *behavioural intention* berpengaruh positif terhadap perilaku

penggunaan. Namun, variabel *effort expectancy*, *social influence*, *hedonic motivation*, *price value*, dan *trust of internet* tidak berpengaruh secara langsung.

Penelitian yang dilakukan oleh (Donan, Negara, Sutabri, & Firdaus, 2023) bertujuan untuk memperbaiki mutu Pendidikan, gagasan ini direalisasikan melalui penerapan Teknologi Informasi di Institut Ilmu Kesehatan dan Teknologi Muhammadiyah Palembang (IKesT MP) dalam bentuk Sistem Informasi Akademik. SIMAKAD mempunyai fungsi yang krusial sebagai alat bantu untuk mengolah data dan menjadi sumber informasi untuk mahasiswa. Studi ini dilakukan untuk menilai sejauh mana penerimaan model UTAUT2 serta pengaruh variable utama dan variable tujuan yang ada di model UTAUT2. Studi ini memakai metode kuantitatif melibatkan 150 responden dengan menggunakan perangkat lunak SMART PLS 3.0. hasil studi menyatakan tingkat penerimaan model UTAUT2 sebesar 74%, yang menandakan tingkat penerimaan yang tinggi. Temuan ini menunjukkan bahwa mahasiswa memiliki niat yang kuat untuk terus menggunakan dan bergantung pada SIMAKAD dalam hal mengurus administrasi akademik. Saat ini, fitur dalam SIMAKAD dimanfaatkan oleh mahasiswa, dan sistem ini kerap diakses oleh mereka semasa perkuliahan. Teknologi informasi akan dimanfaatkan bila pengguna memiliki minat dalam menggunakan sistem informasi tersebut, sebab mereka percaya bahwa pemakaian sistem itu dapat menaikkan efisiensi pekerjaan.

Penelitian yang dilakukan oleh (Onibala, Rindengan, & Lumenta, 2021) menganalisis penerimaan dan penggunaan E-Kinerja di pemerintah provinsi Sulawesi Utara dengan menggunakan Model UTAUT2. E-Kinerja merupakan sarana untuk menilai kinerja pegawai secara daring di lingkungan pemerintahan provinsi Sulawesi Utara. Penelitian ini memiliki tujuan untuk menunjukkan bahwa ada berbagai aspek yang mempengaruhi penggunaan E-Kinerja (ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, faktor sosial, kondisi yang mendukung, motivasi hedonis, dan kebiasaan) berdampak pada minat pengguna dalam menggunakannya. Pada penelitian studi ini *price value* atau nilai harga tidak di ikut sertakan karena aplikasi yang digunakan tidak melibatkan biaya langsung bagi pengguna. Jumlah responden dalam studi ini adalah 50 responden. Analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik Structural Equation Modeling - Partial Least Square dengan bantuan program SmartPLS. Temuan dari penelitian ini mengindikasikan bahwa dari delapan hipotesis yang diuji, tiga hipotesis diterima dan lima hipotesis ditolak. Hasil pengujian hipotesis membuktikan bahwa variabel ekspektasi kinerja memiliki dampak signifikan terhadap minat penggunaan, kebiasaan berpengaruh signifikan terhadap perilaku penggunaan, dan minat penggunaan juga memiliki pengaruh yang relevan terhadap

perilaku penggunaan. Sementara itu, untuk variabel ekspektasi usaha, faktor sosial, kondisi fasilitas, motivasi hedonis, dan kebiasaan tidak membuktikan pengaruh yang signifikan terhadap minat penggunaan.

Dari tinjauan penelitian diatas, dapat disimpulkan bahwa beberapa pada penelitian (Ismarmiaty & Etmy, 2018) variabel *price value* tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel *behavioral intention*. Kemudian, pada penelitian (Donan, Negara, Sutabri, & Firdaus, 2023) perubahan variabel *price value* berdampak positif bagi hasil studi ini, selanjutnya, studi menyatakan bahwa variabel *hedonic motivation* tidak berpengaruh yang signifikan terhadap *behavioural intention*. Pada beberapa penelitian variabel-variabel yang berpengaruh signifikan antara lain *performance expectancy*, *effort expectancy*, dan *social influence* pada penggunaan sistem informasi. Hal ini juga menunjukkan bahwa model UTAUT2 dapat diterapkan dalam penelitian pada penerimaan dan penggunaan e-office polda sumsel dengan menghilangkan variabel *hedonic motivation* serta mengganti variabel *price value* dengan variabel *perceived value*.

Table 2.1 Penelitian Terdahulu

Judul Penelitian	Fokus & Ruang Lingkup	Metode Analisis	Hasil Analisis
<i>Application of the UTAUT Model to Analyze Acceptance and Use of E-office Information Systems (Case Study: PT ABCX)</i>	Menganalisis faktor yang memengaruhi penerimaan dan penggunaan e-office PT. ABCX	UTAUT	Faktor <i>effort expectancy</i> dan <i>social influence</i> berpengaruh terhadap penggunaan sistem informasi-office. Sementara <i>performance expectancy</i> dan <i>facilitating conditions</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap niat penggunaan e-office.
MODEL PENDEKATAN UTAUT2 MODIFIKASI PADA ANALISIS PENERIMAAN	Menganalisis faktor yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaan teknologi e-government di nusa tenggara barat	Modifikasi UTAUT2 dengan penambahan variabel <i>habit</i> & <i>experince</i> ,	Faktor <i>Performance Expectance</i> , <i>facilitating Condition</i> , <i>Habit and Experience</i> dan <i>Trust of Intermediary</i> berpengaruh secara positif terhadap niat penggunaan teknologin e-

DAN PENGUNAAN TEKNOLOGI E- GOVERNMENT DI NUSA TENGGARA BARAT		<i>trust of internet dan trust of intermediary</i>	government; sedangkan faktor <i>Effort Expectance, Social Influence, Hedonic Motivation, Price Value dan Trust of Internet</i> tidak berpengaruh secara langsung dalam penggunaan teknologi e-government.
Analisis Perilaku Penggunaan Sistem Informasi Akademik Dengan Menerapkan Integrasi UTAUT 2 Pada Institut Ilmu Kesehatan dan Teknologi Muhammadiyah Palembang	Menganalisis dan mengevaluasi simkad IKest MP (Sistem Informasi Akademik Institut Ilmu Kesehatan dan Teknologi Muhammadiyah Palembang)	Modifikasi UTAUT2 dengan pengurangan variabel <i>price value</i> , dan penambahn variabel <i>Perceived Value</i>	Faktor <i>perceived value</i> dan <i>habit</i> berpengaruh seecara signifikan terhadap niat penggunaan simkad IKest MP sedangkan faktor <i>performance expetancy, effort expectancy, social influence, Facilitating Conditions, Hedonic Motivation</i> tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap penggunnaan simkad IKest MP
Analisis Penerapan Model UTAUT 2 (<i>UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY 2</i>) Terhadap E-Kinerja Pada Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara	Menganalisa penerimaan dan penggunaan E-Kinerja pada pemerintah provinsi Sulawesi utara	Modifikasi UTAUT dengan pengurangan variabel <i>price value</i>	Faktor <i>performance expectancy</i> dan <i>habit</i> berpengaruh terhadap minat menggunakan aplikasi e-kinerja, sedangkan <i>effort expectancy, social influence, facilitating conditions, dan hedonic motivation</i> tidak memiliki faktor yang signifikan bagi pengguna untuk menggunakan aplikasi e-kinerja

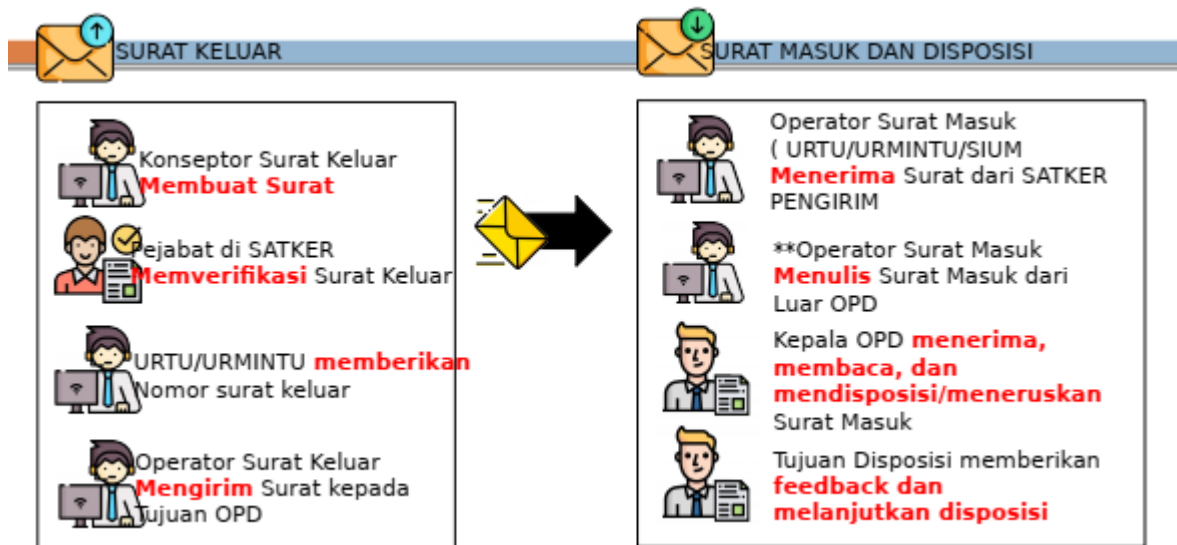
2.2 Electronic Office (E-office)

Perkembangan teknologi dapat dikatakan menguntungkan bagi organisasi, karena penggunaannya lebih efisien. Salah satu contoh perkembangan teknologi dalam bidang perkantoran adalah terciptanya sistem *Electronic Office* (e-office). E-office merupakan layanan aplikasi untuk administrasi perkantoran dan pengelolaan surat secara digital bagi seluruh pegawai di sebuah perusahaan atau lembaga. (Hartanto, 2012). Karakteristik e-office merupakan sebutan yang menggambarkan aktivitas perkantoran dapat dilaksanakan di mana saja selama area kerja tersebut terhubung dengan lokasi tetap perusahaan melalui bentuk komunikasi elektronik tertentu. (Raymond Mcleod & Schell, 2004).

Sebelum adanya e-office, setiap bagian kantor menjalankan sistem pengelolaan data dengan cara manual yang kadang tidak dapat memenuhi keperluan bagian lain di kantor tersebut (Subarno & Dewi, 2018). Dalam lingkungan kerja, kecermatan dan akurasi sangat diperlukan untuk menyelesaikan tugas. Oleh karena itu, e-office dirancang untuk memaksimalkan penggunaan teknologi yang berbasis komputer dalam proses kerja di kantor. Selain itu, e-office juga memanfaatkan teknologi komunikasi untuk menyediakan dukungan manajemen kantor dalam bentuk elektronik bagi siapa saja, di mana saja. Dengan adanya sistem elektronik, berbagai jenis tugas dapat diselesaikan dengan lebih cepat dan akurat. (Narsen & Sugiarto, 2022).

Terdapat empat kategori pengguna e-office, yaitu admin, yang memiliki hak untuk mengelola informasi anggota dan kebutuhan lainnya; Administrator, yang dapat mengakses dokumen surat dan mengirimkan surat ke departemen terkait; Operator, yang berfungsi sebagai penerima surat serta disposisi dari atasan; Pimpinan atau atasan, yang punya kuasa untuk menerima, membalas, atau menolak surat dari bawahannya; dan Staf, yang diberi tanggung jawab oleh pimpinan untuk mengelola akun sekaligus berwenang membalas surat yang diterima dari pimpinan. (Nadaria, 2020). Dari hasil wawancara peneliti dengan ibu AKBP Astuti bahwasannya penggunaan e-office polda sumsel difokuskan pada administrator, pimpinan dan staff. Karena ketiga peran ini memiliki tanggung jawab langsung terhadap pengelolaan dan pelaksanaan tugas administratif, pembatasan pengguna ini dirancang untuk memastikan bahwa sistem dapat digunakan secara optimal sesuai dengan kebutuhan di polda sumsel. E-office diterapkan agar mempermudah kasatker/kasatwil jajaran polda sumsel dalam membuat administrasi surat menyurat berbasis elektronik baik penerimaan surat, pengiriman surat dan penandatanganan elektronik (*QR code*) dan pengarsipan surat. Selain itu, e-office dapat digunakan untuk

mendukung kegiatan operasional di mana pun berada. Berikut adalah alur penggunaan e-office di lingkungan polda sumsel (PT. Gema Solusindo Utama, 2019):



Gambar 2.1 Alur e-office.

Penerapan e-office di polda sumsel merupakan upaya modernisasi administrasi dan peningkatan efisiensi kerja dilingkungan kepolisian. Sebagai upaya untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pengelolaan administrasi serta komunikasi internal. Sistem ini dirancang untuk menggantikan proses surat-menyurat manual dengan platform digital yang terintegrasi, memungkinkan berbagai satker di polda sumsel untuk berkoordinasi secara lebih efektif. E-office telah diterapkan pada berbagai unit kerja, akan tetapi cakupannya masih menghadapi beberapa kendala yang dihadapi meliputi kesiapan sumber daya manusia, infrastruktur teknologi, dan kebiasaan pengguna. Secara keseluruhan, e-office telah diterapkan di berbagai unit kerja, akan tetapi masih dalam proses optimalisasi agar dapat digunakan secara menyeluruh oleh seluruh entitas di polda sumsel.

Sistem e-office yang diterapkan di polda sumsel merupakan sistem yang dirancang untuk membantu proses administrasi surat-menyurat secara digital, mulai dari pembuatan, disposisi, pendistribusian, hingga pengarsipan surat. Sistem ini digunakan oleh berbagai entitas organisasi di lingkungan polda sumsel, seperti satker di tingkat polda maupun satwil di tingkat polres dan polsek. Setiap entitas memiliki akses untuk mengelola surat sesuai dengan kewenangannya, baik sebagai pengirim maupun penerima surat internal. Dalam sistem e-office polda sumsel, entitas yang terlibat terdiri dari berbagai satker dan unit yang menggunakan sistem ini untuk mendukung administrasi dan operasional kepolisian. Berikut adalah entitas utama yang menggunakan e-office di polda sumsel:

1. Unsur Pimpinan

- a. Kapolda Sumsel: Sebagai pemegang kendali utama dalam penggunaan dan pengawasan e-office di tingkat Polda.
- b. Wakapolda Sumsel: Membantu Kapolda dalam pengelolaan dan koordinasi sistem e-office di seluruh jajaran Polda.

2. Unsur Staf dan Pendukung Polda

- a. Biro Sumber Daya Manusia (Ro SDM): Menggunakan e-office untuk manajemen personel, kepegawaian, dan pengembangan SDM.
- b. Biro Operasi (Ro Ops): Menggunakan sistem untuk perencanaan dan koordinasi operasi kepolisian.
- c. Biro Logistik (Ro Log): Memanfaatkan e-office untuk pencatatan dan distribusi logistik serta peralatan kepolisian.
- d. Biro Perencanaan (Ro Rena): Menggunakan sistem dalam perencanaan strategis, penyusunan program kerja, dan penganggaran.
- e. Inspektorat Pengawasan Daerah (Irwasda): Memanfaatkan e-office untuk pengawasan, audit, dan evaluasi kinerja internal.

3. Direktorat Operasional

- a. Ditreskrimum (Direktorat Reserse Kriminal Umum): Menggunakan e-office untuk pencatatan dan pengelolaan data kasus kriminal.
- b. Ditreskrimsus (Direktorat Reserse Kriminal Khusus): Menggunakan sistem untuk mendokumentasikan dan menganalisis kejahatan khusus.
- c. Ditresnarkoba (Direktorat Reserse Narkoba): Mengelola data kasus narkoba dan koordinasi penyelidikan melalui e-office.
- d. Ditlantas (Direktorat Lalu Lintas): Menggunakan e-office dalam pencatatan laporan kecelakaan dan administrasi tilang.
- e. Ditintelkam (Direktorat Intelijen Keamanan): Memanfaatkan sistem untuk penyimpanan dan analisis data intelijen.
- f. Ditsamapta (Direktorat Samapta): Menggunakan e-office untuk perencanaan patroli dan pelaporan keamanan publik.
- g. Ditpolairud (Direktorat Polisi Air dan Udara): Mengelola informasi terkait pengamanan wilayah perairan menggunakan sistem ini.

4. Unit Pendukung dan Layanan

- a. Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi (Bid TIK): Bertanggung jawab atas pengelolaan, pemeliharaan, dan pengembangan sistem e-office.

- b. Bidang Humas (Bid Humas): Menggunakan sistem untuk distribusi informasi internal dan eksternal.
- c. Bidang Keuangan (Bid Keu): Menggunakan e-office untuk pengelolaan anggaran dan administrasi keuangan.
- d. Bidang Dokkes (Bidang Kedokteran dan Kesehatan): Mengelola data kesehatan personel kepolisian melalui sistem ini.

5. Polres dan Polresta di bawah Polda Sumsel

- a. Polrestabes Palembang
- b. Polres Ogan Ilir, Banyuasin, Musi Banyuasin, OKU, OKU Timur, dan lainnya

Setiap Polres dan Polresta menggunakan e-office untuk manajemen surat-menyurat, pelaporan kasus, koordinasi dengan Polda, dan administrasi internal.

