

**ANALISIS PENERIMAAN *E-GOVERNMENT* DENGAN  
MENGUNAKAN *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL*  
(TAM) PADA PEGAWAI NEGERI SIPIL  
DI LINGKUNGAN PEMKAB BLORA**

**TESIS**

*Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Guna Mencapai Gelar Magister*

**PROGRAM STUDI  
MAGISTER AKUNTANSI**



**Diajukan oleh :**

**NOVI NURUL QUINA**  
**0662020015**

**PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL " VETERAN "**  
**JAWA TIMUR**  
**2009**

## RINGKASAN

NOVI NURUL QUINA. NPM. 0662020015. Program Pasca Sarjana Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, 29 Desember 2008. Penerimaan *E-government* pada Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Pemkab Blora; Pembimbing Utama : Dr. Soemarsono, Msi (Alm), Pembimbing Pendamping : Dra. Diah Hari Suryaningrum, Msi, Ak.

Salah satu kebijakan publik yang hangat dibicarakan sampai dengan saat ini adalah mengenai *e-government*. Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan bahwa perilaku pegawai negeri sipil dalam menerima suatu teknologi berpengaruh pada penerimaan teknologi itu sendiri. Khususnya meneliti tentang keyakinan pegawai akan kemudahan serta manfaat teknologi berpengaruh pada penerimaan *e-government*. Dan juga membuktikan bahwa keyakinan pegawai akan kemudahan suatu aplikasi *e-government*, memperkuat pengaruh keyakinan pegawai akan manfaat terhadap penerimaan *e-government*.

Obyek penelitian adalah pemerintah kabupaten Blora tepatnya di 15 instansi. Subyek penelitian sebanyak 150 pegawai yang dalam kesehariannya berinteraksi dengan komputer.

Kompleksitas hubungan antar variabel menjadikan *Structural Equation Modeling* sebagai alat analisis yang tepat digunakan dalam penelitian ini.

Hasil penelitian membuktikan bahwa seluruh hipotesis yang diajukan diterima dan terbukti kebenarannya. Keyakinan akan manfaat aplikasi *e-government* yang dirasakan oleh pegawai serta keyakinan akan kemudahan aplikasi *e-government* yang dirasakan oleh pegawai, berpengaruh terhadap penerimaan aplikasi *e-government* itu sendiri. Kemudahan aplikasi *e-government* yang dirasakan oleh pegawai juga memperkuat pengaruh keyakinan pegawai akan manfaat terhadap penerimaan *e-government*.

## SUMMARY

NOVI NURUL QUINA. NPM. 0662020015. Postgraduate Program University of Pembangunan Nasional "Veteran" East Java, 29 December 2008. E-government Acceptance of The Civil Servant in The Environment of Blora Regional Government; Supervisor : Dr. Soemarsono, Msi (Alm), Co-Supervisor : Dra. Diah Hari Suryaningrum, Msi, Ak.

One of the current public policies was discussed until now is about e-government. This research has a purpose to examine that behaviour the civil servants in accept a technology influence to the technology acceptance itself. Specifically, researched about perceived ease of use and perceived usefulness of employee will be influence to the acceptance of e-government. And also examine that perceived ease of use of e-government applications strengthen the influence of perceived usefulness to e-government acceptance.

The objects of the research are Blora regional government specially in 15 institution. One hundred and fifty employee that in their ordinary routine interact with the computer.

Because of the complexity relationship between variables, structural equation modeling becomes an appropriate analysis tool to used on this research.

The result of the research found that all of the proposed hypotheses are accepted and proven by his truth. Perceived usefulness and perceived ease of use e-government applications that was felt by employees influence to acceptance of e-government. Perceived ease of use the e-government applications that was felt by employees also strengthen the influence of perceived usefulness of civil employees to e-government acceptance.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT atas karunia dan rahmatNya peneliti dapat menyelesaikan Tesis dengan berjudul *Penerimaan E-Government* Pada Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Pemkab Blora.

