

Analisis Faktor yang Mempengaruhi Niat Penggunaan Layanan Pendaftaran Nikah Online Pada Simkah Web di Sleman

Novia Anafi^{1*}, Wing Wahyu Winarno²

¹)Program Studi Magister Teknik Informatika, Fakultas Teknik Industri, Universitas Islam Indonesia
Jl. Kaliurang Km. 14.5, Yogyakarta, Indonesia 55501

²)Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN
Jl. Seturan Raya, Sleman Yogyakarta, Indonesia 55281

*email: 17917121@students.uii.ac.id

(Naskah masuk: 17 Maret 2020; diterima untuk diterbitkan: 20 April 2020)

ABSTRAK – Penggunaan layanan e-government saat ini, dimana kaum millennial yang mengerti teknologi kadang masih mengandalkan informasi dari orang lain yang telah menggunakan sistem sebelumnya menyebabkan luputnya informasi terhadap manfaat pada sistem yang telah dilakukan secara online sehingga mengakibatkan niat penggunaan sistem menjadi rendah. Penelitian ini mengenai layanan pendaftaran nikah online pada aplikasi Simkah web milik Kementerian Agama Republik Indonesia (Kemenag RI) karena masih banyak calon pengantin yang belum menggunakan layanan online tersebut. Model yang digunakan yaitu menggabungkan model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2) dan model kesuksesan IS DeLone dan McLean yang dimodifikasi serta mempertimbangkan moderator umur, jenis kelamin dan pengalaman internet. Pada penelitian ini perlu diketahui apakah konstruk atau faktor didalam kedua model tersebut mempengaruhi niat penggunaan layanan pendaftaran nikah online. Penelitian dilakukan di Kabupaten Sleman. Temuan konstruk yang berpengaruh dalam niat penggunaan layanan pendaftaran nikah online adalah motivasi hedronic sehingga penting bagi Kemenag untuk meningkatkan motivasi hedronic atau sebagai dorongan dalam diri seseorang untuk menggunakan teknologi.

Kata Kunci – UTAUT2, DeLone & McLean, E-Government, Simkah Web, Layanan Pendaftaran Nikah Online.

Factor Analysis of Intention to Use Online Marriage Registration Services on Simkah Web in Sleman

ABSTRACT – The use of e-government services today, where millennials who understand technology sometimes still rely on information from others who have used the previous system, causing information to be missed on the benefits of the system that have been done online, resulting in the intention to use the system is low. This research is about online marriage registration services on the Simkah web application owned by the Ministry of Religion of the Republic of Indonesia because there are still many prospective brides who have not used the online service. The model used is to combine the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2) model and the modified IS DeLone and McLean success model and consider moderating age, gender, and internet experience. In this study, it is necessary to know whether the constructor in both models effect the intention to use online marriage registration services. The study was conducted in Sleman Regency. The construct finding that affects the intention to use online marriage registration services is hedonic motivation so the Ministry of Religion needs to increase hedonic motivation or as an incentive in a person to use technology.

Keywords - UTAUT2, DeLone & McLean, E-Government, Simkah Web, online marriage registration services

1. PENDAHULUAN

Pada era millennial sekarang ini banyak layanan diimplementasikan dengan menggunakan internet yang dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat

luas. Hal itu juga telah dilakukan pada pemerintahan. [1] mengatakan implementasi internet pada aktivitas pemerintah telah dikenal sebagai e-government. Menurut [2] "e-government didefinisikan sebagai cara bagi pemerintah untuk menggunakan teknologi informasi dan komunikasi paling inovatif,

khususnya aplikasi internet berbasis web, untuk memberikan warga negara dan bisnis akses yang lebih mudah ke informasi dan layanan pemerintah, untuk meningkatkan kualitas layanan dan untuk memberikan peluang lebih besar untuk berpartisipasi dalam lembaga dan proses demokrasi”.

Penggunaan layanan e-government saat ini, dimana kaum millennial yang mengerti TI kadang masih mengandalkan informasi dari orang lain yang telah menggunakan sistem sebelumnya menyebabkan luputnya informasi terhadap manfaat pada sistem yang telah dilakukan secara online sehingga mengakibatkan niat penggunaan sistem menjadi rendah. [3] mengungkapkan penggunaan sistem informasi yang rendah adalah *productivity paradox* yang artinya investasi yang mahal di bidang sistem tetapi rendahnya *return* yang dihasilkan. Disamping itu, pentingnya *website* dan sistem pendukung yang berkualitas di pemerintah sebagai salah satu faktor yang berpengaruh utama dari adopsi layanan *e-government* [4]. Penelitian ini mengenai niat penggunaan layanan pendaftaran nikah online pada aplikasi Simkah web milik Kementerian Agama Republik Indonesia (Kemenag RI).

Perlu diketahui bahwa manfaat untuk calon pengantin (catin) atau masyarakat dari layanan pendaftaran nikah online, yaitu catin dapat melakukan pengisian awal data pernikahan, dapat melihat jadwal yang kosong dan booking jadwal nikah sesuai yang diinginkan. Akan tetapi untuk dokumen catin harus tetap diserahkan kepada petugas KUA. Adanya layanan online masyarakat atau catin cukup mendaftarkan diri melalui sistem, kemudian datang ke KUA dengan membawa persyaratan lengkap untuk pemeriksaan dokumen dan pencatatan pernikahan sehingga cukup datang sekali selanjutnya hanya perlu mengikuti penataran dan pelaksanaan akad sesuai jadwal. Layanan ini telah disosialisasikan kepada masyarakat melalui kasi-kasi pelayanan desa dan terdapat brosur terkait pelayanan nikah pada kecamatan. Informasi terkait layanan juga telah banyak dilakukan pada *website* resmi bimas Islam maupun *web* berita atau artikel bahkan di beberapa Youtube. Ditinjau dari uraian di atas, peraturan pemerintah terkait layanan pendaftaran nikah yang diterapkan telah searah dengan perkembangan TI saat ini yang menjadikan pengguna layanan akan semakin meningkat karena kesadaran dan ketergantungan terhadap TI juga naik.