6. Personel Kepolisian dan Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Polda Sumsel

Semua anggota kepolisian dan PNS yang terlibat dalam administrasi, pelaporan, dan operasional kepolisian juga menggunakan e-office sesuai tugas dan kewenangan masing-masing.

Sistem e-office di Polda Sumsel dirancang untuk mencakup seluruh entitas di lingkungan kepolisian guna meningkatkan efisiensi kerja, mempercepat proses administrasi, serta mendukung digitalisasi layanan internal.

Ibu AKBP Astuti mengungkapkan bahwa sasaran utama dari penerapan e-office ini adalah untuk meningkatkan kemampuan dan transparansi dalam pengelolaan dokumen dinas dan mengurangi penggunaan yang bergantung pada dokumen berbentuk fisik. Namun dalam praktiknya, penerapan e-office di berbagai entitas belum merata. Beberapa satker dan satwil masih menggunakan metode manual dalam memverifikasi, mendistribusikan surat dan melakukan pemberian nomor surat secara manual, yang menunjukkan adanya perbedaan tingkat pemanfaatan teknologi antar entitas. Ini terjadi akibat minimnya komunikasi dan sosialisasi yang dilakukan oleh kaurmintu di satker dan satwil masing-masing dalam memberikan informasi terhadap penerapan e-office sebagai media persuratan digital. Dampaknya beberapa satker dan satwil minim pengetahuan mengenai penggunaan e-office dan menjadikan proses administrasi persuratan tidak efektif.

Permasalahan lainnya yang ditemui adalah pada bagian *monitoring* surat. Dari hasil observasi yang telah peneliti lakukan, pada sisi admin belum terdapat halaman *monitoring* surat yang menyebabkan penerusan surat masih sering tertunda yang tidak dapat dilacak oleh admin, sehingga menghambat kinerja admin dalam pengiriman, pelaporan dan

pendistribusian surat kepada satker/satwil yang memiliki kepentingan. Selain itu kendala lain yang terjadi karena belum adanya halaman *monitoring* surat adalah terjadi kesalahan pada sistem, yang menyebabkan kasus *error* data misalnya surat yang harusnya menjadi data untuk satker A berubah menjadi data satker B. Hal ini tentu saja membuat admin harus melaporkan kembali kepada staff kaurmintu untuk mengirim ulang data. Dari permasalahan tersebut mengakibatkan kegiatan administrasi surat-menyurat menjadi kurang efisien. Oleh karena itu, dukungan pelatihan, peningkatan infrastruktur TI, serta kebijakan internal yang mendukung digitalisasi menjadi faktor penting untuk memastikan keberlanjutan dan efektivitas implementasi e-office. Dengan strategi penerapan yang tepat, e-office diharapkan dapat menjadi sistem yang terintegrasi sepenuhnya dalam operasional kepolisian di polda sumsel, sehingga mampu meningkatkan efektivitas kerja dan mempercepat transformasi digital di polda sumsel.

2.3 Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2)

Model UTAUT2 merupakan pengembangan dari berbagai teori yang telah dikembangkan sebelumnya. Perkembangan teori ini dimulai dengan *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang diperkenalkan oleh Fishbein dan Ajzen (1975), yang menyatakan bahwa perilaku manusia dipengaruhi oleh niat (*intention*) yang didorong oleh sikap (*attitude*) dan norma subjektif (*subjective norm*) (Fishbein & Ajzen, 1975). Model ini kemudian berkembang menjadi *Theory of Planned Behavior* (TPB) yang diperkenalkan oleh Ajzen (1991), yang menambahkan faktor *perceived behavioral control* sebagai elemen yang berpengaruh terhadap niat dan perilaku individu dalam menggunakan suatu teknologi (Ajzen, 1991).

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, *Technology Acceptance Model* (TAM) dikembangkan oleh Davis (1989) sebagai model yang lebih spesifik untuk memahami penerimaan teknologi. TAM berfokus pada dua variabel utama, yaitu *Perceived Usefulness* (PU) dan *Perceived Ease of Use* (PEOU), yang berpengaruh terhadap niat pengguna dalam menerima dan menggunakan sistem teknologi informasi (Davis, 1989). TAM kemudian berkembang menjadi TAM2 dengan menambahkan faktor eksternal seperti pengalaman pengguna dan dukungan sosial.

Akan tetapi, TAM masih memiliki keterbatasan dalam menjelaskan faktor lingkungan organisasi dan aspek sosial dalam penerimaan teknologi. Oleh karena itu, Venkatesh mengembangkan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT), yang mengintegrasikan delapan teori utama, yaitu TRA, TPB, TAM,

Motivational Model (MM), *Model of PC Utilization (MPCU)*, *Diffusion of Innovation (DOI)*, dan *Social Cognitive Theory (SCT)* (Venkatesh, Morris, Davis, & Davis, 2003). Model ini mengusulkan empat faktor utama yang mempengaruhi niat dan perilaku pengguna dalam menggunakan teknologi, yaitu *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, dan *Facilitating Conditions*, dengan moderator berupa usia, jenis kelamin, pengalaman, dan keikutsertaan dalam penggunaan (Venkatesh, Morris, Davis, & Davis, 2003).

Selanjutnya, pada tahun 2012 Venkatesh memublikasikan UTAUT2 sebagai perluasan dari UTAUT untuk menyempurnakan model sebelumnya, Venkatesh lalu mengembangkan model UTAUT2 dan memperluas model sebelumnya dengan menambahkan tiga variabel baru: *Hedonic Motivation*, *Price Value*, dan *Habit*, selain itu moderator keikutsertaan dalam penggunaan (*voluntariness of use*) ditiadakan. (Venkatesh, Viswanath; Thong.L, James Y; Xu, Xin, 2012)

Berikut adalah tabel perbandingan beberapa metode analisis penerimaan teknologi hingga akhirnya memilih UTAUT2 sebagai metode yang dianggap paling sesuai dalam penelitian ini:

Tabel 2.1 Tabel Perbandingan Metode Analisis

Metode	Kekurangan	Kelebihan	Relevansi dengan Penelitian	Sumber
TAM (<i>Technology Acceptance Model</i>)	Tidak mempertimbangkan faktor sosial dan lingkungan organisasi.	Sederhana dan banyak digunakan dalam penelitian adopsi teknologi.	Kurang relevan karena tidak mempertimbangkan faktor eksternal seperti pengaruh sosial dan kebijakan organisasi.	(Davis, 1989)
TPB (<i>Theory of Planned Behavior</i>)	Kurang mempertimbangkan aspek teknologi dan lingkungan kerja.	Memasukkan faktor niat pengguna dalam penggunaan teknologi.	Tidak cukup kuat untuk menganalisis dalam adopsi sistem berbasis teknologi.	(Ajzen, 1991)
UTAUT	Tidak	Lebih	Hampir relevan,	(Venkatesh,

(Unified Theory of Acceptance and Use of Technology)	mempertimbangkan faktor individu seperti motivasi dan kebiasaan dalam penggunaan teknologi.	komprehensif dibandingkan TAM dan TPB, mempertimbangkan faktor sosial dan lingkungan.	tetapi kurangnya faktor psikologis yang dapat mempengaruhi adopsi teknologi dalam jangka panjang.	Morris, Davis, & Davis, 2003)
UTAUT2 (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2)	Lebih kompleks dibandingkan UTAUT, membutuhkan lebih banyak data untuk analisis yang akurat.	Lebih lengkap dalam menganalisis penerimaan teknologi dengan mempertimbangkan kebiasaan dan motivasi pengguna.	Dipilih paling relevan karena model ini mempertimbangkan variabel yang lebih luas, termasuk kebiasaan pengguna dalam menggunakan sistem informasi, serta motivasi dalam penerimaan teknologi di organisasi.	(Venkatesh, Viswanath; Thong.L, James Y; Xu, Xin, 2012)

Pemilihan model UTAUT2 dalam penelitian ini didasarkan pada cakupan variabel yang lebih luas dan relevansi model dengan perilaku pengguna. UTAUT awalnya dikembangkan untuk menganalisis penerimaan teknologi dalam lingkungan organisasi dengan mempertimbangkan empat variabel utama, yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions*, serta beberapa moderator seperti yaitu kelamin (*gender*), usia (*age*), pengalaman (*experience*) dan keikutsertaan dalam penggunaan (*voluntariness of use*) (Venkatesh, Thong, & Xu, 2012). Akan tetapi, seiring berjalannya waktu dalam penelitian yang lebih modern, terutama yang melibatkan adopsi sistem berbasis teknologi di lingkungan kerja, model UTAUT2 dianggap lebih sesuai karena menambahkan tiga variabel tambahan, yaitu *hedonic motivation*, *price value*, dan *habit*, yang memberikan wawasan lebih mendalam terkait faktor psikologis dan kebiasaan pengguna dalam menggunakan sistem. Selain itu, model UTAUT2 tidak hanya

mempertimbangkan faktor eksternal yang mendorong penggunaan sistem, tetapi juga faktor individu yang mempengaruhi perilaku pengguna dalam jangka panjang. Dalam konteks implementasi e-office di Polda sumsel, faktor kebiasaan (*habit*) dianggap menjadi salah satu aspek penting, karena sistem ini diharapkan dapat digunakan secara rutin oleh pegawai dalam aktivitas administrasi sehari-hari. Dengan mempertimbangkan aspek tersebut, penggunaan model UTAUT2 diharapkan mampu memberikan analisis yang lebih ekstensif untuk memahami faktor yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaan e-office di lingkungan kepolisian.

Dalam penelitian ini, tidak semua variabel pada model UTAUT2 diterapkan. Studi hanya berfokus pada variabel *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating conditions*, *perceived value*, dan *habit*. Pada studi ini variabel *price value* digantikan dengan *perceived value* karena berdasarkan hasil studi sebelumnya, variabel *perceived value* dianggap lebih sesuai dan relevan dengan konteks studi yang sedang dilakukan.

2.3.1 Performance Expectancy (Ekspetasi Kinerja)

Performance expectancy didefinisikan sebagai tingkat keyakinan individu bahwa penggunaan sistem akan dapat membantu mereka meningkatkan kinerja dalam pekerjaan (Venkatesh, Morris, Davis, & Davis, 2003). Konsep ini menggabungkan beberapa variabel yang diadopsi dari model penerimaan dan penggunaan teknologi (Venkatesh, Morris, Davis, & Davis, 2003), yaitu:

a. *Perceived Usefulness* (Persepsi Persepsi Kegunaan)

Merupakan indikator sejauh mana seseorang meyakini bahwa pemanfaatan suatu sistem dapat meningkatkan performa pribadi..

b. *Extrinsic Motivation* (Motivasi Ekstrinsik)

Merupakan persepsi yang menjadi ekspektasi seseorang dalam penggunaan suatu alat untuk mencapai hasil yang bernilai, seperti: kinerja pekerjaan, pembayaran, atau bahkan promosi.

c. *Job-Fit* (Kesesuaian Pekerjaan)

Merupakan persepsi bagaimana suatu sistem dapat meningkatkan kinerja pekerjaan setiap individu.

d. *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif)

Merupakan ukuran untuk menilai sejauh mana manfaat inovasi yang dianggap lebih baik dibandingkan dengan penggunaan produk sebelumnya..

2.3.2 Effort Expectancy (Ekspektasi Usaha)

Effort expectancy didefinisikan sebagai tingkat kemudahan yang dirasakan oleh individu dalam menggunakan teknologi (Venkatesh, Morris, Davis, & Davis, 2003). Konsep ini menggabungkan beberapa variabel yang diadopsi dari model penerimaan dan penggunaan teknologi (Venkatesh, Morris, Davis, & Davis, 2003), yaitu:

a. *Perceived Ease of Use* (Persepsi Kemudahan Pengguna)

Merupakan indikator yang menunjukkan sejauh mana seseorang meyakini bahwa pemakaian penggunaan terhadap suatu sistem teknologi terbaru akan memberikan kemudahan.

b. *Complexity* (Kompleksitas)

Kompleksitas yang dimaksud dalam hal ini yakni tingkat inovasi dianggap sebagai hal yang memiliki berbagai makna.

c. *Ease of Use* (Kemudahan Pengguna)

Merupakan gambaran mengenai sejauh mana penggunaan suatu inovasi maupun penggunaan teknologi terbaru dianggap sulit untuk digunakan oleh individu.

2.3.3 Social Influence (Pengaruh Sosial)

Social Influence didefinisikan sebagai persepsi seseorang dalam mempercayai penggunaan sistem (Venkatesh, Morris, Davis, & Davis, 2003). *Social influence* juga memiliki peranan yang sangat signifikan dalam memengaruhi variabel niat tindakan dengan memperhatikan berbagai faktor sebagai berikut (Kariim, 2022):

a. *Subjective Norm* (Norma Subyektif)

Merupakan suatu tolak ukur penilaian bahwa individu dapat terpengaruh atau tidaknya dalam menggunakan suatu sistem teknologi terbaru karena pendapat dari orang-orang yang sangat penting bagi individu tersebut.

b. *Social Factors* (Faktor-faktor Sosial)

Merupakan penerimaan terhadap nilai-nilai yang dianut oleh kelompok, serta keterlibatan individu dengan orang lain.

c. *Image* (Citra)

Dikategorikan sebagai sejauh mana inovasi dipersepsikan mampu memperbaiki citra atau persepsi mengenai kelas sosial.

2.3.4 Facilitating Condition (Kondisi yang Memfasilitasi)

Facilitating Conditions didefinisikan sebagai seberapa besar keyakinan seseorang terhadap infrastruktur organisasi dan teknis yang tersedia untuk mendukung pemanfaatan sistem

informasi (Venkatesh, Morris, Davis, & Davis, 2003). Konsep ini menggabungkan beberapa variabel yang diadopsi dari model penerimaan dan penggunaan teknologi (Venkatesh, Morris, Davis, & Davis, 2003), yaitu :

a. *Perceived Behavioral Control* (Kontrol Perilaku yang Dirasakan)

Didefinisikan sebagai mencerminkan faktor-faktor internal seperti kemampuan individu dalam penggunaan sistem teknologi terbaru, dan eksternal yakni fasilitas yang menunjang seseorang dalam menggunakan sistem teknologi.

b. *Facilitating Conditions* (Kondisi yang Memfasilitasi)

Didefinisikan seberapa besar keyakinan seseorang bahwa infrastruktur organisasi dan teknologi yang ada untuk mendukung penggunaan teknologi tertentu.

c. *Compatibility* (Kompabilitas)

Merupakan suatu tolak ukur penilaian mengenai sejauh mana suatu sistem inovasi dapat dirasakan dampaknya baik dari segi nilai kegunaannya, penunjang kebutuhan, maupun pengalaman yang dirasakan individu dalam penggunaan sistem teknologi tersebut.

2.3.5 Perceived Value (Nilai yang Dirasakan)

Perceived value merupakan persepsi pengguna tentang manfaat atau nilai yang diterima dari penggunaan sistem informasi, dibandingkan dengan biaya atau usaha yang diperlukan untuk menggunakan sistem tersebut (Zeithaml, 1988).

Menurut (Wijaya, 2013) *perceived value* dapat diidentifikasi melalui indikator-indikator sebagai berikut :

a. *Functional Value* (Nilai Fungsional)

Didefinisikan untuk mengukur sejauh mana sistem informasi memberikan manfaat praktis dan efisiensi.

b. *Emotional Value* (Nilai Emosional)

Mengacu kepada kepuasan emosional yang dirasakan pengguna saat menggunakan sistem.

c. *Time Value* (Nilai Waktu)

Mengukur seberapa banyak waktu yang dihemat pengguna saat menggunakan sistem.

2.3.6 Habit (Kebiasaan)

Habit didefinisikan sebagai sejauh mana individu akan melakukan suatu perilaku akibat adanya kecenderungan untuk melaksanakan aktivitas secara otomatis. Variabel *habit* akan

menggambarkan proses dasar dimana kebiasaan dapat mempengaruhi penggunaan teknologi (Venkatesh, Thong, & Xu, 2012). Konsep ini menggabungkan beberapa variabel yang diadopsi dari model penerimaan dan penggunaan teknologi (Venkatesh, Morris, Davis, & Davis, 2003), yaitu :

a. *Prior Use* (Frekuensi Pengguna)

Didefinisikan ketika pengguna mengalami ketergantungan pada teknologi yang dipakai.

b. *Addiction* (Ketergantungan pada Teknologi)

Didefinisikan ketika pengguna merasa kecanduan dengan teknologi yang digunakan.

c. *Behavior to be Automatic* (Kebiasaan Otomatis)

Didefinisikan ketika suatu pengguna sudah terbiasa menggunakan teknologi hingga menjadi suatu kebiasaan, artinya perilaku tersebut telah terinternalisasi dalam rutinitas sehari-hari, biasanya karena pengulangan dan konsistensi dalam penggunaannya.

2.3.7 Behavioral Intention (Niat Perilaku)

Menurut (Venkatesh, Thong, & Xu, 2012) *behavioral intention* adalah niat perilaku untuk menggunakan, menerima, dan menerapkan suatu inovasi sistem teknologi. Hal ini dikarenakan adanya pengalaman yang langsung dirasakan oleh tiap individu selama penggunaan teknologi. Indikator dari variabel studi dijelaskan sebagai berikut (Venkatesh, Thong, & Xu, 2012):

a. *Repurchase Intentions* (Nilai Pembelian Ulang)

Persepsi ini mengacu pada niat pengguna untuk menggunakan kembali sistem informasi yang sama dimasa depan.

b. *Positive Word of Mouth Communication* (Rekomendasi Lisan)

Didefinisikan sebagai penyampaian informasi positif mengenai suatu layanan atau produk kepada orang lain berdasarkan pengalaman pribadi.

c. *Service Quality* (Kualitas Layanan)

Didefinisikan sebagai sejauh mana layanan yang diberikan oleh sistem informasi memenuhi atau melampaui harapan pengguna.