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada DR. Soemarsono, MSi selaku Pembimbing Utama, dan Dra. Diah Hari Suryaningrum, Msi, Ak, selaku Pembimbing Pendamping, dan seterusnya. Ucapkan terima kasih juga peneliti sampaikan kepada :

1. Bpk. Mayjend TNI (Purn), Warsito, SH, MM selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Surabaya.
2. Direktur beserta staf, dan seluruh Dosen Program Pasca Sarjana Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Kepala Kantor Pengolahan Data Elektronik Pemkab Blora dan Ibu Dwi Puji Rahayu selaku Kasi Pelayanan Manajemen KPDE Pemkab Blora yang telah membantu peneliti dalam penyediaan data untuk penelitian.
4. Keluarga besar yang telah mendo’akan untuk keberhasilan peneliti.

Tesis ini masih jauh dari sempurna karena terbatasnya kemampuan dan pengalaman peneliti, namun demikian peneliti berharap semoga memberikan manfaat dalam membangun keilmuan, masyarakat, bangsa dan negara.

Surabaya, Desember 2008

Peneliti

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II KAJIAN TEORI DAN EMPIRIK</b>	
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu .....	8
2.2 Kajian Teori .....	10
2.2.1 Teknologi Informasi .....	10
2.2.2 Definisi Teknologi Informasi .....	10
2.2.3 Dampak Teknologi Informasi .....	10
2.2.4 Definisi <i>e-government</i> .....	12
2.2.5 Elemen-elemen <i>e-government</i> .....	13
2.2.6 Implementasi <i>e-government</i> .....	14
2.2.7 Hambatan dalam Mengimplementasikan <i>e-government</i> .....	15

2.2.8 Aspek Perilaku dalam Pengembangan <i>e-government</i> .....	16
2.2.9 <i>Theory of Reasoned Action</i> .....	19
2.2.10 <i>Theory of Planned Behavior</i> .....	20
2.2.11 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> .....	24
2.2.12 <i>Perceived Ease of Use</i> .....	27
2.2.13 <i>Perceived Usefulness</i> .....	28
2.2.14 Penerimaan Teknologi Informasi ( <i>Acceptance</i> ) .....	29
2.2.15 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Suatu Teknologi	30
2.2.16 Definisi Pegawai Negeri .....	38
2.2.17 Pegawai Negeri Sipil .....	38
2.3 Pengaruh Antar Variabel .....	40
2.3.1 Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Acceptance</i> .....	40
2.3.2 Pengaruh <i>Perceived Ease Of Use</i> terhadap <i>Acceptance</i> .....	40
2.3.3 Pengaruh <i>Perceived Ease Of Use</i> dalam memperkuat pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Acceptance</i> .....	41
2.4 Kerangka Pikir .....	42
2.5 Hipotesis .....	42
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Definisi Operasional .....	43
3.1.1 Definisi Operasional .....	43
3.1.2 Pengukuran Variabel .....	45
3.2 Teknik Penentuan Sampel .....	46

3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	47
3.3.1 Jenis Data .....	47
3.3.2 Sumber Data .....	47
3.3.3 Pengumpulan Data .....	47
3.4 Teknik Analisis dan Uji Hipotesis .....	48
3.4.1 Teknik Analisis .....	48
3.4.2 Pengujian Hipotesis dan Hubungan kausal .....	57
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Deskripsi Obyek Penelitian .....	58
4.1.1 Gambaran Umum Pemerintah Kabupaten Blora .....	58
4.1.2 Penerimaan <i>E-government</i> pada Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Pemkab Blora .....	59
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian .....	64
4.2.1 Deskripsi Hasil Penyebaran Kuesioner .....	64
4.2.2 Deskripsi Karakteristik Responden .....	65
4.2.3 Deskripsi Variabel .....	68
4.3 Analisis dan Pengujian Hipotesis .....	71
4.3.1 Analisis Data .....	71
4.3.2 Pengujian Model Pengukuran .....	78
4.3.3 Uji Hipotesis Kausalitas .....	82
4.4 Pembahasan .....	83
4.4.1 Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> Terhadap <i>Acceptance</i> .....	83

4.4.2 Pengaruh <i>Perceived Ease of Use</i> Terhadap <i>Acceptance</i> .....	84
4.4.3 <i>Perceived Ease of Use</i> Memperkuat Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> Terhadap <i>Acceptance</i> .....	85
4.5 Keterbatasan Penelitian .....	86
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	85
5.2 Saran .....	86
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