Namun, kendati demikian terdapat beberapa kendala dalam penggunaan layanan pendaftaran nikah online, antara lain: 1) fakta yang ditemukan bahwa masih banyak masyarakat tidak mengetahui tentang adanya layanan pendaftaran nikah online meskipun telah banyak informasi tersebar. 2) berdasarkan wawancara dengan pihak bimas Islam dan KUA Kabupaten Sleman yang memakai sistem

online jauh lebih sedikit dibanding yang menggunakan sistem manual dikarenakan masyarakat atau catin masih terbiasa dengan layanan sebelumnya. 3) saat ini pendaftaran nikah juga dapat dilakukan dengan datang langsung ke KUA sehingga mengakibatkan rendahnya penggunaan layanan pendaftaran nikah online. Disimpulkan bahwa kendala tersebut dikhawatirkan akan menjadi penghalang kesuksesan dalam penggunaan layanan pendaftaran nikah online, sehingga perlu dilakukan evaluasi agar kendala tersebut dapat ditangani. Sementara itu, Carter dan Belanger mengemukakan bahwa keberhasilan dari sebuah *e-government* yang diterapkan bergantung pada keinginan masyarakat untuk menerima dan menggunakan pembaruan tersebut [5].

Oleh karena itu, dilakukan penelitian dengan tujuan untuk mengevaluasi layanan pendaftaran nikah online dengan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi niat penggunaan suatu layanan dalam hal ini kaitannya dengan layanan pendaftaran nikah online pada simkah web di Kabupaten Sleman. Disisi lain ditujukan untuk melihat gambaran bagaimana hasrat masyarakat yang tidak mengetahui layanan bahkan yang mengetahui layanan pendaftaran nikah online akan berniat menggunakannya. Penelitian ini menggunakan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2) dan model DeLone & McLean untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi niat penggunaan layanan pendaftaran nikah online. Memilih model UTAUT2 yaitu terkait adanya konstruk motivasi hedonis yang dapat dijadikan untuk memperhitungkan bagaimana hasrat masyarakat yang mengetahui sekaligus yang tidak mengetahui sebuah layanan untuk berniat menggunakannya.

Model UTAUT2 akan dimodifikasi dengan memasukkan kualitas situs web yang termasuk kedalam model kesuksesan DeLone dan McLean serta dengan mempertimbangkan moderator pada model UTAUT2 yaitu *age*, *gender* dan *internet experience*. Kualitas situs web dimasukkan untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan *website*, karena umumnya situs web pemerintah dibangun oleh pakar staff TI di sektor pemerintah yang biasanya tanpa mempertimbangkan persepsi dari kebutuhan masyarakat. Pada penelitian Ahn, Collier, Nelson, Parasuraman, dan Wixom melaporkan bahwa niat perilaku dan niat penggunaan dipengaruhi oleh kualitas *website* [6]. Moderator umur, jenis kelamin dan pengalaman internet digunakan untuk melihat kategori mana yang lebih berpartisipasi dalam niat penggunaan layanan.

Penelitian tentang faktor-faktor yang berpengaruh terhadap niat penggunaan teknologi informasi telah banyak dilakukan tetapi sebagian besar penelitian jarang mempertimbangkan

pengaruh kualitas situs web, moderator yang ada pada model UTAUT2 dan tidak dilakukan pada teknologi yang kemungkinan penggunaannya hanya satu kali dalam seumur hidup. Ini menjadi alasan utama peneliti untuk melakukan penelitian tersebut. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pengetahuan mengenai niat penggunaan layanan pendaftaran nikah online pada simkah web. Selain

itu, dapat menjadi bahan masukan bagi pihak terkait untuk meningkatkan niat penggunaan layanan.

2. METODE DAN BAHAN

2.1 Penelitian Sebelumnya

Terdapat penelitian terdahulu yang menjadi acuan penelitian ini yang dirangkum pada Tabel 1.

Tabel 1. Penelitian Sebelumnya

No	Peneliti	Judul	Model	Konstruk yang digunakan	Hasil
1.	[7]	<i>Understanding of Public Behavioral Intent to Use e-Government Service: An Extended of Unified Theory of Acceptance Use of Technology and Information System Quality</i>	UTAUT	<i>Performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating conditions, & information system quality (ISQ) yaitu credibility (Cr) & usability (Us), public behavioral intention to use egov.</i>	Semua hipotesis yang ada menunjukkan hubungan yang signifikan, valid dan nilai positif.
2.	[8]	<i>Determinants of Intention to Adopt E-Government Services in Pakistan: An Imperative for Sustainable Development</i>	DTPB	<i>Trust dan antecedents (economic bonds, social bonds, and structural bonds), attitude dan antecedents (performance expectancy, effort expectancy, perceived risk), subjective norm dan antecedents (mass media influence, family influence), perceived behavioral control dan antecedents (self efficacy, facilitating conditions) & intention to use e-government service.</i>	<i>Trust dan antecedents, attitude dan antecedents (performance expectancy, effort expectancy), subjective norm dan antecedents, perceived behavioral control dan antecedents (self efficacy) berpengaruh signifikan yang positif terhadap intention to use e-government service.</i>
3.	[9]	<i>Factors Impacting the Citizens' Intention to Use E-Government Services Among Jordanian Citizens.</i>	TAM dan DOI	<i>Perceived usefulness, perceived ease of use, relative advantage, image, complexity, trust, compatibility & intention to use e-government services.</i>	Semua variabel yang diambil mempunyai pengaruh positif terhadap <i>Intention to use e-government services.</i>
4.	[10]	<i>Exploring Factors Influence Behavioral Intention to Use E-Government Services Using Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2)</i>	UTAUT 2	<i>Performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating conditions, public value, habit, trust of internet, trust of government, trust of eService application & behavioral intention to use.</i>	<i>Public value, habit, & effort expectancy memiliki dampak positif pada behavioral intention to use.</i>
5.	[11]	<i>Factors Influencing the Intention of University Students to Adopt and Use E-Government Services: An Empirical Evidence in China</i>	UTAUT	<i>Performance expectancy, effort expectancy, facilitating conditions, perceived service quality, trust in the internet, trust is government, social influence & intention to use e-government service.</i>	<i>Facilitating conditions, perceived service quality, trust is government, social influence berpengaruh signifikan pada intention to use e-government service. Performance expectancy, effort expectancy, trust in the internet tidak berpengaruh signifikan pada intention to use e-government service.</i>

Penelitian ini akan dilakukan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi niat penggunaan layanan pendaftaran nikah online pada simkah web di masyarakat Sleman Yogyakarta. Model yang akan digunakan yakni model UTAUT2 (harapan kinerja, harapan upaya, pengaruh sosial, kondisi fasilitas dan motivasi hedronic) dengan memasukkan konstruk

model kesuksesan DeLone dan McLean (kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan) serta moderator model UTAUT2 yakni umur, jenis kelamin dan pengalaman internet. Kontribusi dalam penelitian ini adalah penggabungan dari dua model terkenal yaitu UTAU2 dan D&M serta moderatornya terkait layanan pendaftaran nikah online.