2.3.8 Use Behavior (Perilaku Pengguna)

Menurut (Venkatesh, Thong, & Xu, 2012) *use behavior* didefinisikan sebagai seberapa sering pengguna menggunakan teknologi yang dipicu oleh keinginan seseorang untuk melakukan suatu hal. Indikator dari variabel studi dijelaskan sebagai berikut (Venkatesh, Thong, & Xu, 2012) :

a. *Usage Time* (Waktu Penggunaan)

Didefinisikan sebagai durasi waktu yang dihabiskan pengguna untuk menggunakan sistem informasi dalam jangka waktu tertentu. Indikator ini membantu memahami sejauh mana pengguna bergantung pada sistem dalam aktivitas mereka.

b. *Usage Frequency* (Frekuensi Pengguna)

Didefinisikan seberapa sering pengguna menggunakan sistem informasi dalam periode waktu tertentu.

c. *Use Variety* (Keragaman Pengguna)

Mengacu pada berbagai jenis fitur atau modul dalam sistem yang digunakan oleh pengguna. Semakin banyak fitur yang digunakan, semakin tinggi *use variety*-nya. Tujuannya untuk mengukur sejauh mana pengguna memanfaatkan fungsi sistem secara menyeluruh.

BAB 3

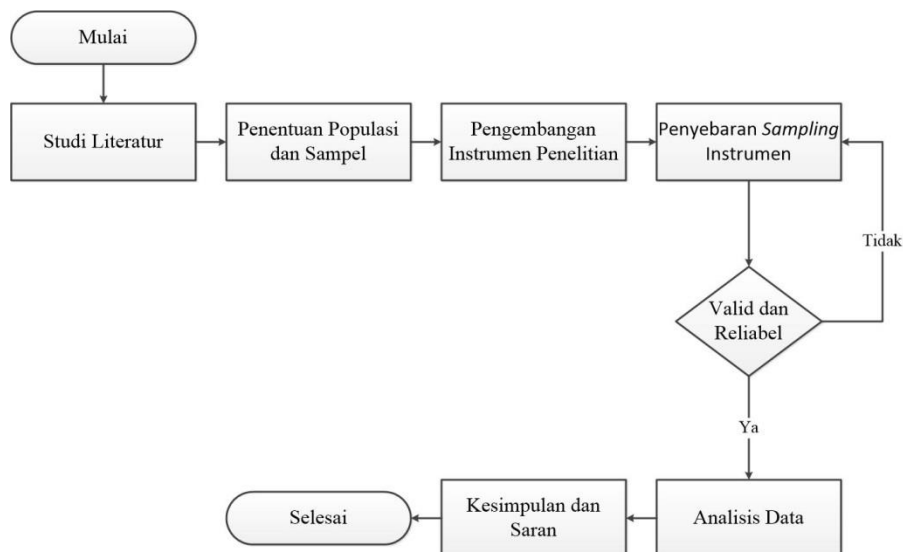
Metodologi

3.1 Metode Penelitian

Penelitian ini akan menggunakan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini merupakan studi yang terstruktur untuk mengungkapkan keterkaitan antara variabel, mengevaluasi teori serta memperluas pemahaman nilai prediksi dengan menguji hipotesis melalui analisis statistik. (Sugiyono, 2013). Metode pengumpulan data pada penelitian ini dengan menyebar kuesioner kepada para responden. Dari data yang akan dikumpulkan, tahapan selanjutnya data akan diolah dan dianalisis untuk memperoleh informasi ilmiah. Penelitian ini dilakukan untuk mendapati variabel apa saja yang bisa mempengaruhi penerimaan dan penggunaan e-office di polda sumsel dengan menggunakan model UTAUT2.

3.2 Tahapan Penelitian

Penelitian ini terbagi dalam beberapa tahapan. Tahapan penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 3.1.



Gambar 3.1 Tahapan penelitian.

3.3 Studi Literatur

Pada tahap studi literatur akan dilakukan kajian-kajian terhadap penelitian-penelitian ilmiah yang berkaitan dengan metode UTAUT2 yang diperoleh dari buku, artikel, jurnal penelitian dan internet.

3.4 Penentuan Populasi dan Sampel

Tahap selanjutnya adalah penentuan populasi dan sampel. Populasi merujuk pada area umum yang terdiri dari: objek atau subjek yang memiliki sifat dan ciri tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dianalisis dan kemudian diambil kesimpulan. Kemudian, sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2013). Berdasarkan data yang didapat dari BIRO SDM Polda sumsel diperoleh informasi bahwa jumlah total personil POLRI dan ANS Polda sumsel sebanyak 2.236 personil.

Pada penelitian ini, rumus Slovin digunakan untuk menentukan banyaknya sampel yang diperlukan (Machali, 2021). Adapun rumusnya sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

d = Presisi/tingkat penyimpangan yang diinginkan

$$n = \frac{2236}{2236 \cdot (0,1^2)} = \frac{2236}{(2236) \cdot (0,01) + 1}$$
$$n = \frac{2236}{23,36} = 95,71 = \text{dibulatkan menjadi } 96$$

Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus Slovin, jumlah responden yang diperlukan untuk penelitian ini adalah minimal 96 orang.. Jumlah minimum tersebut dianggap cukup untuk merepresentasikan populasi serta mendukung validitas data yang diperoleh.

3.5 Pengembangan Instrument Penelitian

Pengembangan instrument penelitian ini merujuk kepada indikator dari setiap variabel penelitian dari metode UTAUT2 (Venkatesh, Thong, & Xu, 2012). Dari variabel-variabel tersebut akan dijelaskan pengertian operasionalnya, kemudian akan menentukan indikator yang akan diukur. Indikator tersebut akan diuraikan menjadi sejumlah pertanyaan atau pernyataan (Sugiyono, 2013). Kemudian hipotesis disusun sebagai pernyataan yang menjelaskan hubungan antarvariabel yang akan diuji secara empiris. Hipotesis tersebut

akan dirumuskan berdasarkan kajian teori dan hasil penelitian terdahulu untuk memberikan landasan yang kuat dalam analisis data.

3.5.1 Variabel dan Indikator Penelitian

Pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner nantinya akan mencakup variabel dan indikator yang relevan berdasarkan teori UTAUT2,

Tabel 3.1 Variabel dan Indikator Penelitian

No	Variabel	Indikator	Kode	Referensi	
1	<i>Performance Expectancy</i>	<i>Perceived usefulness</i>	PE1	(Venkantesh, Viswanath; Thong.L, James Y; Xu, Xin, 2012)	
		<i>Extrinsic motivation</i>	PE2		
		<i>Job-fit</i>	PE3		
		<i>Relative advantage</i>	PE4		
2	<i>Effort Expectancy</i>	<i>Perceived easy of use</i>	EE1		
		<i>Complexity</i>	EE2		
		<i>Easy of use</i>	EE3		
3	<i>Social Influence</i>	<i>Subjective norm</i>	SI1		
		<i>Social factors</i>	SI2		
		<i>Image</i>	SI3		
4	<i>Facilitating Conditions</i>	<i>Percived behavioral control</i>	FC1		
		<i>Facilitating conditions</i>	FC2		
		<i>Compability</i>	FC3		
5	<i>Perceived Value</i>	<i>Functional value</i>	PV1		(Sweeney & Soutar, 2001)
		<i>Emotional value</i>	PV2		
		<i>Time value</i>	PV3		
6	<i>Habit</i>	<i>Prior use</i>	HB1	(Venkantesh, Viswanath; Thong.L, James Y; Xu, Xin, 2012)	
		<i>Addiction</i>	HB2		
		<i>Behavior to be automatic</i>	HB3		
7	<i>Behavioral Intention</i>	<i>Repurchase intentions</i>	BI1		
		<i>Positive word of mouth communication</i>	BI2		
		<i>Service quality</i>	BI3		
8	<i>User Behavior</i>	<i>Usage time</i>	UB1		
		<i>Usage frequency</i>	UB2		
		<i>Use variety</i>	UB3		

3.5.2 Hipotesis Penelitian

Terdapat beragam jenis hipotesis dalam suatu kajian, salah satunya adalah hipotesis penelitian yang bersifat deskriptif. Hipotesis deskriptif adalah respon sementara atas rumusan masalah yang juga bersifat deskriptif (Sugiyono, 2013). Uraian pengembangan hipotesis pada penelitian ini akan dijelaskan sebagai berikut :

1. Pengaruh *Performance Expectancy* (PE) terhadap *Behavior Intention* (BI)

Performance Expectancy merupakan variabel yang berasal dari model UTAUT kemudian digunakan kembali pada model UTAUT2. Selain itu, PE merupakan prediktor terkuat dari niat perilaku dan tetap akan signifikan dalam pengukuran baik pada sistem yang sifatnya *mandatory*(wajib) maupun *voluntary*(sukarela) (Venkatesh, Thong, & Xu, 2012). Pada penelitian sebelumnya penggunaan model UTAUT maupun UTAUT2 membuktikan bahwa PE memiliki pengaruh yang positif terhadap niat perilaku. Penelitian yang telah dilakukan oleh (Ismarmiaty & Etmy, 2018) menyatakan bahwa PE memiliki hubungan yang positif terhadap BI pada penggunaan teknologi *e-government* di nusa tenggara barat. Penelitian selanjutnya yang telah dilakukan oleh (Onibala, Rindengan, & Lumenta, 2021) menyatakan bahwa PE memiliki hubungan yang positif terhadap BI, karena pengguna merasa e-kinerja berfungsi untuk membantu merampungkan pekerjaan dan meningkatkan kualitas kerja. Oleh karena itu, dalam konteks penelitian ini, variabel EE diharapkan turut memengaruhi penerimaan teknologi oleh pengguna e-office di polda sumsel. Apabila e-office dirasa mudah dioperasikan dan tidak menyulitkan penggunaannya, maka besar kemungkinan pengguna akan terus menggunakannya untuk mendukung tugas dan pekerjaan dalam jangka panjang.

Berdasarkan uraian di atas, maka diajukan hipotesis sebagai berikut :

H1 : *Performance Expectancy* (PE) berpengaruh positif terhadap *Behavior Intention* (BI)

2. Pengaruh *Effort Expectancy* (EE) terhadap *Behavior Intention* (BI)

Effort Expectancy berpengaruh terhadap *Behavior Intention* untuk menggunakan sistem baik jika situasi penggunaannya diwajibkan maupun yang bersifat sukarela. (Venkatesh, Morris, Davis, & Davis, 2003). Beberapa penelitian sebelumnya yang menggunakan model UTAUT maupun UTAUT2 membuktikan bahwa EE memiliki pengaruh positif terhadap BI. Penelitian yang dilakukan oleh (Apriyani & Pibrina, 2021) menggunakan model UTAUT menjelaskan bahwa EE berpengaruh positif terhadap BI, hasil ini dikarenakan

faktor kemudahan menggunakan e-office sehingga membuat karyawan PT. ABCX berminat untuk menggunakan e-office. Selain itu, penelitian yang telah dilakukan oleh (Muttaqin & Prihandoko, 2018) menyatakan bahwa hasil studi menyatakan bahwa EE berpengaruh signifikan terhadap BI dalam menggunakan e-office. Akan tetapi, dalam beberapa penelitian EE tidak berpengaruh signifikan terhadap BI, seperti pada penelitian yang telah dilakukan oleh (Onibala, Rindengan, & Lumenta, 2021) hasil penelitian membuktikan EE tidak berpengaruh signifikan terhadap BI, karena beberapa fitur pada e-kinerja dianggap kompleks sehingga pegawai sulit untuk memahami dan menggunakan sistem. Persepsi kemudahan penggunaan e-office bagi personel polda sumsel dapat memengaruhi keinginan untuk tetap menggunakannya. Jika system dinilai mudah digunakan, tidak membingungkan pengguna, dan efektif dalam membantu pekerjaan administrative, maka variable EE dapat memberikan dampak positif terhadap BI. Akan tetapi, apabila terdapat fitur-fitur yang dianggap rumit atau *user-friendly*, maka pengaruh EE terhadap BI bisa menjadi signifikan. Oleh sebab itu, penelitian ini sangat penting untuk menguji apakah kemudahan sistem benar-benar berfungsi sebagai pendorong penerimaan teknologi di lingkungan kepolisian.

Berdasarkan uraian di atas, maka diajukan hipotesis sebagai berikut :

H2 : *Effort Expectancy* (EE) berpengaruh positif terhadap *Behavior Intention* (BI)

3. Pengaruh *Social Influence* (SI) terhadap terhadap *Behavior Intention* (BI)

Social influence ditemukan sebagai faktor signifikan dalam memengaruhi niat perilaku pengguna untuk menggunakan sistem informasi baru (Taylor & Todd, 1995). Pada beberapa penelitian sebelumnya membuktikan bahwa SI memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap BI. Hal ini diperkuat dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh (Apriyani & Pibrina, 2021) menyatakan bahwa SI memiliki pengaruh positif terhadap BI untuk menggunakan e-office, karena adanya faktor pengaruh dari pihak perusahaan dan adanya dukungan dari perusahaan. Selanjutnya penelitian dari (Muttaqin & Prihandoko, 2018) hasil penelitiannya menyatakan bahwa SI berpengaruh positif terhadap BI. Akan tetapi, pada penelitian (Donan, Negara, Sutabri, & Firdaus, 2023) hasil penelitian membuktikan bahwa SI tidak berpengaruh signifikan terhadap BI, karena lingkungan sekitar mahasiswa di IKest MP mungkin belum memiliki peran yang signifikan dalam memotivasi pengguna untuk menggunakan sistem SIMAKAD. Dalam konteks penelitian ini, variabel SI juga menjadi aspek penting yang harus diteliti, dalam lingkungan kerja yang formal dan terstruktur seperti Lembaga kepolisian, pengaruh dari atasan, pemimpin

unit, dan rekan kerja dapat berperan signifikan untuk mendorong pengguna memanfaatkan e-office. Jika pengguna merasa bahwa penggunaan e-office didorong atau bahkan diwajibkan oleh lingkungan kerja mereka, maka kemungkinan besar pengguna akan memiliki keinginan yang lebih besar untuk menggunakannya. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi sejauh mana pengaruh SI di lingkungan polda sumsel memengaruhi penerimaan sistem e-office.

Berdasarkan uraian di atas, maka diajukan hipotesis sebagai berikut :

H3 : *Social Influence* (SI) berpengaruh positif terhadap *Behavior Intention* (BI)

4. Pengaruh *Facilitating Conditions* terhadap *Behavior Intention* (BI) dan *Use Behavior* (UB)

Dalam model UTAUT2, *facilitating conditions* memiliki hubungan yang signifikan terhadap *behavior intention* dan *use behaviour*. FC mengacu pada sejauh mana pengguna percaya bahwa infrastruktur organisasi dan teknis tersedia untuk mendukung penggunaan sistem (Andreas, 2012). Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Alsheri & Drew, The Effects of Website Quality on Adoption of E-Government Service : An Empirical Study Applying UTAUT Model Using SEM, 2012) menyatakan bahwa FC berpengaruh positif terhadap BI untuk menggunakan sistem pelatihan berbasis web. Sedangkan dalam penelitian yang telah dilakukan oleh (Onibala, Rindengan, & Lumenta, 2021) hasil penelitian menyatakan bahwa FC tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap BI, karena kurangnya pengetahuan yang baik dan bantuan dari orang lain mengenai penggunaan sistem informasi e-kinerja. Penelitian yang dilakukan oleh (Donan, Negara, Sutabri, & Firdaus, 2023) menunjukkan bahwa FC memiliki hubungan yang signifikan terhadap UB, karena penggunaan sistem informasi akademik telah mendapatkan fasilitas yang memadai sehingga mahasiswa dapat menggunakan SIMAKAD dengan mudah. Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh (Umami & Irawan, 2021) hasil penelitiannya bahwa FC berpengaruh positif terhadap UB dalam penggunaan SIMBMD, karena fasilitas SIMBMD sudah baik sehingga mendorong pengguna untuk terus menggunakan SIMBMD. Dalam konteks penelitian ini, FC adalah faktor penting untuk di analisis, terutama berkaitan dengan pola UB. Situasi kerja di Lembaga pemerintahan seperti polda sumsel sangat dipengaruhi oleh ketersediaan fasilitas yang memadai, pelatihan yang efektif, akses jaringan, dan bantuan teknis. Jika fasilitas serta infrastruktur yang mendukung pemanfaatan e-office tersedia dengan baik, maka kemungkinan besar para personel akan menggunakan sistem tersebut secara aktif dan berkelanjutan. Oleh karena itu, penelitian ini

bertujuan untuk mengeksplorasi sejauh mana dukungan teknis dan organisasi yang ada berdampak pada perilaku penggunaan e-office di polda sumsel.