<b>Nomor</b>	<b>Halaman</b>
1. <i>Theory of Reasoned Action</i> .....	20
2. <i>Theory of Planned Behavior</i> .....	21
3. <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> .....	25
4. Overall model .....	50
5. <i>One step approach-base model</i> .....	79
6. Modifikasi model .....	80

## DAFTAR TABEL

Nomor	Halaman
1. Faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan terhadap IT.....	27
2. <i>Good of Indices</i> untuk evaluasi model .....	56
3. Hasil survey penelitian terdahulu .....	60
4. Penyebaran kuesioner .....	64
5. Responden berdasarkan usia .....	65
6. Responden berdasarkan jenis kelamin .....	66
7. Responden berdasarkan pendidikan terakhir .....	67
8. Deskripsi variabel <i>Perceived Usefulness</i> .....	68
9. Deskripsi variabel <i>Perceived Ease of Use</i> .....	69
10. Deskripsi variabel <i>Acceptance</i> .....	70
11. Uji <i>outlier multivariate</i> .....	72
12. Uji normalitas .....	73
13. Pengujian <i>reliability consistency internal</i> .....	74
14. Uji validitas .....	76
15. <i>Construct reliability</i> dan <i>variance extracted</i> .....	77
16. Evaluasi kriteria <i>goodness of fit indices</i> .....	79
17. Evaluasi kriteria <i>goodness of fit indices</i> .....	81
18. Uji hipotesis kausalitas .....	82

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Perkembangan Teknologi Informasi atau *Information Technology* (disingkat : IT) pada dekade terakhir ini meningkat dengan pesat, pemanfaatan dalam kehidupan masyarakat secara luas juga mengalami peningkatan yang sangat besar.

Berbagai kepentingan menjadi dasar pertimbangan, dari mulai hanya sebagai *life style* atau pelengkap sampai dengan menjadi perangkat dan sarana yang menempati posisi vital, hal ini bukan saja terjadi pada masing-masing individu, tetapi juga terjadi pada organisasi secara luas. Pemanfaatan teknologi informasi di lingkungan organisasi sudah menjadi kebutuhan bagi tiap organisasi untuk mencapai efisiensi dan efektifitas organisasi, berbagai bentuk aplikasi teknologi informasi yang tersedia dimanfaatkan, antara lain : aplikasi perkantoran (pengolah kata, pengolah data, pengolah grafis), serta fasilitas komunikasi (*e-mail, chatting, teleconference*).

Kebijakan pemerintah, Inpres no.3 tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, menegaskan bahwa pemerintah harus mampu memanfaatkan kemajuan teknologi informasi untuk meningkatkan kemampuan mengolah, mengelola, menyalurkan dan mendistribusikan informasi dan pelayanan publik.

Slamet, dkk (2007) mengungkapkan bahwa teknologi informasi telah mendorong transformasi, dari paradigma birokrasi tradisional (yang menekankan kepada standarisasi, rutinitas, spesialisasi, fokus internal, dan kewenangan), menuju paradigma *e-government* (yang menekankan kepada membangun jaringan yang terkoordinasi, kerjasama eksternal dan orientasi pelayanan kepada masyarakat sebagai fokusnya), oleh karena itu, pemerintah Republik Indonesia melaksanakan proses transformasi pemerintahan menuju *e-government*.

Siallagan (2006) dalam tulisannya menjelaskan bahwa transformasi *traditional government* yang identik dengan *paper based administration*, menjadi *electronic government (e-government)* merupakan salah satu isu kebijakan publik yang hangat dibicarakan saat ini.

Di Indonesia, inisiatif *e-government* dimulai sejak tahun 2001, dengan dikeluarkannya Instruksi Presiden Republik Indonesia No.6 Tahun 2001 dan dipertegas kembali dengan Instruksi Presiden No.3 Tahun 2003. Munculnya otonomi daerah selain membawa semangat keterbukaan dan pemberdayaan masyarakat, juga telah menjadi tuntutan bahwa masyarakat butuh kecepatan informasi dan pelayanan prima, sehingga hal ini semakin mendesak pemerintah khususnya pemerintah daerah untuk segera mengimplementasikan *e-government* secara terintegrasi.