2.2 Teknologi Informasi dalam Pemerintahan

Teknologi informasi yang digunakan dalam Pemerintahan telah dikenal sebagai *e-government*. Menurut [12] *e-government* juga dapat dipahami sebagai penggunaan teknologi berdasarkan web (jaringan), komunikasi internet, dan dalam kasus tertentu merupakan aplikasi interkoneksi untuk memfasilitasi komunikasi dan memperluas akses ke dan atau dari pemberian layanan dan informasi pemerintah kepada penduduk, dunia usaha, pencari kerja, dan pemerintah lain, baik instansional maupun antar Negara.

2.3 Sistem Informasi Manajemen Nikah

Sistem Informasi Manajemen Nikah (Simkah) merupakan “sebuah program aplikasi komputer berbasis windows yang berguna untuk mengumpulkan data-data nikah dari seluruh Kantor Urusan Agama (KUA) di Wilayah Republik Indonesia secara On-line, data akan tersimpan dengan aman di KUA setempat, di Kabupaten/Kota di Kantor Wilayah Propinsi dan di Bimas Islam” [13].

2.4 Model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2)*

Model UTAUT2 merupakan model perluasan dari model UTAUT [14]. Model UTAUT2 merupakan model yang mempelajari penerimaan dan penggunaan TIK secara khusus oleh konsumen [15]. Model UTAUT dengan konstruk sebelumnya *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence* dan *facilitating conditions* mempengaruhi *behavioural intention* dan *use behavior*. Selain itu terdapat empat moderator yaitu *age*, *gender*, *experience* dan *voluntariness*. Selanjutnya pada UTAUT2 dimasukkan konstruk *hedonic motivation*, *price value*, *habit* dan selain ke tujuh konstruk tersebut terdapat juga tiga moderator yang memperkuat yaitu *age*, *gender* dan *experience*.

2.5 Model Kesuksesan DeLone dan McLean

[16] menyebutkan model kesuksesan DeLone dan McLean terdapat enam komponen pengukuran yaitu *system quality*, *information quality*, *service quality*, *use*, *user satisfaction*, dan *net benefit*. Pada model kesuksesan D&M dan model UTAUT2 memiliki konstruk atau variabel dependen yang hampir sama yaitu niat penggunaan suatu sistem. Pada model UTAUT2 menggunakan *behavioral intention* sedangkan model kesuksesan D&M menggunakan *intention to use* dengan masing-masing memiliki konstruk independen yang berbeda. Mengacu pada konstruk tersebut maka kedua model tersebut dilakukan penggabungan.

2.6 Model dan Hipotesis Penelitian

Dalam model UTAUT2 moderator yang digunakan yaitu *age*, *gender* dan *internet experience*. Sementara itu, untuk konstruk-konstruk yang digunakan yaitu: pertama, harapan Kinerja (PE) di penelitian ini didefinisikan sebagai menggunakan sistem membantu mempercepat kinerja pengguna dalam proses pendaftaran nikah. Kedua, harapan upaya (EE) di penelitian ini didefinisikan sebagai menggunakan sistem memudahkan melakukan pendaftaran nikah. Ketiga, pengaruh sosial (SI) untuk di penelitian ini didefinisikan sebagai menggunakan sistem dipengaruhi oleh orang-orang yang penting bagi pengguna. Keempat, fasilitas kondisi (FC) di penelitian ini didefinisikan sebagai mengacu pada ketersediaan sumber daya pengguna dalam mendukung penggunaan sistem. Kelima, motivasi hedronic (HM) di penelitian ini didefinisikan sebagai menggunakan sistem adanya hasrat merasakan kesenangan yang berasal dari manfaat sistem.

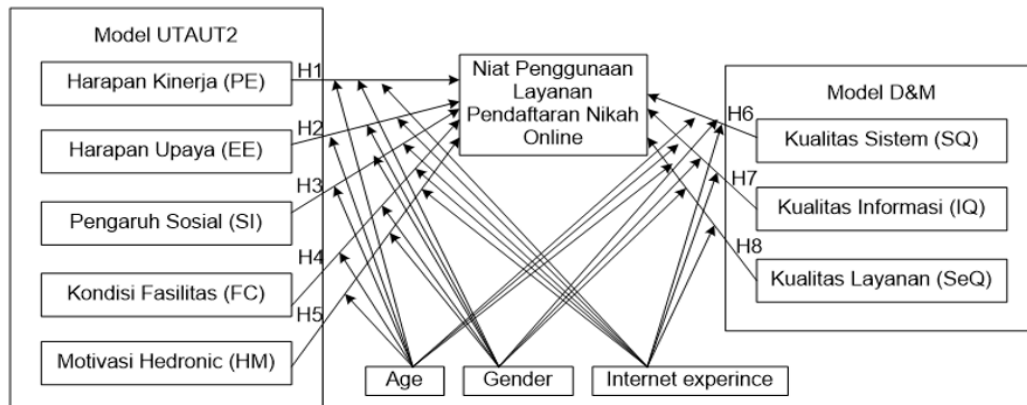
Dalam model kesuksesan DeLone dan McLean yang digunakan yaitu: pertama, kualitas sistem (SQ) di penelitian ini kualitas sistem didefinisikan sebagai mengacu pada kualitas sistem secara teknis baik, terkait tampilan antar muka, fitur menu dan fleksibilitas. Kedua, kualitas informasi (IQ) di penelitian ini didefinisikan sebagai mengacu pada kualitas informasi dalam memberikan informasi yang relevan dan mudah dipahami yang dihasilkan oleh sistem informasi. Ketiga, Kualitas Layanan (SeQ) di penelitian ini didefinisikan sebagai mengacu pada kualitas dalam menyediakan layanan. Konsep model penelitian dan hipotesis yang penelitian dapat dilihat pada Gambar 3 dan Tabel 2.