Berdasarkan uraian di atas, maka diajukan hipotesis sebagai berikut :

H4: *Facilitating Conditions* (FC) berpengaruh positif terhadap *Behavior Intention* (BI)

H5 : *Facilitating Conditions* (FC) berpengaruh positif terhadap *User Behaviour* (UB)

5. Pengaruh *Perceived Value* (PV) terhadap terhadap *Behavior Intention* (BI)

Dalam model UTAUT2, terdapat bukti bahwa *perceived value* memiliki pengaruh positif terhadap *behavior intention*. Misalnya penelitian yang telah dilakukan (Basaran & Aksoy, 2017) membuktikan bahwa PV berpengaruh signifikan terhadap BI. Penelitian serupa juga dilakukan oleh (Donan, Negara, Sutabri, & Firdaus, 2023) menyatakan bahwa PV berpengaruh positif terhadap BI, karena pengguna merasa SIMAKAD memberikan manfaat yang besar dalam proses administrasi akademik serta menciptakan niat untuk menggunakan SIMAKAD dalam mendukung proses perkuliahan. Meski e-office tidak mengenakan biaya secara langsung kepada penggunanya, system ini tetap memerlukan investasi dalam hal waktu, tenaga, dan penyesuaian dari para pengguna. Oleh sebab itu, jika pengguna merasa bahwa e-office memberikan manfaat dalam mempercepat proses kerja, memudahkan pengelolaan dokumen, dan meningkatkan efektivitas kerja yang lebih besar dibandingkan dengan upaya yang harus dilakukan, maka mereka akan lebih cenderung untuk terus menggunakannya. Dengan demikian, PV menjadi salah satu elemen krusial yang dapat memengaruhi tingkat penerimaan sistem e-office oleh staf di polda sumsel.

Berdasarkan uraian di atas, maka diajukan hipotesis sebagai berikut :

H6: *Perceived Value* (PV) berpengaruh positif terhadap *Behavior Intention* (BI)

6. Pengaruh *Habit* (HB) terhadap *Behavior Intention* (BI) dan *Use Behavior* (UB)

Menurut (Venkatesh, Thong, & Xu, 2012) *habit* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *behavior intention* dan *use behavior*. *Habit* merujuk pada kebiasaan yang terbentuk setelah seseorang menggunakan teknologi secara berulang sehingga penggunaannya menjadi otomatis. *Habit* dapat memperkuat BI, yang kemudian akan memengaruhi UB. Hal ini berarti, semakin sering pengguna menggunakan suatu teknologi, semakin besar niatnya untuk terus menggunakannya, tanpa perlu mempertimbangkannya kembali. Pengaruh ini tercermin dalam penelitian yang dilakukan oleh (Sutanto, Ghozali, & Handayani, 2018) hasil penelitian membuktikan bahwa HB berpengaruh signifikan

terhadap BI dan UB, hal ini dikarenakan kebiasaan, keharusan dan ketergantungan pengguna menggunakan SIPKD dalam menyelesaikan pekerjaan yang memengaruhi niat dan perilaku pengguna untuk menggunakan SIPKD. Penelitian selanjutnya dilakukan oleh (Onibala, Rindengan, & Lumenta, 2021) dalam penelitiannya HB tidak berpengaruh signifikan terhadap BI, hal ini disebabkan oleh pengguna diwajibkan menggunakan e-kinerja tetapi belum menguasai sistem secara penuh, hal tersebut akan berdampak pada niat pengguna. Sedangkan dalam pengaruh HB terhadap UB, hasil penelitian membuktikan kebiasaan pengguna terhadap e-kinerja tidak membuktikan pengaruh yang signifikan, namun memiliki pengaruh yang signifikan terhadap frekuensi penggunaannya, yang nantinya akan memengaruhi perilaku penggunaan e-kinerja. Dalam konteks penelitian ini, e-office digunakan dalam konteks kerja yang formal dan terstruktur. Apabila pengguna telah terbiasa dengan penggunaan e-office dalam aktivitas sehari-hari yang bersifat administrative, maka kebiasaan ini dapat menciptakan keinginan yang kuat untuk meneruskan penggunaan system, bahkan tanpa arahan khusus dari atasan. Sebaliknya, jika e-office hanya digunakan sebagai kewajiban tanpa adanya penguasaan atau pengalaman yang memadai, maka kebiasaan tidak akan terbentuk dengan baik, sehingga dapat mengakibatkan rendahnya niat dan perilaku penggunaan sistem. Oleh karena itu, *habit* merupakan elemen penting dalam memahami seberapa besar keterikatan dan keberlanjutan penggunaan e-office di polda sumsel untuk jangka waktu yang panjang.

Berdasarkan uraian di atas, maka diajukan hipotesis sebagai berikut :

H7: *Habit* (HB) berpengaruh positif terhadap *Behavior Intention* (BI)

H8: *Habit* (HB) berpengaruh positif terhadap *Use Behavior* (UB)

7. Pengaruh *Behavior Intention* (BI) terhadap *Use Behavior* (UB)

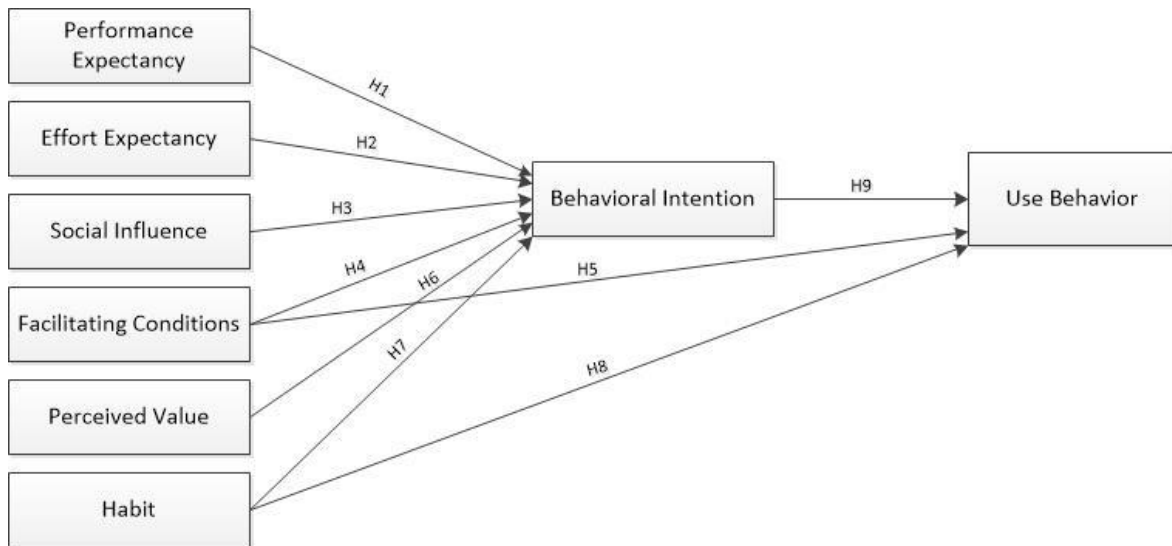
Menurut (Taylor & Todd, 1995) pengguna akan melakukan suatu perilaku (*behavior*) bila memiliki keinginan atau niat (*behavioral intention*) untuk melakukannya. Niat perilaku merupakan prediksi yang baik atas penggunaan teknologi oleh pengguna sistem. Dalam penelitiannya, (Venkatesh, Morris, Davis, & Davis, 2003) juga menemukan bahwa BI berpengaruh positif terhadap UB. Hal ini juga didukung dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh (Ismarmiaty & Etmy, 2018) bahwa BI berpengaruh positif terhadap UB, hal ini terbukti berpengaruh secara langsung (*direct*) terhadap penerimaan dan penggunaan e-government di nusa tenggara barat. Hasil penelitian (Muttaqin & Prihandoko, 2018) menyatakan bahwa BI berpengaruh positif terhadap UB dalam menggunakan e-office. Dalam konteks penelitian ini, BI menjadi salah satu variabel yang penting untuk dianalisis

karena menggambarkan kesiapan psikologis dan komitmen pengguna dalam memanfaatkan e-office, kemungkinan pengguna akan mengintegrasikannya dalam kegiatan kerja sehari-hari. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana niat perilaku yang terbentuk dari faktor-faktor seperti kemudahan, keuntungan, dukungan sosial, dan kebiasaan berpengaruh pada perilaku penggunaan sistem e-office di polda sumsel.

Berdasarkan uraian di atas, maka diajukan hipotesis sebagai berikut :

H9: *Behavior Intention* (BI) berpengaruh terhadap *Use Behavior* (UB)

Berdasarkan hipotesis penelitian di atas, maka model penelitian yang digunakan dalam penelitian ini seperti pada Gambar 3.2 :



Gambar 3.2 Model penelitian.

3.6 Penyebaran *Sampling Instrumen*

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada responden. Responden diminta memberikan jawaban untuk setiap pernyataan menggunakan skala Likert 5 poin, di mana 1 poin berarti "sangat tidak setuju", 2 poin "tidak setuju", 3 poin "netral", 4 poin "setuju", dan 5 poin "sangat setuju". Proses pengumpulan data dilakukan secara langsung dengan mendistribusikan kuesioner melalui media sosial dalam bentuk survei daring menggunakan *Google Form*.

Teknik sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *sampling purposive*, yaitu teknik pemilihan sampel dengan pertimbangan tertentu dari keseluruhan populasi (Sugiyono, 2013). Teknik *sampling purposive* dipilih karena fokus penelitian adalah pada

pengguna yang telah aktif menggunakan e-office di polda sumsel, teknik ini dapat membantu memilih responden yang paling berkaitan langsung dengan penggunaan sistem. Responden akan dipilih dari pengguna berdasarkan karakteristik yang memiliki peran sebagai operator atau pengelola e-office dalam lingkup tugasnya.

Pertanyaan dalam kuesioner diambil dari studi yang telah dilakukan sebelumnya, sedangkan untuk pertanyaan yang berhubungan dengan variabel pada UTAUT2 juga disesuaikan dari penelitian (Venkatesh, Thong, & Xu, 2012), sedangkan pertanyaan pada variabel *perceived value* diadaptasi dari penelitian (Sweeney & Soutar, 2001). Daftar pertanyaan dapat dilihat pada Tabel 3.2.

Tabel 3.2 Daftar Petanyaan Kusioner

Variabel	Kode	Item Pertanyaan	Referensi
<i>Performance Expectancy</i>	PE1	Saya merasa e-office berguna dalam pekerjaan saya sehari-hari	(Venkatesh, Thong, & Xu, 2012)
	PE2	Saya merasa e-office meningkatkan efisiensi dalam menyelesaikan pekerjaan	(Venkatesh, Thong, & Xu, 2012)
	PE3	Menggunakan e-office mempermudah pekerjaan saya	(Venkatesh, Thong, & Xu, 2012)
	PE4	Saya merasa menggunakan e-office lebih efektif dalam menyelesaikan pekerjaan saya daripada metode tradisional	(Venkatesh, Thong, & Xu, 2012)
<i>Effort Expectancy</i>	EE1	Saya merasa nyaman menggunakan e-office tanpa memerlukan banyak bantuan	(Venkatesh, Thong, & Xu, 2012)
	EE2	Penggunaan e-office dirasa cukup rumit untuk pekerjaan tertentu	(Venkatesh, Thong, & Xu, 2012)
	EE3	Saya merasa e-office dapat digunakan dengan mudah oleh siapapun, termasuk yang tidak memiliki keahlian khusus di bidang teknologi	(Venkatesh, Thong, & Xu, 2012)
<i>Social Influence</i>	SI1	Kebijakan institusi mengharuskan saya untuk menggunakan e-office	(Venkatesh, Thong, & Xu, 2012)
	SI2	Saya merasa terdorong untuk menggunakan e-office karena banyak rekan kerja yang	(Venkatesh, Thong, & Xu, 2012)

		sudah menggunakannya	
	SI3	Menggunakan e-office meningkatkan citra professional saya ditempat kerja	(Venkantes, Thong, & Xu, 2012)
<i>Facilitating Conditions</i>	FC1	Saya merasa mampu mengatasi masalah teknis saat terjadi gangguan ketika menggunakan e-office	(Venkantes, Thong, & Xu, 2012)
	FC2	Polda sumsel menyediakan pelatihan yang memadai untuk penggunaan e-office	(Venkantes, Thong, & Xu, 2012)
	FC3	E-office kompatibel dengan aplikasi lain yang saya gunakan	(Venkantes, Thong, & Xu, 2012)
<i>Perceived Value</i>	PV1	Menggunakan sistem informasi e-office memungkinkan saya bekerja dengan lebih terorganisir	(Sweeney & Soutar, 2001)
	PV2	Penggunaan e-office membantu mengurangi stress dalam menyelesaikan pekerjaan	(Sweeney & Soutar, 2001)
	PV3	Saya merasa e-office membantu saya menyelesaikan lebih banyak pekerjaan dalam waktu yang sama	(Sweeney & Soutar, 2001)
<i>Habit</i>	HB1	Saya telah menggunakan e-office secara rutin dalam pekerjaan saya	(Venkantes, Thong, & Xu, 2012)
	HB2	Saya merasa sulit menyelesaikan pekerjaan tanpa menggunakan e-office	(Venkantes, Thong, & Xu, 2012)
	HB3	Saya langsung menggunakan e-office tanpa perlu mempertimbangkan cara lain untuk menyelesaikan administrasi persuratan	(Venkantes, Thong, & Xu, 2012)
<i>Behavioral Intention</i>	BI1	Saya berencana untuk terus menggunakan e-office dimasa depan	(Venkantes, Thong, & Xu, 2012)
	BI2	Saya merekomendasikan e-office kepada rekan kerja	(Venkantes, Thong, & Xu, 2012)
	BI3	Fitur yang terdapat dalam e-office ini sangat membantu pekerjaan saya	(Venkantes, Thong, & Xu, 2012)
<i>Use Behavior</i>	UB1	Saya senang menggunakan e-office	(Venkantes, Thong, & Xu, 2012)

	UB2	Saya sering menggunakan e-office	(Venkantesh, Thong, & Xu, 2012)
	UB3	Saya menggunakan e-office untuk berbagai macam pekerjaan administratif, seperti pengelolaan dokumen dan komunikasi ke pihak internal	(Venkantesh, Thong, & Xu, 2012)

3.7 Analisis Data

Penelitian ini akan menganalisis data dari kuesioner yang telah diperoleh dengan menerapkan metode *Partial Least Squares Path Modeling (PLS-SEM)*. Penggunaan PLS-SEM digunakan untuk menguji hubungan serta pengaruh antar konstruk, mirip dengan model penelitian pada UTAUT2 yang meneliti hubungan serta dampak berbagai faktor dalam penerimaan teknologi. (Ansor M. K., 2022). Dalam analisis data, peneliti memanfaatkan aplikasi SmartPLS sebagai alat bantu. Dalam PLS-SEM, terdapat dua tahapan evaluasi model pengukuran yang digunakan, yaitu model pengukuran (*outer model*) dan model struktural (*inner model*). Tujuan dari dua tahapan evaluasi Model ini digunakan untuk mengevaluasi keabsahan dan konsistensi sebuah model.

3.7.1 Model Pengukuran (*Outer Model*)

Tahapan pertama dalam evaluasi model, yaitu evaluasi model pengukuran. Dalam PLS-SEM, tahapan ini dikenal dengan uji validitas kosntruk. Pengujian validitas (*construct validity*) dalam PLS-SEM terdiri dari validitas konvergen dan validitas diskriminan.

A. Uji Validitas

1. Validitas Konvergen

Validitas konvergen berhubungan dengan prinsip bahwa pengukuran suatu konstruk seharusnya berkolerasi tinggi. Uji ini dapat dilihat dari nilai *loading factor* untuk setiap indikator konstruk. *Rule of thumb* yang digunakan untuk menilai validitas konvergen adalah nilai *loading factor* > 0.7 untuk penelitian yang bersifat *confirmatory* dan antara 0.6-0.7 untuk penelitian yang bersifat *exploratory*, serta nilai *average variance extracted (AVE)* harus lebih besar dari 0.5 (Hamid & Anwar, 2019).

2. Validitas Diskriminan

Validitas diskriminan berhubungan dengan prinsip bahwa pengukur kosntruk yang berbeda seharusnya tidak berkolerasi tinggi. Cara menguji validitas diskriminan dengan indikator reflektif adalah dengan melihat nilai *cross loading*. Nilai ini untuk setiap variabel harus

>0.7. Uji validitas diskriminan dapat jika nilai akar Kuadrat AVE lebih besar daripada nilai korelasi antar konstruk (Hamid & Anwar, 2019).

B. Uji Reliabilitas

Dalam PLS-SEM selain pengujian validitas, terdapat juga pengujian reliabilitas. Uji reliabilitas bertujuan untuk membuktikan seberapa tepat, konsisten, dan akurat instrumen dalam mengukur konstruk. Pengukuran reliabilitas suatu konstruk yang memiliki indikator reflektif dapat dilakukan melalui dua metode, yaitu dengan *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*, di mana nilainya harus lebih besar dari 0.7. Namun, penggunaan *Cronbach's Alpha* untuk menguji reliabilitas konstruk cenderung memberikan nilai yang lebih rendah (*under estimate*), sehingga lebih dianjurkan untuk memakai *Composite Reliability*. (Hamid & Anwar, 2019).