Presiden Republik Indonesia dalam sambutannya pada acara Pembukaan Konferensi Teknologi Informasi dan Komunikasi (2005), mengungkapkan penggunaan teknologi informasi di lingkungan

pemerintahan dalam beberapa kasus berhasil memberikan banyak nilai positif yang menggembirakan. Pelayanan menjadi lebih cepat dan mudah. Aktifitas pemerintahan pun lebih efisien dan efektif, tetapi sebaliknya ketidakberhasilan implementasi *e-government* pada beberapa kasus sering terjadi.

Kurangnya kesiapan aparatur pemerintah menjadi salah satu sebab ketidakberhasilan ini (Presiden RI, 2005). Wisnu Wijaya (2006) juga mengungkapkan bahwa faktor utama yang menentukan keberhasilan dari penerapan teknologi informasi dan komunikasi dalam organisasi adalah sumber daya manusia. Sri Astuti (2001) dalam Nasution (2004) berpendapat bahwa penggunaan teknologi informasi dan pemanfaatan informasi oleh individual, kelompok atau organisasi, merupakan variabel inti dalam riset sistem informasi, sebab sebelum digunakan pertama terlebih dahulu dipastikan tentang penerimaan (*Acceptance*) atau penolakan (*Resistance*) digunakannya IT tersebut.

Berkaitan dengan perilaku yang ada pada individu atau organisasi yang menggunakan teknologi informasi. Prof. Dr. Moch. Nuh DEA dalam pembukaan Seminar Teknologi Informasi dan Komunikasi (2007) mengungkapkan bahwa kendala utama dalam pengembangan IT di Indonesia adalah minimnya sumber daya manusia yang berkualitas. Perlunya mempertimbangkan faktor non teknis (pemantapan sumber daya manusia) dalam proyek *e-government* juga ditekankan oleh Ichjar Musa, Ketua Ikatan Audit Sistem Informasi Indonesia (2005). Nasution (2004) menjelaskan bahwa pengguna sistem (*user*) adalah manusia yang secara psikologi memiliki suatu perilaku (*behavior*) tertentu yang melekat pada

dirinya, sehingga memperhatikan aspek keperilakuan dalam penerimaan IT menjadi penting.

Aspek perilaku yang selama ini dipahami, mengurangi permasalahan yang muncul dari sisi sifat kemanusiaan, seperti misalnya sulitnya untuk merubah perilaku tersebut. Sulitnya merubah perilaku dapat menjadi penghalang berkembangnya pemakaian teknologi informasi yang telah direncanakan dalam waktu yang lama (Yuhertiana,2006), bila hal ini terjadi, organisasi akan mengalami kerugian karena dalam penerapan IT memerlukan dana dalam jumlah yang besar, perlunya anggaran yang cukup besar untuk pembangunan *e-government* di daerah diakui oleh Soendjojo(2005).

Salah satu teori yang menjelaskan tentang model pendekatan penerimaan suatu teknologi adalah *Technology Acceptance Model*.. Secara umum penelitian penerimaan teknologi informasi didasarkan pada *Technology Acceptance Model* (TAM) yang diperkenalkan oleh Davis (1989), dapat digunakan untuk mengukur tingkat penerimaan pengguna terhadap teknologi. TAM mendefinisikan terdapat dua faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap teknologi yaitu (Schillewaert,et.al: 2000):

1. *Perceived Usefulness* (PU), yaitu tingkatan pada seseorang berfikir bahwa menggunakan suatu sistem akan meningkatkan kinerjanya;
2. *Perceived Ease of Use* (PEOU), yaitu tingkatan seseorang mempercayai bahwa menggunakan teknologi hanya memerlukan sedikit usaha.

TAM dinilai mampu memberi kontribusi terbaik dalam memprediksi dan menjelaskan penerimaan (*Acceptance*) pengguna pada teknologi komputer dalam organisasi (Venkatesh dan Davis dalam Schillewaert, et.al :2000). TAM berteori bahwa kedua keyakinan ini menentukan tingkah laku penerimaan secara langsung. Teori ini juga memberi arti bahwa kemudahan penggunaan yang dirasakan, karena menurut hukum *ceteris paribus*, teknologi yang mudah digunakan akan lebih berguna.