2.7 Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu observasi lapangan dan kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat atau calon pengantin di Kabupaten Sleman. Pada penelitian ini kuesioner dibuat menggunakan *google form* dan dibagikan secara *online* via media sosial. Masyarakat atau catin diminta untuk merespon berdasarkan *skala likert* 5 poin, dimana 5 poin = ‘sangat setuju’, 4 poin = ‘setuju’, 3 poin = ‘netral’, 2 poin = ‘tidak setuju’ dan 1 poin = ‘sangat tidak setuju’. Daftar pertanyaan penelitian dapat dilihat pada Tabel 3. Pertanyaan diadaptasi dari beberapa penelitian sebelumnya tetapi juga dilakukan sedikit modifikasi terkait kemungkinan responden yang akan diterima yaitu yang mengetahui sekaligus yang tidak mengetahui adanya layanan pendaftaran nikah online. Selanjutnya data kuesioner yang dianalisis dengan menggunakan metode PLS-SEM dengan bantuan tools SmartPLS. Hal ini dengan melakukan analisis model pengukuran dan analisis model struktural serta analisis uji efek moderasi.

Teknik PLS-SEM pada penelitian ini dapat digunakan untuk memprediksi hubungan konstruk tertentu. PLS-SEM juga tidak menuntut memenuhi asumsi jumlah sampel minimum sehingga dapat digunakan pada ukuran data sampel sedikit seperti pada penelitian ini. Menurut [17] ada dua jenis asosiasi variabel yaitu variabel dependen dan independen. Penelitian ini memiliki 8 variabel independen yaitu harapan kinerja, harapan upaya,

pengaruh sosial, kondisi fasilitas, motivasi hedronic, kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan. Variabel dependen penelitian ini adalah niat penggunaan layanan pendaftaran nikah online. Penelitian ini juga memiliki moderator yang digunakan yaitu *age*, *gender* dan *internet experience*.



Gambar 3 Konsep Model Penelitian

Tabel 2 Hipotesis Penelitian

Hipotesis	Deskripsi
H1	Pengaruh PE diterima/ditolak terhadap niat penggunaan layanan pendaftaran nikah online
H1a	Moderator <i>age</i> memperkuat/memperlemah hubungan antara PE dan niat penggunaan layanan
H1b	Moderator <i>gender</i> memperkuat/memperlemah hubungan antara PE dan niat penggunaan layanan
H1c	Moderator <i>internet experience</i> memperkuat/memperlemah hubungan antara PE dan niat penggunaan
H2	Pengaruh EE diterima/ditolak terhadap niat penggunaan layanan pendaftaran nikah online.
H2a	Moderator <i>age</i> memperkuat/memperlemah hubungan antara EE dan niat penggunaan layanan
H2b	Moderator <i>gender</i> memperkuat/memperlemah hubungan antara EE dan niat penggunaan layanan
H2c	Moderator <i>internet experience</i> memperkuat/memperlemah hubungan antara EE dan niat penggunaan
H3	Pengaruh SI diterima/ditolak terhadap niat penggunaan layanan pendaftaran nikah online.
H3a	Moderator <i>age</i> memperkuat/memperlemah hubungan antara SI dan niat penggunaan layanan
H3b	Moderator <i>gender</i> memperkuat/memperlemah hubungan antara SI dan niat penggunaan layanan
H3c	Moderator <i>internet experience</i> memperkuat/memperlemah hubungan antara SI dan niat penggunaan
H4	Pengaruh FC diterima/ditolak terhadap niat penggunaan layanan pendaftaran nikah online.
H4a	Moderator <i>age</i> memperkuat/memperlemah hubungan antara FC dan niat penggunaan layanan
H4b	Moderator <i>gender</i> memperkuat/memperlemah hubungan antara FC dan niat penggunaan layanan
H4c	Moderator <i>internet experience</i> memperkuat/memperlemah hubungan antara FC dan niat penggunaan
H5	Pengaruh HM diterima/ditolak terhadap niat penggunaan layanan pendaftaran nikah online.
H5a	Moderator <i>age</i> memperkuat/memperlemah hubungan antara HM dan niat penggunaan
H5b	Moderator <i>gender</i> memperkuat/memperlemah hubungan antara HM dan niat penggunaan layanan
H5c	Moderator <i>internet experience</i> memperkuat/memperlemah hubungan antara HM dan niat penggunaan
H6	Pengaruh SQ diterima/ditolak terhadap niat penggunaan layanan pendaftaran nikah online.
H6a	Moderator <i>age</i> memperkuat/memperlemah hubungan antara SQ dan niat penggunaan layanan
H6b	Moderator <i>gender</i> memperkuat/memperlemah hubungan antara SQ dan niat penggunaan layanan
H6c	Moderator <i>internet experience</i> memperkuat/memperlemah hubungan antara SQ dan niat penggunaan
H7	Pengaruh IQ diterima/ditolak terhadap niat penggunaan layanan pendaftaran nikah online.
H7a	Moderator <i>age</i> memperkuat/memperlemah hubungan antara IQ dan niat penggunaan layanan
H7b	Moderator <i>gender</i> memperkuat/memperlemah hubungan antara IQ dan niat penggunaan layanan
H7c	Moderator <i>internet experience</i> memperkuat/memperlemah hubungan antara IQ dan niat penggunaan
H8	Pengaruh SeQ diterima/ditolak terhadap niat penggunaan layanan pendaftaran nikah online.
H8a	Moderator <i>age</i> memperkuat/memperlemah hubungan antara SeQ dan niat penggunaan layanan
H8b	Moderator <i>gender</i> memperkuat/memperlemah hubungan antara SeQ dan niat penggunaan layanan
H8c	Moderator <i>internet experience</i> memperkuat/memperlemah hubungan antara SeQ dan niat penggunaan

