



BAB 2 LANDASAN TEORI

2.1 Penelitian Terdahulu

Dalam penulisan skripsi ini, peneliti turut melakukan eksplorasi informasi melalui berbagai sumber, termasuk buku dan karya tulis ilmiah seperti skripsi, guna memperoleh pemahaman mendalam mengenai teori yang relevan dengan topik yang diangkat.

Penelitian yang pertama berjudul "Penerapan Metode *UTAUT* dalam Menganalisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI)" dan dilakukan oleh Roviana H. Dai, Indhitya R. Padiku, serta Resa Raupu pada tahun 2024. Adapun tujuannya guna mengevaluasi penerimaan dan tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi SRIKANDI diterapkannya teori *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)*. Penelitian ini berfokus pada menganalisa penerimaan pengguna berdasarkan enam variabel *UTAUT*, Mengukur tingkat kepuasan pengguna, dan Menguji hubungan antar variabel.

Selanjutnya yaitu penelitian yang berjudul "Implementasi Aplikasi Naskah Dinas Elektronik (E-Office) Biro Umum dan Administrasi Sekretariat Daerah Pemerintah Provinsi DKI Jakarta" yang dilakukan oleh Widy Astuti pada tahun 2023 bertujuan untuk mengevaluasi pelaksanaan aplikasi E-Office di lingkungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Fokus penelitian ini adalah mengidentifikasi dan mengevaluasi implementasi aplikasi Naskah Dinas Elektronik (E-Office) di Biro Umum dan Administrasi Sekretariat Daerah Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.

Lalu Penelitian yang berjudul "Analisis Penerapan Model *UTAUT* terhadap Perilaku Pengguna E-Learning (Studi Kasus: STMIK STIKOM Bali)" yang dilakukan oleh I Wayan Gede Narayana pada tahun 2019 bertujuan untuk mengevaluasi



penerimaan dan perilaku pengguna terhadap sistem e-learning di STMIK STIKOM Bali. Fokus penelitian ini adalah menganalisis penerimaan dan perilaku pengguna, mengidentifikasi sejauh mana variabel bebas mempengaruhi variabel terikat, dan memahami faktor-faktor yang paling signifikan dalam memengaruhi perilaku pengguna.

Selain itu pada penelitian yang berjudul "Analisis Penerimaan dan Penggunaan Aplikasi *Work Order Android* Menggunakan Metode *UTAUT* pada PDAM Kota Malang" yang dilakukan oleh Ika Winda Kusumawardani, Evi Dwi Wahyuni, dan Wildan Suharso pada tahun 2018 bertujuan untuk mengevaluasi penerimaan dan penggunaan aplikasi *Work Order Android* di PDAM Kota Malang. Fokus penelitian ini adalah menganalisis penerimaan dan perilaku penggunaan aplikasi *Work Order Android* dengan mengukur sejauh variabel mana yang memengaruhi Behavioral Intention dan Use Behavior.

Lalu penelitian yang berjudul "Analisis Tingkat Penerimaan Pengguna Terhadap SIMBUMIL (Hasil Survei Penerimaan SIMBUMIL di Puskesmas Mandalawangi)" yang dilakukan oleh Titin Pramiyati, Jayanta, dan Halim Mahfud pada tahun 2019 bertujuan untuk mengevaluasi tingkat penerimaan pengguna terhadap aplikasi SIMBUMIL menggunakan kerangka *Technology Acceptance Model (TAM)*. Penelitian ini mengkaji bagaimana variabel *Perceived Ease of Use (PEU)* dan *Perceived Usefulness (POU)* memengaruhi penggunaan aplikasi SIMBUMIL oleh bidan di Puskesmas Mandalawangi. Fokus penelitian ini adalah menganalisis tingkat penerimaan pengguna dengan menilai kemudahan penggunaan (PEU) dan manfaat yang dirasakan (POU) dalam mendukung pekerjaan bidan.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

1	Judul	Penerapan Metode UTAUT Dalam Menganalisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI)
	Peneliti	Roviana H. Dai, Indhitya R. Padiku, Resa Raupu
	Tahun	2024
	Metode penelitian	UTAUT
	Variabel penelitian	<i>Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Conditions, Behavioral Intention, Dan User Behavior</i>
	Hasil	Tingkat kepuasan pengguna aplikasi SRIKANDI sangat baik dengan rata-rata 92%. Dari lima hipotesis yang diuji, empat menunjukkan pengaruh signifikan, yaitu Performance Expectancy terhadap Behavioral Intention, Social Influence terhadap Behavioral Intention, Facilitating Conditions terhadap Use Behavior, dan Behavioral Intention terhadap Use Behavior. Sementara itu, Effort Expectancy terhadap Behavioral Intention tidak menunjukkan pengaruh signifikan. Secara keseluruhan, aplikasi SRIKANDI berfungsi dengan baik meskipun ada beberapa kendala teknis.