3.7.2 Model Struktural (*Inner Model*)

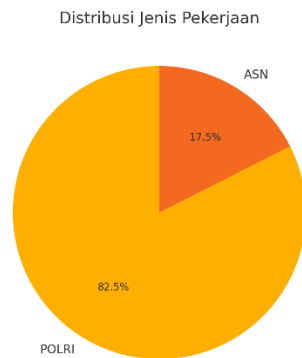
Tahap kedua dalam evaluasi model adalah evaluasi model struktural (*inner model*). Terdapat beberapa elemen yang menjadi acuan dalam evaluasi model structural, yaitu nilai *R-square* dan *Signifikansi*. Nilai *R-square* digunakan untuk membuktikan seberapa besar variasi perubahan variabel independen memengaruhi variabel dependen. *R-square* dengan nilai 0.75, 0.50, dan 0.25 masing-masing membuktikan bahwa model tersebut kuat, sedang, dan lemah. Selanjutnya, kriteria penilaian model struktural yang kedua adalah *Signifikansi*. Nilai *Signifikansi* yang dipakai (*two-tailed*) adalah t-value 1.65 (tingkat signifikansi = 10%), 1.96 (tingkat signifikansi = 5%), dan 2.58 (tingkat signifikansi = 1%). Jika nilai *t-statistics* lebih dari 1,96 (*two-tailed*) maka membuktikan bahwa ada pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen atau hipotesis dapat diterima (Hamid & Anwar, 2019).

BAB 4

Hasil dan Pembahasan

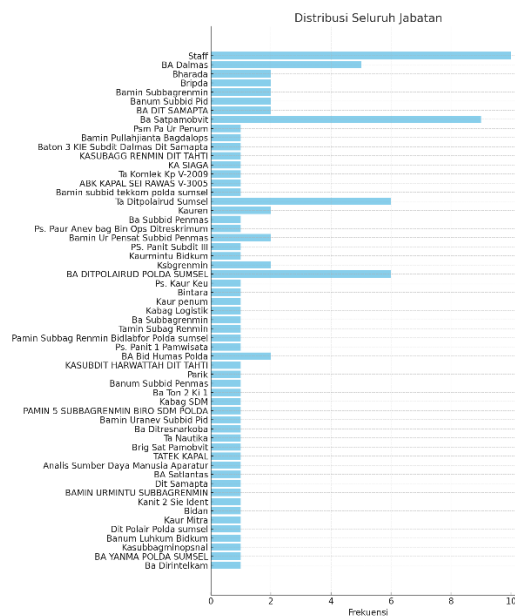
4.1 Data Responden

Responden dalam penelitian ini dipilih dari pengguna berdasarkan karakteristik pengguna yang memiliki peran sebagai operator atau pengelola e-office dalam lingkup tugasnya. Data dikumpulkan menggunakan metode survei yang melibatkan penyebaran kuesioner daring melalui *google form*. Dari penyebaran kuesioner yang dilakukan pada tanggal 23 Februari 2025 - 25 Februari 2025, jumlah responden yang ikut berkontribusi dalam pengisian kuesioner mencapai 97 responden. Analisis responden dalam penelitian ini dijelaskan dengan beberapa keadaan demografis responden yang mencakup jenis pekerjaan, jabatan dan nama satker tempat pengguna bekerja.



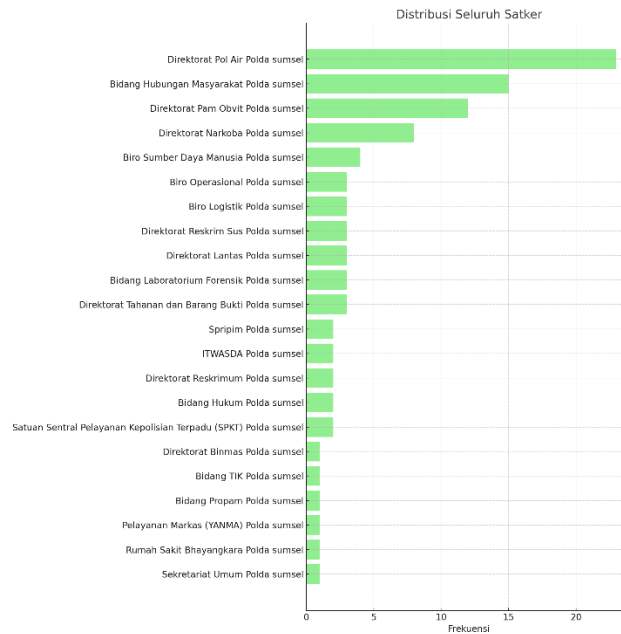
Gambar 4.1 Demografi Jenis Pekerjaan

Berdasarkan Gambar 4.1 data responden yang terdiri dari 80 orang anggota POLRI dan 17 orang pegawai ASN.



Gambar 4.2 Demografi Jabatan

Berdasarkan Gambar 4.2 Jabatan responden pengguna e-office terdiri dari staff sebanyak 10.31%, Ba Satpamobvit 9.28%, Ta Ditpolairud 6.19%, Ba Ditpolairud 6.19%, BA Dalmas 5.15%, Ba Bid humas 2.06%, dan lain lain sebanyak 1.03% dalam setiap jabatan responden yang mengisi kuesioner.



Gambar 4.3 Demografi Satker

Kemudian berdasarkan data responden, mayoritas responden berasal dari satker Direktorat Pol Air polda sumsel sebanyak 23.71% dari total 97 responden, Bidang humas polda sumsel sebanyak 15.46%, dan diikutidirektorat pam obvit polda sumsel sebanyak 12.37%. Beberapa satker lain memiliki proporsi lebih kecil, dengan sebagian besar berada di bawah 10%. Hal ini mencerminkan responden yang cukup luas dari setiap bidang satker dalam pengisian kuesioner ini.

4.2 Analisis Deskriptif Variabel

Untuk mengetahui tingkat penerimaan penggunaan e-office, maka perlu dilakukan analisis deskriptif terhadap variabel dengan mengamati distribusi jawaban dari responden ketika menjawab pertanyaan. Kuesioner dalam penelitian ini memakai skala *likert* 1 hingga 5 dengan keterangan sangat tidak setuju sampai sangat setuju. Variabel yang digunakan dianalisis berdasarkan nilai rata-rata hasil responden, lalu dikelompokkan mengikuti rentang interval kelas rata-rata. Penelitian ini menerapkan interval kelas yang didasari oleh rumus (Durianto et al., 2001):

$$Interval = \frac{\text{Nilai tertinggi} - \text{nilai terendah}}{\text{Banyaknya kelas}}$$

$$Interval = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan, diperoleh interval kelas dan kategori tingkat penerimaannya sebagai berikut :

Tabel 4.1 Kategori Tingkat Penerimaan

Interval Kelas	Kategori Tingkat Penerimaan
$1,00 \leq x \leq 1,80$	Sangat Buruk
$1,81 \leq x \leq 2,61$	Buruk
$2,62 \leq x \leq 3,42$	Cukup
$3,43 \leq x \leq 4,23$	Baik
$4,24 \leq x \leq 5,00$	Sangat Baik

Tingkat penerimaan penggunaan e-office di Polda sumsel dapat diketahui melalui nilai rata-rata setiap konstruk yang digunakan. Hal ini memungkinkan evaluasi terhadap sejauh mana e-office diterima di lingkungan Polda sumsel. Berikut tingkat penerimaan e-office di Polda sumsel berdasarkan masing-masing konstruk serta secara keseluruhan.

Tabel 4.2 Tingkat Penerimaan E-office Polda sumsel

variabel	rata-rata	kategori
<i>Performance Expectancy</i>	3.51	Baik
<i>Effort Expectancy</i>	3.73	Baik
<i>social influence</i>	4.05	Baik
<i>Facilitating Conditions</i>	3.46	Baik
<i>Perceived Value</i>	3.79	Baik
<i>Habit</i>	3.88	Baik
<i>Behavioral Intention</i>	3.87	Baik
<i>User Behavior</i>	4.01	Baik
total	3.79	Baik

Hasil analisis pada tabel 4.2 dapat dilihat bahwa kategori tingkat penerimaan e-office polda sumsel pada penelitian ini adalah “baik”.

4.3 Evaluasi Model Pengukuran (*outer model*)

Pada tahap evaluasi outer model akan dilakukan uji validitas dan reabilitas. Uji validitas dilakukan dengan mengukur nilai *factor loading* dan *cross loading* pada setiap indikator. Nilai *factor loading* dari setiap indikator yang digunakan untuk menganalisis nilai *factor*

loading ≥ 0.5 sedangkan nilai *cross loading* pada setiap indikator harus lebih besar dari nilai *cross loading* pada variabel atau konstruk lainnya (Hair, et al., 2021).

4.3.1 Uji Validitas

a. Validitas Konvergen

Uji validitas dilakukan melalui 2 pengujian, yaitu melalui uji validitas konvergen dan uji validitas diskriminan. Indikator dianggap valid jika memiliki nilai AVE (*average variance extracted*) diatas 0,5 atau memperlihatkan seluruh *outer loading* dimensi variabel memiliki nilai *loading score* $> 0,7$ sehingga dapat disimpulkan bahwa pengukuran tersebut memenuhi kriteria validitas konvergen (Hamid & Anwar, 2019). Sebelum menguji nilai AVE, terlebih dahulu perlu dilakukan pemeriksaan terhadap nilai *loading score* dari setiap indikator. Nilai *loading score* $> 0,7$. Jika suatu indikator memiliki nilai *loading score* di bawah angka tersebut, maka indikator tersebut dapat dihapus dari konstruksya (Nugroho T. , 2020). Berdasarkan Tabel 4.3, hampir semua indikator memiliki nilai *loading score* $> 0,7$, kecuali indikator PE4, EE2, PV2, HB2, BI1, dan UB3. Oleh karena itu, indikator-indikator tersebut tidak disertakan dalam analisis. Karena terdapat enam indikator yang tidak memenuhi syarat, dilakukan kembali pengecekan terhadap nilai *loading score* dari setiap indikator tanpa menyertakan indikator PE4, EE2, PV2, HB2, BI1, dan UB3.

Tabel 4.3 Nilai Skor Loading

kode	nilai skor loading	keterangan
PE1	0.903	Dilanjutkan
PE2	0.857	Dilanjutkan
PE3	0.785	Dilanjutkan
PE4	0.234	Dikeluarkan
EE1	0.931	Dilanjutkan
EE2	0.404	Dikeluarkan
EE3	0.919	Dilanjutkan
SI1	0.827	Dilanjutkan
SI2	0.916	Dilanjutkan
SI3	0.947	Dilanjutkan
FC1	0.961	Dilanjutkan
FC2	0.945	Dilanjutkan
FC3	0.951	Dilanjutkan
PV1	0.951	Dilanjutkan
PV2	0.432	Dikeluarkan
PV3	0.948	Dilanjutkan
HB1	0.917	Dilanjutkan
HB2	0.645	Dikeluarkan
HB3	0.920	Dilanjutkan
BI1	0.389	Dikeluarkan
BI2	0.952	Dilanjutkan
BI3	0.959	Dilanjutkan
UB1	0.971	Dilanjutkan
UB2	0.959	Dilanjutkan
UB3	0.536	Dikeluarkan

Tabel 4.4 Nilai Skor Loading Setelah Diperbarui

Kode	nilai skor loading	Keterangan
PE1	0.903	Dilanjutkan
PE2	0.857	Dilanjutkan
PE3	0.785	Dilanjutkan
EE1	0.931	Dilanjutkan
EE3	0.919	Dilanjutkan
SI1	0.827	Dilanjutkan
SI2	0.916	Dilanjutkan
SI3	0.947	Dilanjutkan
FC1	0.961	Dilanjutkan
FC2	0.945	Dilanjutkan
FC3	0.951	Dilanjutkan
PV1	0.951	Dilanjutkan
PV3	0.948	Dilanjutkan
HB1	0.917	Dilanjutkan
HB3	0.920	Dilanjutkan
BI2	0.952	Dilanjutkan
BI3	0.959	Dilanjutkan
UB1	0.971	Dilanjutkan
UB2	0.959	Dilanjutkan

Pada Tabel 4.4 semua indikator memiliki nilai loading score > 0,7, sehingga tahap uji validitas konvergen dapat dilanjutkan. Langkah selanjutnya adalah menguji nilai AVE pada setiap konstruk. Nilai AVE pada masing-masing variabel dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.5 Nilai AVE

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)
Behavioral Intention	0.948
Effort Expectancy	0.889
Facilitating Conditions	0.907
Habit	0.886
Perceived Value	0.930
Performance Expectancy	0.738
Social Influence	0.806
User Behavior	0.973

Dari data diatas diketahui bahwa setiap variabel memiliki nilai AVE > 0,5 sehingga dapat disimpulkan semua konstruk memenuhi kriteria validitas konvergen.

b. Validitas Diskriminan

Uji validitas diskriminan dapat dilakukan jika nilai akar Kuadrat AVE lebih besar daripada nilai korelasi antar konstruk (Hamid & Anwar, 2019). Berikut nilai akar kuadrat AVE dan nilai korelasi antar konstruk :

Tabel 4.6 Nilai Akar Kuadrat AVE dan Nilai Korelasi Antar Konstruk

	Behavioral Intention	Effort Expectancy	Facilitating Conditions	Habit	Perceived Value	Performance Expectancy	Social Influence	User Behavior
Behavioral Intention	0.974							
Effort Expectancy	0.875	0.943						
Facilitating Conditions	0.743	0.676	0.952					
Habit	0.888	0.837	0.672	0.941				
Perceived Value	0.927	0.868	0.698	0.937	0.965			
Performance Expectancy	0.841	0.719	0.784	0.768	0.776	0.859		
Social Influence	0.882	0.835	0.651	0.924	0.899	0.763	0.898	
User Behavior	0.936	0.842	0.704	0.878	0.916	0.821	0.859	0.987

Pada Tabel 4.6 diketahui bahwa nilai akar kuadrat AVE lebih besar daripada nilai korelasi antar konstruk. Sementara itu, cara lain untuk memenuhi uji validitas diskriminan adalah dengan melihat nilai *cross loading* untuk setiap instrumen > 0,5 (Hamid & Anwar, 2019). Pada Tabel 4.7, dapat dilihat bahwa korelasi antar item dengan konstruksya memiliki nilai lebih tinggi dibandingkan dengan korelasi item tersebut terhadap konstruk lain sehingga semua item telah memenuhi validitas diskriminan.

Tabel 4.7 Nilai *Cross Loading*

	Performance Expectancy	Effort Expectancy	Social Influence	Facilitating Conditions	Perceived Value	Habit	Behavioral Intention	User Behavior
PE1	0.911	0.697	0.678	0.763	0.710	0.696	0.777	0.769
PE2	0.869	0.596	0.716	0.717	0.687	0.710	0.735	0.694
PE3	0.792	0.552	0.566	0.524	0.596	0.565	0.648	0.647
EE1	0.729	0.948	0.817	0.672	0.890	0.832	0.862	0.845
EE3	0.623	0.937	0.755	0.618	0.740	0.743	0.785	0.738
SI1	0.551	0.641	0.820	0.483	0.660	0.740	0.658	0.696
SI2	0.705	0.809	0.919	0.585	0.873	0.865	0.805	0.774
SI3	0.777	0.788	0.950	0.667	0.869	0.875	0.891	0.836
FC1	0.726	0.676	0.611	0.960	0.656	0.628	0.707	0.651
FC2	0.758	0.638	0.591	0.946	0.679	0.628	0.737	0.685
FC3	0.755	0.618	0.658	0.950	0.659	0.664	0.675	0.673
PV1	0.745	0.803	0.903	0.642	0.964	0.905	0.882	0.863
PV3	0.751	0.871	0.832	0.704	0.966	0.903	0.906	0.904
HB1	0.727	0.773	0.899	0.618	0.951	0.937	0.854	0.865
HB3	0.719	0.804	0.838	0.648	0.809	0.945	0.817	0.786
BI2	0.822	0.801	0.871	0.695	0.889	0.863	0.973	0.900
BI3	0.815	0.902	0.847	0.750	0.635	0.866	0.975	0.923
UB1	0.798	0.851	0.852	0.697	0.929	0.868	0.923	0.987
UB2	0.821	0.811	0.844	0.692	0.879	0.865	0.925	0.987

4.3.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas diukur dengan dua metode yaitu *cronbach's alpha* dan *composite reliability*. Suatu variabel dinyatakan reliabel apabila nilai *cronbach's alpha* harus $> 0,6$ dan *composite reliability* harus $> 0,7$. Berikut Nilai *cronbach's alpha* dan *composite reliability* pada setiap variabel dalam penelitian ini :

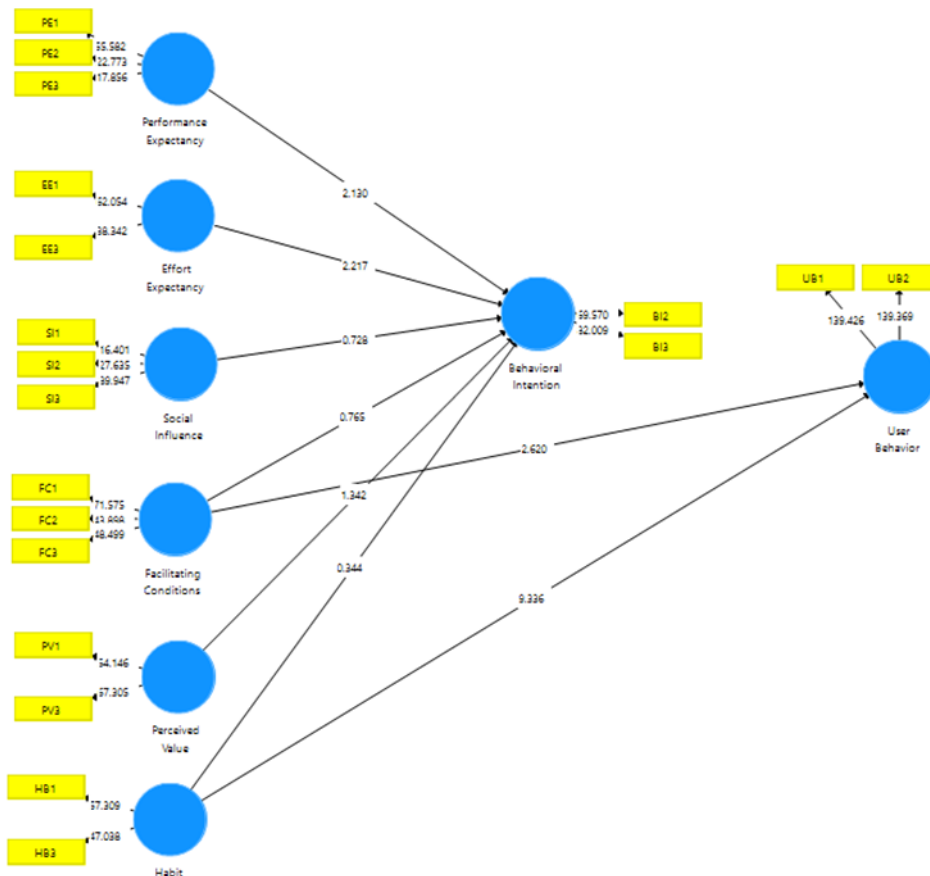
Tabel 4.8 Nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*

	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Keterangan
Behavioral Intention	0.945	0.973	Reliabel
Effort Expectancy	0.875	0.941	Reliabel
Facilitating Conditions	0.949	0.967	Reliabel
Habit	0.871	0.939	Reliabel
Perceived Value	0.925	0.964	Reliabel
Performance Expectancy	0.821	0.894	Reliabel
Social Influence	0.879	0.925	Reliabel
User Behavior	0.973	0.987	Reliabel

Dari Tabel 4.8, dapat diketahui bahwa semua konstruk memiliki nilai *cronbach alpha* >0,6 dan *composite Reliability* >0,7 sehingga semuanya dinyatakan reliabel.