Tabel 3. Daftar Pertanyaan

Konstruk	Daftar Pertanyaan	Ref
Harapan Kinerja (PE)	PE1: Jika saya menemukan layanan pendaftaran nikah online pada website simkah akan berguna dalam urusan pendaftaran pernikahan.	[14]
	PE2: Saya akan menggunakan layanan pendaftaran nikah online pada website Simkah jika dapat menyelesaikan banyak hal dengan lebih cepat dalam urusan pendaftaran nikah	
	PE3: Saya akan menggunakan layanan pendaftaran nikah online pada website Simkah akan menghemat waktu untuk melakukan pendaftaran nikah.	[4]
Harapan Upaya (EE)	EE1: Saya akan menggunakan layanan pendaftaran nikah online pada website Simkah jika mudah digunakan.	
	EE2: Layanan pendaftaran nikah online berbasis website akan mudah dimengerti dan dipelajari.	[14]
	EE3: Saya akan menggunakan layanan pendaftaran nikah online pada website Simkah jika mudah mendapatkan informasi mengenai pernikahan.	
Pengaruh Sosial (SI)	SI1: Saya terpengaruh untuk menggunakan sebuah sistem layanan pendaftaran nikah online jika teman atau keluarga saya menggunakan sistem ini.	
	SI2: Jika Pemerintah (dalam hal ini Kementrian Agama dan Kantor Urusan Agama) menganjurkan saya untuk menggunakan layanan pendaftaran nikah online pada website Simkah untuk mengurus pendaftaran nikah.	[14]
Kondisi Fasilitas (FC)	FC1: Saya akan menggunakan layanan pendaftaran nikah online pada website Simkah jika memiliki sumber daya (mis: komputer, internet dan lainnya) yang diperlukan.	[14]
	FC2: Saya akan menggunakan layanan pendaftaran nikah online pada website Simkah jika memiliki pengetahuan yang diperlukan.	
Motivasi Hedonic (HM)	HM1: Saya akan memiliki hasrat menggunakan layanan pendaftaran nikah online pada website Simkah untuk merasakan hal baru.	[15]
	HM2: Saya akan memiliki hasrat menggunakan layanan pendaftaran nikah online pada website Simkah untuk mencoba manfaat sistem.	
Kualitas Sistem (SQ)	SQ1: Saya akan menggunakan layanan pendaftaran nikah online pada website Simkah jika situs web memiliki tampilan muka yang menarik, fitur yang baik, menggunakan font dan warna yang sesuai.	
	SQ2: Saya akan menggunakan layanan pendaftaran nikah online pada website Simkah jika situs web bersifat fleksibel (dapat diakses dimanapun dan kapanpun).	[18]
	SQ3: Saya akan menggunakan layanan pendaftaran nikah online pada website Simkah jika situs web menjamin keamanan data pengguna.	
Kualitas Informasi (IQ)	IQ1: Saya akan menggunakan layanan pendaftaran nikah online pada website Simkah jika memberikan informasi yang cukup akurat.	[18]
	IQ2: Saya akan menggunakan layanan pendaftaran nikah online pada website Simkah jika mudah mendapatkan informasi yang diperlukan.	[19]
Kualitas Layanan (SeQ)	SeQ1: Saya akan menggunakan layanan pendaftaran nikah online pada website Simkah jika menyediakan petunjuk penggunaan sistem.	[18]
	SeQ2: Saya akan menggunakan layanan pendaftaran nikah online pada website Simkah jika didukung layanan kritik dan saran terhadap permasalahan yang terkait.	[16]
Niat Penggunaan (BI)	BI1: Saya berniat menggunakan layanan pendaftaran nikah online untuk urusan pernikahan.	[18]

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Data Responden

Pada penelitian ini dilakukan penyebaran kuesioner kepada masyarakat Kabupaten Sleman melalui *whatsapp*. Responden terpilih berdasarkan kriteria yang ditentukan yaitu dengan batas usia minimal 16 tahun dan beragama islam. Terdapat karakteristik yang juga akan dianalisis, yakni umur, jenis kelamin, dan pengalaman internet. Dari 100 responden yang diperoleh dengan responden jumlah 37 yang mengetahui dan jumlah 63 tidak mengetahui layanan, seluruh responden akan dianalisis untuk mendapatkan faktor apa yang mendasari responden

berniat menggunakan layanan pendaftaran nikah online dengan kuesioner yang telah disesuaikan. Demografis responden terdapat pada Tabel 4.

Tabel 4. Demografis Responden

	Kelompok	n=100
Umur	16-18 tahun	5
	19-24 tahun	50
	25-30 tahun	39
	>30 tahun	6
Jenis kelamin	Pria	32
	Wanita	68
Pengalaman internet	Tidak berpengalaman	2
	Beberapa pengalaman	31
	Berpengalaman	47
	Sangat berpengalaman	20

Tabel 5. Hasil uji reliabilitas dan validitas convergen

Konstruk	Daftar Pertanyaan	CR	CA	AVE	Loading Factor
Harapan Kinerja (PE)	PE1	0,942	0,907	0,843	0,885
	PE2				0,940
	PE3				0,929
Harapan Upaya (EE)	EE1	0,928	0,884	0,812	0,885
	EE2				0,894
	EE3				0,923
Pengaruh Sosial (SI)	SI1	0,939	0,871	0,884	0,927
	SI2				0,954
Kondisi Fasilitas (FC)	FC1	0,944	0,882	0,895	0,947
	FC2				0,944
Motivasi Hedonic (HM)	HM1	0,974	0,947	0,949	0,972
	HM2				0,977
Kualitas Sistem (SQ)	SQ1	0,946	0,914	0,854	0,913
	SQ2				0,945
	SQ3				0,914
Kualitas Informasi (IQ)	IQ1	0,951	0,897	0,907	0,946
	IQ2				0,957
Kualitas Layanan (SeQ)	SeQ1	0,935	0,861	0,877	0,945
	SeQ2				0,928
Niat Penggunaan (BI)	BI1	1,000	1,000	1,000	1,000

Tabel 6. Validitas Diskriminan

	BI	EE	FC	HM	IQ	PE	SI	SQ	SeQ
BI	1,000								
EE	0,773	0,901							
FC	0,719	0,737	0,946						
HM	0,748	0,682	0,690	0,974					
IQ	0,740	0,781	0,753	0,693	0,952				
PE	0,749	0,874	0,659	0,698	0,721	0,918			
SI	0,692	0,671	0,705	0,656	0,700	0,678	0,940		
SQ	0,749	0,783	0,831	0,698	0,910	0,736	0,677	0,924	
SeQ	0,719	0,778	0,787	0,787	0,893	0,727	0,740	0,883	0,937