Berdasarkan Undang-undang nomor 43 tahun 1999 tentang Perubahan Atas Undang-undang nomor 8 tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian, pasal 1 ayat 1 menyebutkan Pegawai Negeri adalah setiap warga negara Republik Indonesia yang telah memenuhi syarat yang ditentukan, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan disertai tugas dalam suatu jabatan negeri, atau disertai tugas negara lainnya, dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pegawai Negeri Sipil (PNS) menurut Undang-undang nomor 43 tahun 1999 pasal 2 ayat 2 terdiri atas :

1. Pegawai Negeri Sipil Pusat (PNS Pusat), yaitu PNS yang gajinya dibebankan pada APBN, dan bekerja pada departemen, lembaga pemerintah non departemen, kesekretariatan lembaga tertinggi atau lembaga tinggi negara, instansi vertikal di daerah propinsi atau kabupaten atau kota, serta kepaniteraan pengadilan atau dipekerjakan untuk menyelenggarakan tugas negara lainnya.
2. Pegawai Negeri Sipil Daerah (PNS Daerah), yaitu PNS daerah propinsi atau kabupaten atau kota yang gajinya dibebankan pada APBD dan bekerja pada pemerintah daerah atau dipekerjakan di luar instansi induknya.

Kabupaten Blora, adalah sebuah kabupaten di Provinsi Jawa Tengah, ibukotanya adalah Blora, sekitar 127 km sebelah timur Semarang, berada di bagian timur Jawa Tengah, kabupaten Blora berbatasan langsung dengan Provinsi Jawa Timur. Blok Cepu, daerah penghasil minyak bumi paling utama di Pulau Jawa, terdapat di bagian timur Kabupaten Blora. Kabupaten Blora terdiri atas 16 kecamatan, yang dibagi lagi atas sejumlah desa dan kelurahan. Pusat pemerintahan berada di Kecamatan Blora.

Menurut hasil survei yang digelar kantor pengolahan data elektronik (KPDE) setempat selama 2007, di antara 1.691 pegawai yang bertugas di 32 satuan kerja perangkat daerah (SKPD), hanya 60 (3,54 persen) yang menguasai aplikasi teknis di bidang *electronic government (e-gov)*, sedangkan yang menguasai aplikasi umum *e-gov* 470 orang (23,96 persen)(Rahayu, dkk, 2007).

Survei tersebut membuktikan bahwa masih banyak pegawai negeri sipil (PNS) yang gagap teknologi (gaptek), sehingga perlu penelitian lebih lanjut untuk melihat bagaimana pegawai pemerintah menerima suatu teknologi, berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : “ Analisis Penerimaan *E-government* dengan menggunakan *Technology Acceptance Model (TAM)* pada Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Pemkab Blora”.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka permasalahannya dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah *Perceived Usefulness* mempunyai pengaruh terhadap penerimaan *e-government (Acceptance)* pada pegawai negeri sipil di lingkungan pemkab Blora?
2. Apakah *Perceived Ease of Use* mempunyai pengaruh terhadap penerimaan *e-government (Acceptance)* pada pegawai negeri sipil di lingkungan pemkab Blora?
3. Apakah *Perceived Ease of Use* memperkuat pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap penerimaan *e-government (Acceptance)*?

## 1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk membuktikan pengaruh antara *Perceived Usefulness* terhadap penerimaan *e-government (Acceptance)* pada pegawai negeri sipil di lingkungan pemkab Blora .
2. Untuk menguji pengaruh antara *Perceived Ease of Use* terhadap penerimaan *e-government (Acceptance)* pada pegawai negeri sipil di lingkungan pemkab Blora.
3. Untuk mempertegas kuat atau lemahnya *Perceived Ease of Use* dalam pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap penerimaan *e-government (Acceptance)*.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang akan dilakukan, dapat penulis bedakan menjadi :

a. Bagi ilmu pengetahuan.

Hasil penelitian diharapkan dapat menambah informasi pengetahuan dan wawasan berfikir ilmiah di bidang *e-government*, khususnya pada penerapan teknologi informasi yang berkaitan dengan perilaku manusia.

b. Bagi Pemkab Blora

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

c. Bagi pihak lain

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