4.4 Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)

Setelah model yang diterima telah memenuhi syarat pengujian *outer model*, maka langkah selanjutnya yaitu melakukan pengujian *inner model*. Adapun *output bootstrapping* dari model struktural dapat dilihat pada gambar 4.1



Gambar 4.4 Model struktural

Uji model struktural (*inner model*) dapat dilakukan dengan melihat nilai R-square untuk menilai sejauh mana variabel independen memengaruhi variabel dependen, serta *path coefficients* atau *t-values* untuk menguji signifikansi hubungan antar konstruk dalam model struktural (Hartono, 2007). Nilai R-square dikategorikan ke dalam tiga tingkat, yaitu tinggi (> 0,75), sedang atau moderat (0,25 - 0,75), dan rendah (< 0,25) (Hamid & Anwar, 2019). Adapun nilai R-square dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.9 Nilai R-square

Variabel	R Square
Behavioral Intention	0.912
User Behavior	0.887

Dapat dilihat bahwa nilai R-square dari variabel *Behavior Intention* (BI) sebesar 0.912 yang artinya bahwa variabel PE, EE, SI, FC, PV dan HB mempengaruhi variabel BI sebesar 91% dan sisanya sebesar 8% dipengaruhi oleh variabel lain. Sementara itu, variabel *Use Behavior* (UB) memiliki nilai R-square sebesar 0.887, yang berarti bahwa variabel FC, HB dan BI mempengaruhi variabel UB sebesar 88% dan sisanya 12% dipengaruhi oleh variabel lain.

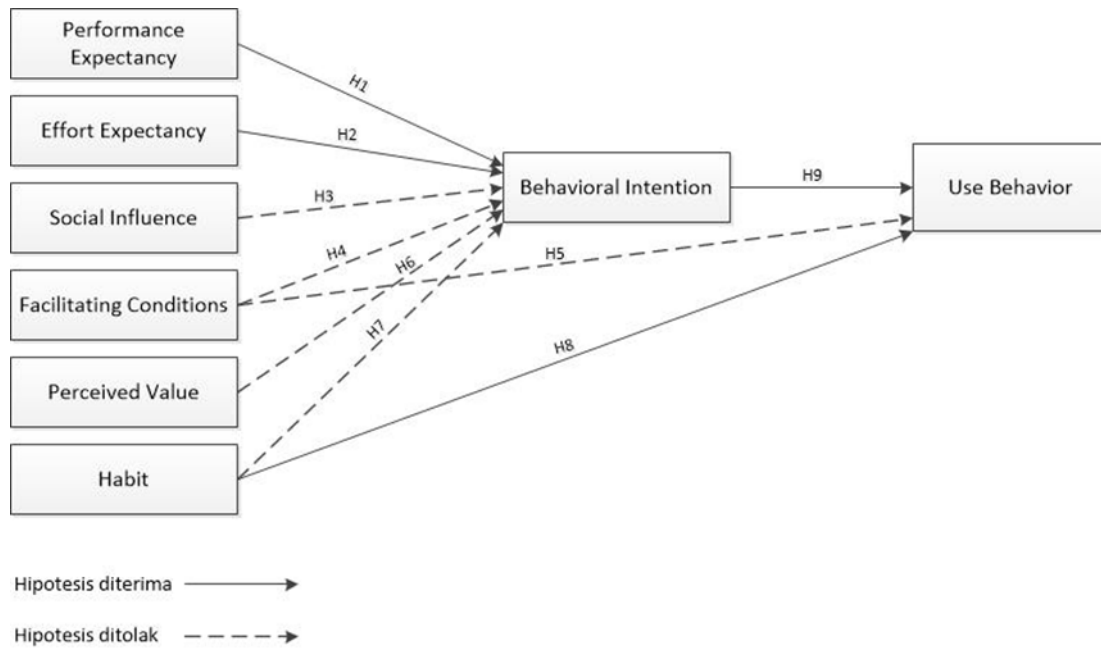
4.5 Pengujian Hipotesis dan Pembahasan

Hasil pengujian hipotesis dengan aplikasi smart-PLS dapat diinterpretasikan dengan melakukan uji statistik dengan membandingkan antara *t-statistics* dengan *t-tabel*. Signifikansi yang digunakan dalam perhitungan ini adalah 0.05 ($t\text{-hitung} > t\text{-tabel } 1.96$). Hipotesis dinyatakan diterima apabila nilai *t-statistic* pada keluaran *path coefficients* aplikasi SMART-PLS $> 1,96$ (*two-tailed*) (Ghozali & Latan, 2012). Berikut nilai *t-statistics* dari setiap hipotesis dalam penelitian ini:

Tabel 4.9 Nilai T- *Statistics*

Hipotesis	Keterangan	Path Coefficients	T Statistics	P Values	Keterangan Hipotesis
H1	Performance Expectancy -> Behavioral Intention	(+)0.242	2,196	0.029	Diterima
H2	Effort Expectancy -> Behavioral Intention	(+)0.208	2,376	0.018	Diterima
H3	Social Influence -> Behavioral Intention	(+)0.131	0.731	0.465	Ditolak
H4	Facilitating Conditions -> Behavioral Intention	(+)0.040	0.776	0.438	Ditolak
H5	Facilitating Conditions -> User Behavior	(+)0.013	0.251	0.802	Ditolak
H6	Perceived Value -> Behavioral Intention	(+)0.462	1,307	0.192	Ditolak
H7	Habit -> Behavioral Intention	(-)0.052	0.307	0.759	Ditolak
H8	Habit -> User Behavior	(+)0.220	2,052	0.041	Diterima
H9	Behavioral Intention -> User Behavior	(+)0.731	6,757	0.000	Diterima

Berdasarkan hasil dari *T-Statistics* dan *P-Value* pada Tabel 4.9, maka hasil analisis terhadap model penelitian dapat dilihat pada Gambar 4.3 sebagai berikut:



Gambar 4.5 Hasil analisis model penelitian

Dapat diketahui bahwa terdapat lima hipotesis yang ditolak yaitu hipotesis H3, H4, H5, H6 dan H7. Hal ini terjadi karena kelima hipotesis ini memiliki nilai *T-Statistics* < 1,96 dan nilai *P-Value* > dari 0,05. Sementara untuk hipotesis H1, H2, H8 dan H9 dapat diterima karena hipotesis tersebut memiliki nilai *T-Statistics* > 1,96 dan nilai *P-Value* yang lebih kecil dari 0,05. Hasil pengujian serta pembahasan untuk masing-masing hipotesis adalah sebagai berikut:

H1 : *Performance Expectancy* (PE) berpengaruh positif terhadap *Behavior Intention* (BI) Diterima

Hasil penelitian membuktikan terdapat pengaruh positif sebesar 2,4% dari variabel performance expectancy terhadap variabel Behavioral Intention. Kemudian secara statistik signifikan karena diperoleh nilai t-statistics sebesar 2,196 (> 1,96), dengan p-value sebesar 0,029 (< 5%), sehingga hipotesis diterima. Temuan ini konsisten dengan model UTAUT2 di mana PE merupakan salah satu faktor utama yang mempengaruhi niat individu dalam mengadopsi teknologi. Dalam konteks e-office, PE mengacu pada keyakinan pegawai bahwa penggunaan e-office akan meningkatkan efisiensi dan efektivitas pekerjaan mereka. Jika pegawai merasa bahwa e-office dapat membantu mereka menyelesaikan tugas lebih cepat, mengurangi beban administratif, dan meningkatkan produktivitas, maka mereka akan lebih termotivasi untuk menggunakannya secara berkelanjutan.

Beberapa penelitian sebelumnya memiliki hubungan positif antara PE dan BI dalam penerapan e-office. Penelitian yang dilakukan oleh (Alsheri, Drew, Alhussain, &

Alghamdi, 2012) dalam implementasi sistem e-government membuktikan bahwa PE merupakan salah satu variabel signifikan yang mempengaruhi niat pegawai dalam menggunakan sistem digital di lingkungan kerja. Hasil penelitian lain yang telah dilakukan oleh (Onibala, Rindengan, & Lumenta, 2021) juga menyatakan bahwa PE memiliki hubungan yang positif terhadap BI, karena pengguna merasa e-kinerja dapat bermanfaat dalam menyelesaikan pekerjaan, serta dapat membantu meningkatkan kualitas kerja.

Berdasarkan hasil penelitian ini serta dukungan dari berbagai hasil studi sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa Performance Expectancy memiliki pengaruh signifikan dalam konteks penggunaan e-office di Polda sumsel. Oleh karena itu, strategi yang menekankan manfaat nyata dari e-office serta peningkatan fitur yang mendukung kebutuhan kerja pegawai dapat menjadi langkah efektif dalam meningkatkan penerimaan sistem ini di organisasi.

H2 : *Effort Expectancy (EE)* berpengaruh positif terhadap *Behavior Intention (BI)* Diterima

Hasil penelitian membuktikan terdapat pengaruh positif sebesar 2,1% dari variabel *effort expectancy* terhadap variabel *Behavioral Intention*. Kemudian secara statistic signifikan karena diperoleh nilai *t-statistics* sebesar 2,376 ($> 1,96$), dengan *p-value* sebesar 0,018 ($< 5\%$), sehingga hipotesis diterima. *Effort expectancy* diukur melalui manfaat, pencapaian, produktivitas, dan efisiensi yang dapat diperoleh pengguna ketika menggunakan sistem (Muttaqin & Prihandoko, 2018). Hasil ini memberikan gambaran bahwa penggunaan e-office di polda sumsel memungkinkan penggunaannya untuk mengakses, mengelola, dan menyelesaikan pekerjaan administratif lebih efisien tanpa memerlukan keahlian khusus dibidang teknologi. Temuan ini juga sejalan dengan model UTAUT2 yang dikembangkan oleh (Venkatesh, Thong, & Xu, 2012), yang mengidentifikasi EE sebagai salah satu faktor utama yang mempengaruhi niat individu dalam mengadopsi teknologi. Dalam konteks e-office di polda sumsel, EE mengacu pada persepsi pegawai terhadap kemudahan penggunaan e-office. Jika pegawai merasa bahwa sistem ini mudah dipelajari dan dioperasikan tanpa memerlukan banyak usaha atau keterampilan teknis, maka mereka akan lebih termotivasi untuk menggunakannya secara berkelanjutan.

Beberapa penelitian sebelumnya telah membuktikan bahwa EE memiliki hubungan yang signifikan terhadap BI dalam implementasi sistem berbasis teknologi. Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Alsheri, Drew, Alhussain, & Alghamdi, 2012) dalam implementasi e-government di sektor publik juga mengungkapkan bahwa persepsi

kemudahan penggunaan sistem memainkan peran penting dalam meningkatkan niat penggunaan teknologi digital di lingkungan kerja. Dalam konteks polda sumsel, e-office dirancang untuk meningkatkan efisiensi administrasi, namun keberhasilannya sangat bergantung pada sejauh mana pegawai merasa nyaman dan mampu menggunakannya tanpa kesulitan. Dalam penelitian lain yang dilakukan oleh (Syamsudin, Meiyanti, Satria, & Wahyuni, 2018) hasil penelitian menyatakan bahwa semakin mudah suatu sistem digunakan, semakin tinggi pula niat pengguna untuk mengadopsinya. Pengguna e-government di Indonesia merespons positif terhadap sistem yang dirancang sederhana dan mudah dipahami, karena hal tersebut mengurangi hambatan teknis dan beban kognitif saat berinteraksi dengan layanan digital pemerintah. Dalam konteks institusi seperti kepolisian, kemudahan penggunaan e-office sangat penting untuk mendorong adopsi di kalangan pegawai, terutama bagi pengguna yang mungkin belum terbiasa dengan teknologi digital. Dengan demikian, persepsi kemudahan menjadi kunci keberhasilan implementasi e-office maupun e-government secara umum.

Dari hasil penelitian ini untuk meningkatkan adopsi sistem ini, pihak manajemen perlu memastikan bahwa e-office memiliki antarmuka yang ramah pengguna, fitur yang intuitif, serta menyediakan pelatihan yang memadai bagi pegawai dalam memahami fungsionalitas sistem. Selain itu, dukungan teknis yang responsif dan tersedianya panduan penggunaan dapat membantu meningkatkan kenyamanan pegawai dalam mengoperasikan sistem, sehingga pengguna lebih termotivasi untuk menggunakan e-office secara rutin. Berdasarkan hasil penelitian ini serta dukungan dari berbagai studi empiris sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa Effort Expectancy memiliki pengaruh signifikan dalam konteks penggunaan e-office di polda sumsel. Oleh karena itu, strategi yang menekankan peningkatan pengalaman pengguna serta penyediaan dukungan teknis yang optimal dapat menjadi langkah efektif dalam meningkatkan penerimaan e-office di lingkungan polda sumsel.

H3 : *Social Influence* (SI) berpengaruh positif terhadap *Behavior Intention* (BI) Ditolak

Hasil penelitian menyatakan terdapat pengaruh positif sebesar 1,3% dari variabel *Social Influence* terhadap variabel *Behavioral Intention*. Namun, secara statistik, pengaruh ini tidak signifikan karena nilai *t-statistics* sebesar 0,731 (< dari 1,96), dengan *p-value* sebesar 0,465 (> 5%), sehingga hipotesis ditolak. Hal ini membuktikan bahwa pengaruh sosial dari rekan kerja atau atasan tidak memiliki dampak yang cukup kuat terhadap niat pegawai

dalam menggunakan e-office. Dalam konteks model UTAUT2 yang dikembangkan oleh (Venkatesh, Thong, & Xu, 2012). *Social Influence* didefinisikan sebagai sejauh mana individu merasa bahwa orang-orang di sekitar mereka, seperti rekan kerja, atasan, atau norma sosial, mendorong mereka untuk menggunakan teknologi. Beberapa penelitian sebelumnya menemukan bahwa SI memiliki pengaruh yang signifikan dalam adopsi teknologi, terutama dalam lingkungan kerja yang sangat bergantung pada kolaborasi dan komunikasi sosial. Namun, dalam penelitian ini, hasil yang tidak signifikan membuktikan bahwa faktor sosial mungkin bukan pendorong utama dalam keputusan pegawai polda sumsel untuk menggunakan e-office.

Penelitian oleh (Alsheri, Drew, Alhussain, & Alghamdi, 2012) tentang adopsi e-government di sektor publik menemukan bahwa dalam organisasi yang memiliki struktur hierarkis dan kebijakan formal yang kuat, pengaruh SI terhadap BI cenderung lebih rendah dibandingkan dengan faktor lain seperti *Performance Expectancy* dan *Effort Expectancy*. Hal ini dapat menjelaskan mengapa dalam konteks polda sumsel, pegawai lebih mengandalkan kebijakan organisasi dan regulasi formal daripada pengaruh sosial dari rekan kerja dalam mengadopsi e-office.

Selain faktor struktural, rendahnya pengaruh SI juga dapat disebabkan oleh keterbatasan kesiapan pengguna dalam beradaptasi dengan perubahan teknologi. Penelitian yang dilakukan oleh (Setyorini & Meiranto, 2021) mengemukakan bahwa SI tidak berpengaruh signifikan terhadap BI dalam penggunaan e-office di lingkungan pemerintahan karena adopsi teknologi lebih didorong oleh regulasi daripada pengaruh sosial. Pegawai cenderung menggunakan sistem berdasarkan kebijakan yang berlaku, bukan karena dorongan dari rekan kerja atau atasan. Selain itu, tingkat kemandirian yang tinggi serta kurangnya budaya digital yang kuat membuat SI kurang berperan dalam mendorong niat penggunaan teknologi. Faktor lain seperti kemudahan penggunaan, manfaat kinerja, dan kebiasaan lebih dominan dalam menentukan adopsi e-office dibandingkan dengan pengaruh sosial.