3.2 Analisis Model Pengukuran

Analisis model pengukuran dilakukan untuk mengetahui apakah indikator-indikator yang digunakan dalam mengukur variabel laten reliabel dan valid dengan SmartPLS. Reliabilitas suatu indikator dapat diterima apabila memiliki nilai reliabilitas indikator $>0,7$ [20]. Nilai reliabilitas indikator dilihat dari nilai *Composite Reliability* (CR) dan nilai *Cronbachs Alpha* (CA) yang disajikan pada Tabel 5. Uji validitas terdiri dari validitas konvergen dan validitas diskriminan. Pengukuran dapat dikategorikan memiliki validitas konvergen apabila *loading factor* $>0,50$ [21] dan nilai AVE $>0,50$ [22]. Nilai *loading factor* dan nilai AVE dapat dilihat pada Tabel 4. Pada penelitiannya [23] mengungkapkan bahwa validitas diskriminan dapat diukur menggunakan akar kuadrat AVE dari setiap variabel laten. Jika nilai akar kuadrat AVE lebih besar dari nilai korelasi variabel laten tersebut dengan seluruh variabel laten lainnya maka suatu variabel laten dinilai memenuhi syarat validitas diskriminan. Nilai validitas diskriminan dapat dilihat pada Tabel 6. Pada Tabel 5

dan 6 hasil uji reliabilitas, validitas konvergen dan validitas diskriminan menunjukkan bahwa semua variabel laten sesuai dengan syarat yang diperlukan.

3.3 Analisis Model Struktural

Perlu dilakukan evaluasi model struktural untuk memprediksi hubungan antar variabel laten [20]. Analisis model struktural dengan PLS-SEM dimulai dari melihat nilai *R-Square* (R^2). Selanjutnya pengujian hipotesis dengan melihat *path diagram* yang menunjukkan seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

A. R-Square

Nilai R^2 digunakan untuk menilai seberapa besar pengaruh variabel laten independen tertentu terhadap variabel dependen oleh Chin dalam [24]. Nilai R^2 sebesar 0,75 menunjukkan model kuat, nilai R^2 sebesar 0,5 menunjukkan bahwa model moderate, dan jika nilai R^2 sebesar 0,25 menunjukkan bahwa model lemah. Pada Tabel 7 memperlihatkan bahwa nilai R^2 dikategorikan sebagai model moderate.

Tabel 7. Nilai R-Square

Variabel	R-Square
Niat Penggunaan atau BI	0,737

B. Pengujian Hipotesis

Menggunakan perangkat lunak SmartPLS dengan melakukan metode *bootstrapping*. Prosedur *bootstrapping* melakukan resampling kembali menggunakan seluruh data empiris atau sampel asli [20]. Pengujian hipotesis menggunakan *bootstrap resampling* SmartPLS dan menguji nilai signifikan berdasarkan *P Values* $\leq 0,05$ atau 5% [25] [26]. Hasil *bootstrapping* uji hipotesis dapat dilihat pada pada Tabel 8.

Tabel 8. Uji hipotesis model structural

Hipotesis dan Hubungan	Original Sampel (O)	T-Statistics	P-Value
H1 PE -> BI	0,078	0,533	0,594
H2 EE -> BI	0,255	1,250	0,212
H3 SI -> BI	0,160	1,202	0,230
H4 FC -> BI	0,122	0,793	0,428
H5 HM -> BI	0,361	3,013	0,003*
H6 SQ -> BI	0,168	0,882	0,378
H7 IQ -> BI	0,214	0,949	0,343
H8 SeQ -> BI	-0,376	1,881	0,061

Data diatas menunjukkan bahwa hanya terdapat satu hipotesis diterima yang memenuhi syarat yaitu Hipotesis H5 menggambarkan hubungan motivasi

hedronic terhadap niat penggunaan memiliki tingkat signifikan $\leq 0,05$ atau 5% dengan nilai *p-value*, yakni 0,003.

3.4 Analisis PLS-SEM dengan Efek Moderasi

Analisis uji efek moderasi menggunakan analisis *moderating effect* dengan menunjukkan hasil terdapat pada Tabel 9 yaitu *age*, *gender* dan *internet experience* tidak memperkuat hubungan konstruk-konstruk terhadap niat penggunaan karena *p-value* $> 0,05$.

3.5 Pembahasan

Hasil analisis data pada Tabel 8 menunjukkan bahwa hipotesis yang terbukti dari model UTAUT2 dan DeLone and McLean yang digunakan pada penelitian ini yaitu motivasi hedronic (nilai *p-value* 0,003) yang berpengaruh signifikan terhadap niat penggunaan layanan pendaftaran nikah online. Selanjutnya untuk hipotesis yang lainnya yaitu harapan kinerja (*p-value* 0,594), harapan upaya (*p-value* 0,212), pengaruh sosial (*p-value* 0,230), kondisi fasilitas (*p-value* 0,428), kualitas sistem (*p-value* 0,378), kualitas informasi (*p-value* 0,343) dan kualitas layanan (*p-value* 0,061) tidak memiliki pengaruh

Tabel 9. Hasil efek moderasi

Pengaruh Moderasi	T-Statistics	P-Value
Age memperkuat /memperlemah hubungan antara PE dan niat penggunaan	0,660	0,514
Gender memperkuat /memperlemah hubungan antara PE dan niat penggunaan	0,113	0,910
Internet experience memperkuat/memperlemah hubungan antara PE dan niat penggunaan	0,702	0,488
Age memperkuat /memperlemah hubungan antara EE dan niat penggunaan	0,258	0,799
Gender memperkuat /memperlemah hubungan antara EE dan niat penggunaan	0,959	0,338
Internet experience memperkuat/memperlemah hubungan antara EE dan niat penggunaan	0,460	0,649
Age memperkuat /memperlemah hubungan antara SI dan niat penggunaan	1,695	0,100
Gender memperkuat/memperlemah hubungan antara SI dan niat penggunaan	0,854	0,394
Internet experience memperkuat/memperlemah hubungan antara SI dan niat penggunaan	0,377	0,709
Age memperkuat/memperlemah hubungan antara FC dan niat penggunaan	1,228	0,229
Gender memperkuat/memperlemah hubungan antara FC dan niat penggunaan	0,140	0,889
Internet experience memperkuat/memperlemah hubungan antara FC dan niat penggunaan	0,177	0,861
Age memperkuat/memperlemah hubungan antara HM dan niat penggunaan	0,797	0,432
Gender memperkuat/memperlemah hubungan antara HM dan niat penggunaan	0,061	0,951
Internet experience memperkuat/memperlemah hubungan antara HM dan niat penggunaan.	0,617	0,542
Age memperkuat/memperlemah hubungan antara SQ dan niat penggunaan	0,539	0,594
Gender memperkuat/memperlemah hubungan antara SQ dan niat penggunaan	0,346	0,730
Internet experience memperkuat/memperlemah hubungan antara SQ dan niat penggunaan	0,411	0,684
Age memperkuat/memperlemah hubungan antara IQ dan niat penggunaan	0,425	0,674
Gender memperkuat/memperlemah hubungan antara IQ dan niat penggunaan	0,130	0,897
Internet experience memperkuat/memperlemah hubungan antara IQ dan niat penggunaan.	0,619	0,540
Age memperkuat/memperlemah hubungan antara SeQ dan niat penggunaan	0,604	0,551
Gender memperkuat/memperlemah hubungan antara SeQ dan niat penggunaan	0,452	0,652
Internet experience memperkuat/memperlemah hubungan antara SeQ dan niat penggunaan	0,682	0,501

yang signifikan terhadap niat penggunaan layanan pendaftaran nikah online. Pada Tabel 9 dari hasil analisis efek moderasi menunjukkan bahwa moderator yaitu *age*, *gender* dan *internet experience* tidak terbukti memperkuat atau memperlemah hubungan antara variabel independen dan variabel dependen.

3.6 Analisis Dari Segi Peneliti terhadap Layanan Pendaftaran Nikah Online

Setelah diketahui penjabaran hasil dan pembahasan pada penelitian ini, sebelumnya telah dilakukan analisis sistem dari segi peneliti yang terdapat beberapa kelemahan pada layanan online yaitu: pertama, saat pendaftaran online pada sistem yang diisikan hanya sebatas data yang sesuai E-KTP sedangkan seluruh data persyaratan masih harus diberikan kepada staf KUA sedangkan pendaftaran nikah juga dapat dilakukan langsung di KUA setempat. Kedua, dari web diy.kemenag.go.id pada sistem telah dilakukan booking jadwal nikah tetapi tidak bersifat mutlak karena jadwal akan ditolak pada berkas yang tidak memenuhi syarat dan jadwal akan dibicarakan ulang saat pemesanan waktu pada jam ekstrim, misalnya jam 01-05. Ketiga, tidak adanya komunikasi dua arah yang dapat dilakukan oleh catin dengan pihak KUA terkait pertanyaan nikah. Maka dari itu, ini juga memperkuat dugaan banyaknya hipotesis atau faktor yang ditolak.

4. KESIMPULAN

Hasil analisis terhadap 37% responden yang mengetahui layanan online dan jumlah 63% responden yang tidak mengetahui layanan pendaftaran nikah online, yaitu berdasarkan pada model UTAUT2 konstruk yang berpengaruh signifikan yaitu motivasi hedonic (HM). Motivasi hedonic diartikan sebagai dorongan atau hasrat dalam diri seseorang untuk menggunakan suatu layanan. Sementara itu, empat konstruk yang lainnya yaitu PE, EE, SI, dan FC tidak berpengaruh signifikan terhadap niat penggunaan layanan pendaftaran nikah online. Selain itu, hasil pengujian efek moderasi yang melibatkan moderator yakni umur, jenis kelamin dan pengalaman internet bahwa moderator tersebut tidak terbukti memperkuat atau memperlemah hubungan antar variabel independen dan variabel dependen.

Berdasarkan model D&M yaitu SQ, IQ dan SeQ tidak ada yang berpengaruh signifikan terhadap niat penggunaan layanan pendaftaran nikah online. Dilihat dari sisi peneliti, banyaknya faktor (PE, EE, SI, FC, SQ, IQ, dan SeQ) yang tidak berpengaruh signifikan dikarenakan pendaftaran nikah sendiri dapat dilakukan pada KUA setempat sehingga faktor tersebut akan terabaikan dalam mempengaruhi niat penggunaan layanan pendaftaran nikah online. Hal tersebut juga menyebabkan layanan pendaftaran

nikah online tidak dipakai dan dinilai kurang efektif saat layanan tersebut diterapkan. Sementara itu, hanya HM yang berpengaruh signifikan karena biasanya adanya hasrat atau dorongan dalam diri seseorang yang membuat seseorang tersebut berniat menggunakan layanan pendaftaran nikah online. Akan tetapi, pada penelitian ini HM akan berpengaruh signifikan terhadap niat penggunaan layanan pendaftaran nikah online jika sebelumnya masyarakat atau catin yang tidak mengetahui adanya layanan online akan mencari tau atau menemukan layanan tersebut yang berujung pada niat menggunakannya.

Meskipun demikian, saran sebagai masukan kepada kemenag yaitu tetap harus memperhatikan dan memprioritaskan bagaimana cara untuk meningkatkan motivasi masyarakat atau catin agar menggunakan layanan pendaftaran nikah online. Misalnya kemenag lebih banyak mensosialisasikan keuntungan yang didapat jika menggunakan sistem sehingga mampu meningkatkan pengetahuan dan niat penggunaan, dapat juga meningkatkan layanan menjadi via *mobile* yang diminati masyarakat atau meningkatkan fitur-fitur yang belum ada dan diperlukan yang dilihat dari analisis segi peneliti.