Implikasi dari hasil penelitian ini menyatakan bahwa pendekatan yang berfokus pada pengaruh sosial belum sepenuhnya efektif dalam meningkatkan adopsi e-office di polda sumsel. Oleh karena itu, pengelola e-office perlu memberikan pelatihan yang menyeluruh, menyediakan dukungan teknis yang memadai, serta memastikan bahwa e-office benar-benar dapat meningkatkan efisiensi kerja para penggunanya. Dengan demikian, berdasarkan hasil penelitian ini dan temuan dari hasil studi sebelumnya, dapat

disimpulkan bahwa dalam konteks e-office di polda sumsel, *Social Influence* tidak memiliki pengaruh yang signifikan dalam konteks penggunaan e-office di polda sumsel.

H4: *Facilitating Conditions* (FC) berpengaruh positif terhadap *Behavior Intention* (BI) Ditolak

Hasil penelitian menyatakan terdapat pengaruh positif variabel sebesar 0,4% *facilitating conditions* terhadap variabel *Behaviour Intention*. Namun, secara statistik tidak signifikan karena nilai *t-statistics* sebesar 0,776 ($< 1,96$), dengan *p-value* sebesar 0,438 ($> 5\%$), sehingga hipotesis ditolak. Hal ini selaras dengan penelitian yang telah dilakukan oleh (Onibala, Rindengan, & Lumenta, 2021) hasil penelitian menyatakan bahwa FC tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap BI, karena kurangnya pengetahuan yang baik dan bantuan dari orang lain mengenai penggunaan sistem informasi e-kinerja. Dalam penelitian ini kurangnya infrastruktur dan dukungan yang memadai menjadi salah satu hambatan dalam penerapan e-office di Polda sumsel. Keterbatasan fasilitas teknologi, seperti jaringan internet yang tidak stabil, serta minimnya layanan teknis dapat menghambat efektivitas penggunaan sistem. Tanpa infrastruktur yang memadai, pengguna mungkin mengalami kesulitan dalam mengakses dan memanfaatkan e-office secara optimal. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh (Setyorini & Meiranto, 2021) menyatakan pengguna masih terbiasa dengan sistem manual, sehingga fasilitas yang tersedia belum cukup mendorong perubahan perilaku. Selain itu, faktor regulasi lebih dominan dalam menentukan adopsi teknologi dibandingkan dukungan infrastruktur. Hal ini dapat terjadi jika individu merasa bahwa mereka sudah memiliki kemampuan dan sumber daya yang cukup untuk menggunakan teknologi tanpa memerlukan dukungan tambahan. Selain itu, dalam organisasi dengan struktur hierarkis yang kuat seperti polda sumsel, keputusan untuk menggunakan teknologi mungkin lebih dipengaruhi oleh kebijakan dan arahan dari atasan daripada ketersediaan fasilitas pendukung.

Berdasarkan hasil penelitian ini dan didukung oleh literatur sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa *facilitating conditions* tidak memiliki pengaruh signifikan dalam konteks penggunaan e-office di polda sumsel.

H5: *Facilitating Conditions* (FC) berpengaruh positif terhadap *Use Behavior* (UB) Ditolak

Hasil penelitian menyatakan terdapat pengaruh positif sebesar 2,5% dari variabel *facilitating conditions* terhadap *use behaviour*. Namun, secara statistik tidak signifikan

karena nilai *t-statistics* sebesar 0,251 (lebih kecil dari 1,96), dengan *p-value* sebesar 0.802 (lebih besar dari 5%), sehingga hipotesis ditolak. Dalam model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) yang dikembangkan (Venkatesh, Morris, Davis, & Davis, 2003) *Facilitating Conditions* didefinisikan sebagai sejauh mana individu percaya bahwa infrastruktur organisasi dan teknis tersedia untuk mendukung penggunaan sistem. Faktor ini mencakup ketersediaan sumber daya, pengetahuan, dan dukungan teknis yang diperlukan untuk menggunakan teknologi dengan efektif. Namun, penelitian ini membuktikan bahwa meskipun FC ada, hal tersebut tidak secara signifikan mempengaruhi perilaku penggunaan e-office oleh pegawai. Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh (Ismarmiaty & Etmy, 2018) mengenai penerimaan teknologi e-government di Nusa Tenggara Barat membuktikan bahwa meskipun FC berpengaruh positif terhadap UB, pengaruh tersebut tidak selalu signifikan dalam semua konteks. Selain itu dalam penelitian yang telah dilakukan oleh (Mansour, Ibrahim, & Hassan, 2021) hasil penelitian menyatakan penggunaan layanan e-government di Arab Saudi membuktikan bahwa FC tidak langsung memengaruhi perilaku pengguna dalam menggunakan sistem (*Use Behavior*), tetapi berpengaruh melalui niat pengguna (*Behavioral Intention*). Artinya, meskipun sarana dan prasarana sudah tersedia, pengguna belum tentu mau langsung menggunakan sistem jika mereka tidak memiliki keinginan atau motivasi yang kuat. Jadi, tersedianya fasilitas saja belum cukup untuk mendorong seseorang menggunakan layanan e-government.

Penelitian sebelumnya juga membuktikan bahwa FC tidak selalu menjadi prediktor signifikan dari UB. Hal ini dapat terjadi jika individu merasa bahwa mereka sudah memiliki kemampuan dan sumber daya yang cukup untuk menggunakan teknologi tanpa memerlukan dukungan tambahan. Selain itu, dalam organisasi dengan struktur hierarkis yang kuat seperti polda sumsel, keputusan untuk menggunakan teknologi mungkin lebih dipengaruhi oleh kebijakan dan arahan dari atasan daripada ketersediaan fasilitas pendukung. Berdasarkan hasil penelitian ini dan didukung oleh literatur sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa *Facilitating Conditions* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap *Use Behavior* dalam konteks penggunaan e-office di polda sumsel.

H6: *Perceived Value* (PV) berpengaruh positif terhadap *Behavior Intention* (BI) Ditolak

Hasil penelitian menyatakan terdapat pengaruh positif sebesar 4,6% dari variabel *perceived value* terhadap *behavioural intention*. Namun, secara statistik tidak signifikan karena nilai

t-statistics sebesar 1,307 ($< 1,96$), dengan *p-value* sebesar 0,192 ($> 5\%$) sehingga hipotesis ditolak. Hasil ini membuktikan bahwa persepsi PV oleh pengguna terhadap penggunaan e-office tidak secara signifikan memengaruhi niat mereka untuk menggunakan e-office. Kemungkinan besar, hal ini disebabkan oleh anggapan bahwa e-office merupakan alat kerja yang wajib digunakan, sehingga persepsi terhadap manfaat atau nilai tambah dari sistem tersebut tidak menjadi faktor utama dalam menentukan niat penggunaan. Hal ini sejalan dengan beberapa penelitian sebelumnya yang membuktikan bahwa pengaruh PV terhadap BI dapat bervariasi tergantung pada konteks penggunaan teknologi. Penelitian yang dilakukan oleh (Tamilmani, P, & D, 2021) hasil penelitian ditemukan bahwa hubungan antara PV dan BI memiliki hasil yang beragam, dengan sekitar 50% studi membuktikan pengaruh signifikan dan 50% lainnya tidak signifikan. Ketidaksignifikanan ini sering terjadi pada layanan yang disediakan secara gratis atau wajib, di mana pengguna tidak mempertimbangkan nilai tambah karena tidak ada biaya atau pilihan alternatif. Dalam penelitian lain yang dilakukan oleh (Jermisittiparsert, Emiroglu, Sozudogru, Phonwattana, & Pungpho, 2022) ditemukan bahwa PV tidak memiliki pengaruh langsung terhadap BI dalam konteks adopsi e-government di Thailand.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa dalam konteks tertentu, seperti layanan yang bersifat wajib atau tidak memberikan pilihan alternatif, PV mungkin tidak menjadi faktor utama yang memengaruhi niat penggunaan secara langsung. Namun, PV tetap penting sebagai jembatan yang menghubungkan faktor-faktor lain dengan niat penggunaan teknologi. Berdasarkan hasil penelitian ini dan didukung oleh literatur sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa *Perceived Value* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap *Behaviour Intention* dalam konteks penggunaan e-office di polda sumsel.

H7: *Habit* (HB) berpengaruh positif terhadap *Behavior Intention* (BI) Ditolak

Hasil penelitian menyatakan terdapat pengaruh negatif sebesar 0,5% dari variabel *habit* terhadap variabel *behaviour intention*. Namun, secara statistik tidak signifikan karena *t-statistics* sebesar 0,307 ($< 1,96$), dengan *p-value* sebesar 0,759 ($> 5\%$) sehingga hipotesis ditolak. Temuan ini membuktikan bahwa kebiasaan dalam menggunakan e-office di polda sumsel tidak secara langsung meningkatkan niat pengguna untuk terus menggunakan sistem tersebut. Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Venkantesh, Thong, & Xu, 2012) dalam model UTAUT2, menunjukkan bahwa HB dapat menjadi prediktor signifikan bagi BI dalam beberapa konteks teknologi, terutama jika pengguna telah memiliki pengalaman yang cukup dalam menggunakan sistem. Namun, dalam konteks e-office di polda sumsel,

hasil yang berbeda ini menunjukkan bahwa kebiasaan mungkin belum terbentuk secara kuat di antara pengguna, atau ada faktor lain yang menghambat transisi dari kebiasaan menjadi niat penggunaan yang lebih kuat.

Penelitian yang dilakukan oleh (Syamsudin, Meiyanti, Satria, & Wahyuni, 2018) mengenai adopsi layanan e-government di Indonesia menunjukkan bahwa HB tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap BI. Penelitian yang dilakukan oleh (Devi & Ariyantob, 2024) juga menemukan bahwa *Habit* tidak berpengaruh terhadap penggunaan sistem informasi pemerintah daerah. Selain itu, penelitian oleh (Sehabuddin & Oktarina, 2022) mengenai adopsi e-learning di Universitas Negeri Semarang menunjukkan bahwa *Habit* memiliki pengaruh langsung terhadap BI, namun pengaruh tersebut tidak selalu konsisten di semua konteks. Penelitian lainnya yang dilakukan oleh (Onibala, Rindengan, & Lumenta, 2021) juga menyatakan bahwa HB tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap BI. Kebiasaan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang cenderung untuk berperilaku secara otomatis jika sudah terbiasa menggunakan suatu sistem. Hal ini mungkin disebabkan oleh walaupun pengguna wajib menggunakan e-kinerja tetapi jika belum menguasai sistem maka akan berdampak pada minat penggunaan.

Berbagai hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh HB terhadap BI sangat bergantung pada konteks dan karakteristik penggunanya. Dalam beberapa situasi, kebiasaan dapat menjadi faktor yang penting, namun dalam konteks lain, seperti pada penggunaan e-office di polda sumsel, pengaruhnya justru cenderung lemah atau tidak signifikan. Temuan ini menguatkan bahwa kebiasaan belum tentu menjadi faktor utama dalam membentuk niat seseorang untuk menggunakan suatu sistem, terutama jika sistem tersebut masih tergolong baru atau penggunaannya didasarkan atas instruksi dari atasan, bukan dari keinginan pribadi. Berdasarkan hasil penelitian ini dan didukung oleh literatur sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa *Habit* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap *Behaviour Intention* dalam konteks penggunaan e-office di polda sumsel.

H8: *Habit* (HB) berpengaruh positif terhadap *Use Behavior* (UB) Diterima

Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh positif sebesar 2,2% dari variabel *habit* terhadap variabel *use behaviour*. Secara statistik signifikan karena *t-statistics* sebesar 0,205 ($< 1,96$), dengan *p-value* sebesar 0,041 ($> 5\%$) sehingga hipotesis diterima. Dalam penelitian (Sutanto, Ghazali, & Handayani, 2018) hasil penelitian menunjukkan bahwa HB memiliki pengaruh positif terhadap BI dan UB, hal ini dikarenakan kebiasaan, keharusan dan ketergantungan pengguna menggunakan SIPKD dalam menyelesaikan pekerjaan yang

memengaruhi niat dan perilaku pengguna untuk menggunakan SIPKD. Dalam penelitian ini, hasil menunjukkan ketika penggunaan e-office telah menjadi bagian dari rutinitas kerja, pengguna tidak lagi bergantung pada faktor eksternal seperti dorongan atasan atau rekan kerja. Mereka akan menggunakan sistem secara mandiri karena sudah terbiasa dan merasa nyaman dalam menggunakannya. Dalam penelitian (Sehabuddin & Oktarina, 2022) hasil penelitian menyatakan bahwa mengenai adopsi e-learning di Universitas Negeri Semarang menunjukkan bahwa HB memiliki pengaruh langsung terhadap UB, penelitian ini menjelaskan bahwa kebiasaan memainkan peran penting dalam penggunaan teknologi secara berkelanjutan.

Hasil dari beberapa penelitian diatas menunjukkan bahwa kebiasaan menggunakan sistem secara rutin akan membuat pengguna lebih mudah dan terbiasa menggunakan sistem tersebut dengan sendirinya, sehingga penggunaan sistem menjadi lebih stabil dan terus berlanjut dalam jangka Panjang. Berdasarkan hasil penelitian ini dan didukung oleh literatur sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa *Habit* berpengaruh signifikan terhadap *Use Behavior* dalam konteks penggunaan e-office di polda sumsel.

H9: *Behavior Intention* (BI) berpengaruh terhadap *Use Behavior* (UB) Diterima

Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh positif sebesar 7,3% dari variabel behavior intention terhadap variabel use behaviour. Secara statistik signifikan karena t-statistics sebesar 6,75 ($< 1,96$), dengan p-value sebesar 0,00 ($> 5\%$) sehingga hipotesis diterima. Hal ini sesuai dengan penelitian awal yang dilakukan oleh (Venkantesh, Morris, Davis, & Davis, 2003) dan sesuai dengan penelitian (Ismarmiaty & Etmy, 2018); (Onibala, Rindengan, & Lumenta, 2021); (Donan, Negara, Sutabri, & Firdaus, 2023); dan (Apriyani & Pibrina, 2021) dimana BI berpengaruh secara signifikan terhadap UB.

Hal ini dibuktikan dari variabel independen EE yang memperoleh nilai tertinggi dibandingkan variabel independen lainnya dalam hubungannya dengan variabel dependen BI. Temuan ini menunjukkan bahwa penggunaan e-office dianggap sangat bermanfaat dan mampu meningkatkan kualitas pekerjaan. Selain itu, hal ini juga diperkuat oleh fakta bahwa operator e-office di polda sumsel diwajibkan menggunakan sistem tersebut dalam setiap proses kerja. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa *Behavioral Intention* berpengaruh signifikan terhadap *Use Behavior* dalam konteks penggunaan e-office di polda sumsel.

BAB 5

Kesimpulan dan Saran

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai penerimaan dan penggunaan sistem informasi e-office pada polda sumsel dengan menggunakan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2), dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa faktor yang secara signifikan memengaruhi perilaku penggunaan sistem. Variabel *Performance Expectancy* menunjukkan pengaruh positif yang kuat, yang mengindikasikan bahwa para pengguna e-office di Polda Sumsel merasa bahwa sistem ini mampu meningkatkan kinerja dan efektivitas pekerjaan mereka. Variabel *Effort Expectancy* juga terbukti berpengaruh signifikan, artinya kemudahan dalam penggunaan sistem turut menjadi faktor penting yang mendukung adopsi teknologi ini. Selain itu, *Social Influence* memberikan kontribusi terhadap niat pengguna dalam menggunakan e-office, menunjukkan bahwa dukungan dan dorongan dari atasan maupun rekan kerja dapat meningkatkan motivasi penggunaan.

Akan tetapi, pada penelitian ini juga mengungkapkan bahwa beberapa variabel lain tidak memberikan pengaruh yang signifikan sesuai dengan hipotesis awal. *Facilitating Conditions*, yang mencakup ketersediaan fasilitas dan dukungan teknis, ternyata tidak berpengaruh langsung terhadap perilaku penggunaan. Hal ini dapat diartikan bahwa meskipun fasilitas pendukung sudah disediakan, hal tersebut belum cukup untuk mendorong penggunaan e-office secara mandiri tanpa adanya niat dan motivasi yang kuat dari pengguna itu sendiri. Demikian pula, variabel *Perceived Value* yang berkaitan dengan nilai manfaat yang dirasakan pengguna tidak terbukti signifikan dalam mempengaruhi *Behavioral Intention* maupun *Use Behavior*. Kondisi ini mungkin dikarenakan penggunaan e-office di polda sumsel masih bersifat instruksional dan wajib, sehingga persepsi nilai tidak menjadi faktor utama yang menentukan niat dan perilaku pengguna.