Saran kepada penelitian lebih lanjut yaitu: pertama, dapat mencakup konstruk yang lainnya seperti budaya, kepercayaan, keamanan dan sebagainya yang dapat digunakan untuk memperluas model tersebut yang dinilai dapat lebih baik lagi dari penelitian ini. Kedua, dapat mencakup pada wilayah yang lebih luas misalnya wilayah provinsi atau penggabungan beberapa kabupaten terkait penggunaan layanan pendaftaran nikah online. Ketiga, responden yang diambil untuk masyarakat yang mengetahui atau telah menggunakan layanan pendaftaran nikah dan yang belum mengetahui layanan dapat dilakukan analisis terpisah agar kemungkinan akan banyak hipotesis yang diterima.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] S. Cohen, and W. Eimicke, *The Use of The Internet in Government Service Delivery*, Arlington: The PricewaterhouseCoopers Endowment for The Business of Government, 2001.
- [2] Z. Fang, "E-Government in Digital Era: Concept, Practice, and Development," *Intenational Journal of The Computer, The Internet and Management*, vol. 10, no. 2, Pp. 1-22, 2002.
- [3] V. Venkatesh, F. D. Davis, V. Venkatesh, and F. D. Davis, "A Theoretical Extension of The Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies," *Management Science*, vol. 46, no. 2, pp. 186-204, 2000.
- [4] M. Alshehri, S. Drew, and T. Alhussain, "The Effects of Website Quality on Adoption of E-Government Service: An Empirical Study

- Applying UTAUT Model Using SEM," *Australasian Conference on Information Systems Proceeding*, 2012.
- [5] M. O. Ahmad, J. Markkula, and M. Oivo, "Factors Influencing The Adoption of E-Government Services in Pakistan", *European, Mediterranean & Middle Eastern Conference on Information Systems (EMOIS)*, 2012.
- [6] M.A. Mahfuz, L. Khanam, and S. A. Mutharasu, "The Influence Of Website Quality on M-Banking Services Adoption in Bangladesh: Applying The UTAUT2 Model Using PLS" *2016 International Conference on Electrical, Electronics, and Optimization Techniques (ICEEOT)*, Chennai, 2016.
- [7] Berlilana, T. Hariguna, and Nurfaizah, "Understanding of Public Behavioral Intent to Use E-Government Service: An Extended of Unified Theory of Acceptance Use of Technology and Information System Quality," *Procedia Comput. Sci.*, 124 (2017), 585-592
- [8] H. Zahid and B. Haji Din, "Determinants of Intention to Adopt E-Government Services in Pakistan: An Imperative for Sustainable Development," *Resources vol. 8 no. 3*, pp. 1-25, 2019.
- [9] S. Nawafah, "Factors Impacting The Citizens' Intention To Use E - Government Services Among Jordanian Citizens," *International Review of Management Business Research.*, vol. 6, no. 2, pp. 371-384, 2017.
- [10] Syamdudin, R. Meiyanti, D. Satria, R. Wahyuni, and D. I. Sensuse, "Exploring Factors Influence Behavioral Intention to Use E-Government Services Using Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2)," *2018 Int. Semin. Res. Inf. Technol. Intell. Syst.*, pp. 237-242, 2018.
- [11] I. K. Mensah, "Factors Influencing the Intention of University Students to Adopt and Use E-Government Services: An Empirical Evidence in China," *SAGE Open*, vol. 9 no. 2, pp. 1-19, 2019.
- [12] Darmanto, A. Karyana, M. Istihanda, N. Asiah and A. Hidayat, *Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia*, Tangerang Selatan: 2017.
- [13] A. Setiyawan, "Buku Manual (Manual Book)", *Ariessoftware.net@2010*, [Online]. Tersedia: <https://fdokumen.site/document/buku-pandu-an-simka-h.html> [Diakses 20 januari 2020].
- [14] V. Venkatesh, M. G. Morris, G. B. Davis, and F. D. Davis, "User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View," *MIS Quarterly*, vol. 27, no. 3, pp. 425-478, 2003.
- [15] V. Venkatesh, J. Y. L Thong, and Xin Xu, "Consumer Acceptance and Use of Information Technology: Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology," *MIS Quarterly*, vol. 36, no. 1, pp. 157-178, 2012.
- [16] W. DeLone and E. Mclean, "The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update," *Journal of Management Information Systems/Spring*, vol. 19, no. 4, pp. 9-30, 2003.
- [17] L. Xiao and S. Dasgupta, "Measurement Of User Satisfaction With Web-Based Information Systems:," *Eighth Americas Conference on Information Systems*, Pp. 1149-1155, 2002.
- [18] H. Pamugar, W. W. Winarno, and W. Najib, "Model Evaluasi Kesuksesan Dan Penerimaan Sistem Informasi E- Learning Pada Lembaga Diklat Pemerintah," *Scientific Journal of Informatics*, vol. 1, no. 1, pp. 13-28, 2014.
- [19] M. S. Talukder, L. Shen, M. F. Hossain Talukder, and Y. Bao, "Determinants of user acceptance and use of open government data (OGD): An empirical investigation in Bangladesh," *Technol. in Soc.*, vol. 56, pp. 147-156, 2019.
- [20] J. Hulland, "Use of Partial Least Squares (PLS) in Strategic Management Research: A Review of Four Recent Studies," *Strategic Management Journal*, Vol. 20, No. 2, Pp. 195-204, 1999.
- [21] H. Latan, *Struktural Equation Modeling: Konsep dan Aplikasi Menggunakan Program Lisrel 8.80*, Bandung: Alfabeta, 2012.
- [22] J. Hartono and W. Abdillah, *Konsep dan Aplikasi PLS untuk Penelitian Empiris*, Yogyakarta: Fakultas Bisnis UGM, 2009.
- [23] C. Fornell, and D. F. Larcker, "Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error," *Journal of Marketing Research*, Vol. 18, No. 1, Pp. 39-50, 1981.
- [24] L. W. Pramesti, "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Sistem Manajemen Pengetahuan Menggunakan UTAUT2: Studi Kasus .Net Production Center Room PT Astra International Tbk.", Thesis, Universitas Indonesia, 2015.
- [25] J. F. Hair, M. Sarstedt, C. M. Ringle, and J. A. Mena, "An Assessment of the Use of Partial Least Squares Structural Equation Modeling in Marketing Research," *Journal of The Academy Marketing Science*, vol. 40, no. 3, pp. 414-433, 2012.
- [26] J. F. Hair, C. M. Ringle, and M. Sarstedt, "PLS-SEM: Indeed a Silver Bullet," *Journal of Marketing Theory and Practice*, vol. 19, no. 2, pp. 139-151, 2011.