Selanjutnya, variabel *Habit* menunjukkan pengaruh positif yang signifikan terhadap perilaku penggunaan. Ini mengindikasikan bahwa semakin sering dan rutin pengguna menggunakan e-office dalam pekerjaan sehari-hari, maka kebiasaan tersebut akan memperkuat kecenderungan mereka untuk terus menggunakan sistem tersebut tanpa bergantung pada faktor eksternal. Begitu pula, *Behavioral Intention* terbukti menjadi prediktor utama bagi *Use Behavior*, yang berarti niat pengguna secara langsung mendorong penggunaan sistem e-office.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan adopsi e-office di lingkungan Polda Sumsel sangat bergantung pada persepsi manfaat, kemudahan penggunaan, pengaruh sosial, serta kebiasaan yang terbentuk dari pemakaian rutin. Untuk itu, pengelola sistem perlu mengembangkan strategi yang tidak hanya berfokus pada penyediaan fasilitas teknis, tetapi juga meningkatkan pelatihan, motivasi, dan dukungan sosial agar niat pengguna untuk menggunakan e-office dapat terus tumbuh dan berujung pada perilaku penggunaan yang optimal. Selain itu, penyesuaian kebijakan dan pendekatan yang mempertimbangkan karakteristik serta kebutuhan pengguna juga penting untuk menjamin keberlanjutan dan efektivitas penggunaan e-office di polda sumsel.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, terdapat beberapa saran atau rekomendasi yang dapat peneliti ajukan agar dapat diterapkan untuk meningkatkan adopsi dan efektivitas penggunaan e-office di polda sumsel. Berikut beberapa rekomendasi yang ditawarkan di antaranya sebagai berikut:

- a) Dilakukan program pelatihan yang lebih intensif bagi pengguna agar pengguna lebih memahami manfaat dan kemudahan penggunaan e-office
- b) Mengadakan sosialisasi kepada seluruh pegawai tentang manfaat jangka panjang e-office dalam meningkatkan efisiensi kerja.
- c) Memastikan ketersediaan jaringan internet yang stabil dan infrastruktur teknologi yang memadai untuk mendukung kelancaran penggunaan sistem.
- d) Menyediakan layanan dukungan teknis yang responsif untuk membantu pengguna dalam menyelesaikan kendala teknis yang dihadapi.
- e) Melakukan evaluasi terhadap fitur e-office untuk memastikan sistem lebih *user-friendly* dan sesuai dengan kebutuhan kerja pengguna.

Dengan menerapkan rekomendasi tersebut, diharapkan penggunaan e-office di polda sumsel dapat semakin optimal, sehingga sistem mampu memberikan manfaat maksimal bagi organisasi dan seluruh penggunanya.

Daftar Pustaka

- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *ORGANIZATIONAL BEHAVIOR AND HUMAN DECISION PROCESSES*, 179-211.
- Alsheri, M., & Drew, S. (2012). The Effects of Website Quality on Adoption of E-Government Service : An Empirical Study Applying UTAUT Model Using SEM. 2012.
- Alsheri, M., Drew, S., Alhussain, T., & Alghamdi, R. (2012, December 3-5). The Effects of Website Quality on Adoption of E-Government Service : An Empirical Study Applying UTAUT Model Using SEM. *Australasian Conference On Information Systems*.
- Andreas, C. (2012). UTAUT AND UTAUT2 : A REVIEW AND AGENDA FOR FUTURE RESEARCH. *Journal The Winners*, 13(2), 106-114.
- Ansor, M. K. (2022). *Analisis Faktor Penerimaan Teknologi Bank Digital Menggunakan Modifikasi UTAUT2*. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia.
- Ansor, M. K. (2022). *Analisis Faktor Penerimaan Teknologi Bank Digital Menggunakan Modifikasi UTAUT2*. Retrieved November 23, 2024, from dSpace UII: <https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/39164/18917120.pdf?sequence=1>
- Apriyani, R., & Pibrina, D. (2021, September). Penerapan Model UTAUT Untuk Menganalisis Penerimaan dan Penggunaan Sistem Informasi E-Office (Studi Kasus : PT ABCX). *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, Vol 8, No. 3, 1557-1569.
- Basaran, U., & Aksoy, R. (2017). The effect of perceived value on behavioral intentions. *Journal of Management, Marketing and Logistics (JMML)*, 4(1), 1-16.
- Christiono, A. T., & Tambotoh, J. J. (2014). Analisis Pemanfaatan Teknologi Informasi Menggunakan Pendekatan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (Studi Kasus : Flexible Learning (F-Learn) UKSW). Salatiga, Jawa Tengah, Indonesia.
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 319-340.
- Devi, N. L., & Ariyantob, D. (2024). Acceptance and Use of Regional Government Information Systems Using the UTAUT2 Model. *Jurnal Penelitian dan Pengembangan Sains dan Humaniora*, 8(1), 8-16.

- Donan, H., Negara, E. S., Sutabri, T., & Firdaus. (2023). Analisis Perilaku Penggunaan Sistem Informasi Akademik Dengan Menerapkan Integrasi UTAUT 2 Pada Institut Ilmu Kesehatan dan Teknologi Muhammadiyah Palembang. *Jurnal Sistem Informasi dan Komputer*, 462-470.
- Fatmasari, Dewi, R., & Kunang, Y. N. (2013). EVALUASI PENERIMAAN SISTEM-E-KTP DENGAN MENGGUNAKAN TAM (Technology Acceptance Model) (Studi Kasus : Kantor Camat Ilir Timur I Palembang). *Seminar Nasional Informatika (SEMINASIF) 2013*. Palembang: UPN VETERAN Yogyakarta.
- Fauzi, A. (2023, Mei 31). Pengaruh Keamanan Informasi dan Perkembangan Teknologi di Era Revolusi 4.0 Terhadap Kinerja Perusahaan. *Jurnal Ilmu Multidisiplin*, 2(1).
- Fauziah, A., Ermawati, W. J., & Hidayati, N. (2024). Analisis Penerapan Model UTAUT2 Behavioral Intention dan Use Behavior Pengguna Aplikasi Pedulilindungi. *Jurnal Manajemen dan Organisasi (JMO)*, 15(3), 318-335.
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, Attitude, Intention, and Behavior: An Introduction to Theory and Research*, Reading, MA: Addison-Wesley.
- Hair, J. F., Hult, G. T., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2021). *An Introduction to Structural Equation Modeling. In : Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. Springer.
- Hamid, R. S., & Anwar, S. M. (2019). *Structural Equation Modelling (SEM) Berbasis Varian*. Jakarta: PT. Inkubator Penulis Indonesia.
- Hartanto, W. D. (2012). Rancang Bangun Penutup Stadion Otomatis Berbasis Mikrokontroler ATMega 8535. *Surabaya : FSAINTEK Universitas Airlangga*.
- Hartono, J. (2007). *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Ismarmiaty, & Etmy, D. (2018). MODEL PENDEKATAN UTAUT2 MODIFIKASI PADA ANALISIS PENERIMAAN DAN PENGGUNAAN TEKNOLOGI E-GOVERNMENT DI NUSA TENGGARA BARAT. *Jurnal MATRIK*, 18, 106-144.
- Jermsittiparsert, K., Emiroglu, T., Sozudogru, O., Phonwattana, S., & Pungpho, K. (2022). Determinants of Behavioral Intention to Use E-Government in Thailand: Mediating Role of Perceived Value of E-Government. *Indonesia Political Science Review*, 7(2).
- Kariim, L. (2022). *Minat Masyarakat Yogyakarta Dalam Penggunaan OVO : Peran Etika Bisnis Islam, Pendekatan UTAUT 2*. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia.
- Machali, I. D. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif : Panduan Praktis Merencanakan, Melaksanakan, dan Analisis dalam Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Fakultas

Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga
Yogyakarta.

- Mansour, A. T., Ibrahim, H., & Hassan, S. (2021). The Behavioral Intention's Role: Facilitating Condition and Use of E-Government. *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education*, 12(1), 1520-1528.
- Miao, M., Jalees, T., Zaman, S. I., Khan, S., Hanif, N.-u.-A., & Javed, M. K. (2022, Desember). The influence of ecustomer satisfaction, e-trust and perceived value on consumer's repurchase intention in B2C ecommerce segment. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 2184-2206.
- Muttaqin, M., & Prihandoko. (2018, Januari). Analisa Pemanfaatan Sistem Informasi E-Office pada Universitas Pembangunan Panca Budi Medan Dengan Menggunakan Metode UTAUT. *Jurnal Teknik dan Informatika*, 5(1).
- Nadaria, S. (2020). *Implementasi Electronic Office Pada Dinas TenagaKerja dan Transmigrasi Provinsi Riau*. Riau: Skripsi : Repository.Uin-Suska.ac.id. Retrieved from <http://repository.uinsuska.ac.id/26684/>
- Narsen, N., & Sugiarto, A. (2022, September 2). Penerapan dan Pemanfaatan Electronic Office Pada Kantor Sekretariat Daerah Kota Salatiga. *Jurnal Sekretari dan Manajemen*, 6.
- Nugroho, T. (2020). *Analisis Faktor -Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Aplikasi Transportasi Daring Menggunakan UTAUT2 dan Faktor Budaya Hofstede*. Yogyakarta.
- Nugroho, Y. T. (2022, Oktober 02). *Polda Sumsel Kenalkan Aplikasi E-Office pada Jajaran KEMENKUMHAM Sumsel*. Retrieved Oktober 18, 2023, from [Tribunsumsel.com: https://sumsel.tribunnews.com/2022/10/02/polda-sumsel-kenalkan-aplikasi-e-office-pada-jajaran-kemenkumham-sumsel](https://sumsel.tribunnews.com/2022/10/02/polda-sumsel-kenalkan-aplikasi-e-office-pada-jajaran-kemenkumham-sumsel)
- Onibala, A. A., Rindengan, Y., & Lumenta, A. S. (2021). Analisis Penerapan Model UTAUT 2 (UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY 2) Terhadap E-Kinerja Pada Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara. *E-journal Teknik Informatika*.
- PT. Gema Solusindo Utama. (2019). *Aplikasi E-Office Kepolisian Daerah Jawa Timur*. Retrieved January 03, 2025, from [Scribd: id.scribd.com/presentation/451369836/PaparanE-Office-Polri](https://www.scribd.com/presentation/451369836/PaparanE-Office-Polri)
- Raymond Mcleod, J., & Schell, G. (2004). *Management Information Systems*. New Jersey: Pearson Education, Inc.

- Sehabuddin, A., & Oktarina, N. (2022). E-Learning Adoption; How Is Students Behavior During The Covid-19 Pandemic? *Dinamika Pendidikan*, 17(1).
- Setiawan, I., Putranto, B. D., & Purwaningsih, E. W. (2018). Analisis Perbandingan Metode TAM dan UTAUT Terhadap Penerimaan Pengguna E-Office di DPRD Banyumas. *Jurnal Teknovasi*, Volume 05, No. 2, 14-25.
- Setyorini, A., & Meiranto, W. (2021). ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI PENERIMAAN DAN PENGGUNAAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DAERAH (SIMDA) DENGAN MENGGUNAKAN MODEL UTAUT2. *DIPONEGORO JOURNAL OF ACCOUNTING*, 1-15.
- Subarno, A., & Dewi, A. S. (2018). E-office dan Implementasinya. *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan Administrasi Perkantoran (SNPAP)*.
- Sugiyono, P. D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutanto, Ghozali, I., & Handayani, S. (2018). Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Penerimaan Dan Penggunaan Sistem Informasi Pengelolaan Keuangan Daerah (SIPKD) Dalam Perspektif The Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology 2(UTAUT2) Di Kabupaten Semarang. *Jurnal Akutansi dan Auditing*, 37-68.
- Sweeney, C. J., & Soutar, G. N. (2001). Consumer Perceived Value : The Development of A Multiple Item Scale. *Journal of Retailing*, 203-220.
- Syamsudin, Meiyanti, R., Satria, D., & Wahyuni, R. (2018). Exploring Factors Influence Behavioral Intention to Use E-Government Services Using Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2). *International Seminar on Research of Information Technology and Intelligent Systems (ISRITI)*.
- Tamilmani, K., P, N., & D, Y. K. (2021). Consumer Acceptance and Use of Information Technology: A Meta-Analytic Evaluation of UTAUT2. *Information Systems Frontiers*, 987-1005.
- Taylor, S., & Todd, P. A. (1995). Understanding Information Technology Usage : A Test of Computing Models. *Information System Research*, 144-176.
- Umami, R. F., & Irawan, M. I. (2021). Application of UTAUT2 for Analysis of Use Behavior Management Information System (SIMBMD) in Regional Government XYZ. *Advances in Economics, Business and Management Research*, 202.

- Venkantesh, Thong, & Xu. (2012). CONSUMER ACCEPTANCE AND USE OF INFORMATION TECHNOLOGY: EXTENDING THE UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY. *MIS Quarterly*, 36, 157-178.
- Venkantesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 425-478.
doi:<https://doi.org/10.2307/30036540>
- Venkantesh, V., Thong, L., J. Y., & Xu, X. (2012). Consumer Acceptance and Use of Information Technology: Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology. *MIS Quarterly*, 157-178.
- Venkantesh, Viswanath; Thong, L., James Y; Xu, Xin. (2012). Consumer Acceptance and Use of Information Technology: Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology. *MIS Quarterly*, 157-178.
- Widyanto, H. A., Kusumawardani, K. A., & Septyawanda, A. (2020). ENCOURAGING BEHAVIORAL INTENTION TO USE MOBILE PAYMENT : AN EXTENSION OF UTAUT2. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi dan Bisnis*, 87-97.
- Wijaya, B. T. (2013). *Lifestyle Marketing*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Zeithaml, V. A. (1988, July 3). Consumer Perceptions of Price, Quality, and Value: A Means-End Model and Synthesis of Evidence. *Journal of Marketing*, 52(3), 2-22.
doi:<https://doi.org/10.2307/1251446>

LAMPIRAN

A. Pertanyaan Kuesioner

Performance expectancy

PE1 *
Saya merasa sistem informasi e-office berguna dalam pekerjaan saya sehari-hari

1 2 3 4 5

Sangat tidak setuju Sangat setuju

PE2 *
Saya merasa sistem informasi e-office meningkatkan efisiensi dalam menyelesaikan pekerjaan

1 2 3 4 5

Sangat tidak setuju Sangat setuju

PE3 *
Menggunakan sistem informasi e-office mempermudah pekerjaan saya

1 2 3 4 5

Sangat tidak setuju Sangat setuju

PE4 *
Saya merasa menggunakan metode tradisional lebih efektif dalam menyelesaikan pekerjaan saya daripada sistem informasi e-office

1 2 3 4 5

Sangat tidak setuju Sangat setuju

Effort Expectancy

EE1 *

Saya merasa nyaman menggunakan sistem informasi e-office tanpa memerlukan banyak bantuan

	1	2	3	4	5	
Sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat setuju

EE2 *

Penggunaan sistem informasi e-office dirasa cukup rumit untuk pekerjaan tertentu

	1	2	3	4	5	
Sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat setuju

EE3 *

Saya merasa sistem informasi e-office dapat digunakan dengan mudah oleh siapapun, termasuk yang tidak memiliki keahlian khusus di bidang teknologi

	1	2	3	4	5	
Sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat setuju

Social Influence

SI1 *

Penggunaan sistem informasi e-office di Polda Sumsel sepenuhnya bersifat sukarela

	1	2	3	4	5	
Sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat setuju

SI2 *

Saya merasa terdorong untuk menggunakan sistem informasi e-office karena banyak rekan kerja yang sudah menggunakannya

	1	2	3	4	5	
Sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat setuju

SI3 *

Menggunakan e-office meningkatkan citra professional saya ditempat kerja

	1	2	3	4	5	
Sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat setuju

Facilitating Conditions

FC1 *

Saya selalu bisa mengatasi masalah teknis dengan mudah saat menggunakan e-office

	1	2	3	4	5	
Sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat setuju

FC2 *

Polda sumsel menyediakan pelatihan yang memadai untuk penggunaan sistem informasi e-office

	1	2	3	4	5	
Sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat setuju

FC3 *

Sistem informasi e-office kompatibel dengan aplikasi lain yang saya gunakan

	1	2	3	4	5	
Sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat setuju

Perceived Value

PV1 *

Menggunakan sistem informasi e-office memungkinkan saya bekerja dengan lebih terorganisir

	1	2	3	4	5	
Sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat setuju

PV2 *

Penggunaan sistem informasi e-office membantu mengurangi stress dalam menyelesaikan pekerjaan

	1	2	3	4	5	
Sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat setuju

PV3 *

Saya merasa sistem informasi e-office membantu saya menyelesaikan lebih banyak pekerjaan dalam waktu yang sama

	1	2	3	4	5	
Sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat setuju

Habit

HB1 *

Saya telah menggunakan sistem informasi e-office secara rutin dalam pekerjaan saya

	1	2	3	4	5	
Sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat setuju

HB2 *

Saya dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik tanpa bergantung pada penggunaan sistem informasi e-office

	1	2	3	4	5	
Sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat setuju

HB3 *

Saya langsung menggunakan sistem informasi e-office tanpa perlu mempertimbangkan cara lain untuk menyelesaikan administrasi persuratan

	1	2	3	4	5	
Sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat setuju

Behavioral Intention

BI1 *

Saya memilih untuk mencari alternatif lain daripada melanjutkan penggunaan sistem informasi e-office di masa depan

	1	2	3	4	5	
Sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat setuju

BI2 *

Saya merekomendasikan sistem informasi e-office kepada rekan kerja

	1	2	3	4	5	
Sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat setuju

BI3 *

Fitur yang terdapat dalam sistem informasi e-office ini sangat membantu pekerjaan saya

	1	2	3	4	5	
Sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat setuju

Use Behavior

UB1 *

Saya senang menggunakan sistem informasi e-office

	1	2	3	4	5	
Sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat setuju

UB2 *

Saya sering menggunakan sistem informasi e-office

	1	2	3	4	5	
Sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat setuju

UB3 *

Pengelolaan dokumen dan komunikasi internal jarang dilakukan melalui sistem informasi e-office dalam pekerjaan saya

	1	2	3	4	5	
Sangat tidak setuju	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sangat setuju