Lanjutan Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

	Perbedaan	1. Objek penelitian 2. Ruang lingkup
2	Judul	Implementasi Aplikasi Naskah Dinas Elektronik (E-Office) Biro Umum dan Administrasi Sekretariat Daerah Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.
	Peneliti	Widy Astuti.
	Tahun	2023
	Metode penelitian	kualitatif deskriptif
	Variabel penelitian	Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi, Struktur Birokrasi
	Hasil	Implementasi Aplikasi Naskah Dinas Elektronik (E-Office) di Biro Umum dan Administrasi Sekretariat Daerah Pemerintah Provinsi DKI Jakarta belum optimal. Penyebabnya termasuk proses disposisi surat yang masih manual, kekurangan SDM akibat pegawai purna bakti dan meninggal dunia, serta pegawai yang kurang kompeten atau tidak mengikuti prosedur. Selain itu, gangguan pekerjaan terjadi akibat seringnya maintenance server dan kesalahan sistem.
	Perbedaan	Metode yg digunakan
3	Judul	Analisis Penerapan Model UTAUT terhadap Perilaku Pengguna E-Learning (Studi Kasus: STMIK STIKOM Bali)
	Peneliti	I Wayan Gede Narayana



Lanjutan Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

	Tahun	2019
	Metode penelitian	<i>Unified Theory of Acceptance and Use of The Technology (UTAUT)</i>
	Variabel penelitian	<i>Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Condition, Behavioral Intention, dan Use Behavior.</i>
	Hasil	Dari keempat variabel bebas yang diuji, hanya Social Influence yang memiliki pengaruh signifikan terhadap Behavior in Use System. Variabel lainnya (Performance Expectancy, Effort Expectancy, Facilitating Conditions) tidak menunjukkan pengaruh signifikan. Hasil menunjukkan bahwa penerimaan e-learning di STMIK STIKOM Bali lebih dipengaruhi oleh aspek sosial daripada aspek teknis lainnya.
	Perbedaan	Objek penelitian
4	Judul	Analisis Penerimaan dan Penggunaan Aplikasi Work Order Android Menggunakan Metode UTAUT Pada PDAM Kota Malang
	Peneliti	Ika Winda Kusumawardani, Evi Dwi Wahyuni, Wildan Suharso
	Tahun	2018
	Metode penelitian	<i>UTAUT</i>



Lanjutan Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

	Variabel penelitian	<i>Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Condition, Behavioral Intention, dan Use Behavior.</i>
	Hasil penelitian	Penelitian menunjukkan bahwa Ekspektasi Kinerja tidak berpengaruh terhadap Niat Berperilaku. Namun, Ekspektasi Usaha dan Pengaruh Sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Niat Berperilaku. Selain itu, Kondisi yang Memfasilitasi dan Niat Berperilaku berpengaruh positif terhadap Perilaku Pengguna. Sebanyak 34,7% Niat Berperilaku dipengaruhi oleh Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, dan Pengaruh Sosial.
	Perbedaan	Objek penelitian
5	Judul	Analisis Tingkat Penerimaan Pengguna Terhadap SIMBUMIL (Hasil Survei Penerimaan SIMBUMIL di Puskesmas Mandalawangi)
	Peneliti	Titin Pramiyati, Jayanta, Halim Mahfud
	Tahun	2019
	Metode penelitian	<i>Technology Acceptance Model (TAM).</i>
	Variabel penelitian	<i>Perceived Ease of Use (PEU), Perceived Usefulness (POU), Use of SIMBUMIL</i>



Lanjutan Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

	Hasil	Para bidan menyatakan bahwa SIMBUMIL mudah digunakan dan bermanfaat dalam mendukung pekerjaan mereka. Penerimaan pengguna terhadap aplikasi ini positif, didorong oleh kemudahan dan manfaat yang dirasakan. SIMBUMIL mempermudah pencatatan rekam medis, memungkinkan pemeriksaan lebih teliti, dan dapat menjangkau wilayah terpencil melalui perangkat seperti smartphone. Namun, ditemukan masalah minor, seperti penggunaan istilah teknis yang membingungkan bagi pengguna.
	Perbedaan	Metode yg digunakan

2.2 Definisi Analisis

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia, analisis diartikan sebagai suatu proses penyelidikan mendalam terhadap suatu fenomena, seperti peristiwa tertentu, teks maupun tindakan, dengan tujuan mengungkap kondisi yang sebenarnya, termasuk faktor penyebab dan inti permasalahannya. Peneliti lainnya mengatakan bahwa analisis adalah proses penguraian suatu topik atau permasalahan secara sistematis, dengan tujuan untuk memahami hubungan antar bagian secara menyeluruh. Melalui analisis, kita dapat memperoleh pengertian yang lebih mendalam dan pemahaman yang tepat mengenai suatu fenomena atau konsep (Hidayat & Mukhlisin, 2020).





Analisis diartikan sebagai proses sistematis yang dirancang untuk mendekonstruksi dan memahami hubungan antara berbagai komponen, serta mengungkap realitas yang ada, termasuk penyebab dan inti dari suatu masalah. Adapun tujuannya pada proses ini guna memperoleh pemahaman yang komprehensif dan tepat mengenai fenomena atau konsep tertentu.

2.3 Konsep Dasar Penerimaan Pengguna

Menurut (Hidayat dkk., 2020), Penerimaan pengguna dapat didefinisikan sebagai kesiapan individu untuk memahami dan menggali fungsi teknologi informasi yang diciptakan untuk mendukung kegiatan pelanggan, yang dibuktikan melalui interaksi antar anggota kelompok pelanggan. Di sisi lain (Nasir, 2013), mengartikan hal ini sebagai keinginan mereka untuk menggunakan teknologi informasi sebagai alat pendukung dalam menyelesaikan tugas-tugas, di mana tingkat penerimaan ini menjadi indikator utama keberhasilan implementasi teknologi informasi tersebut.

Oleh karena itu, penerimaan pengguna mampu dipahami sebagai niat individu untuk memanfaatkan teknologi informasi sebagai alat yang mendukung kelancaran aktivitas atau penyelesaian tugasnya. Hal ini tercermin dalam pemahaman dan penerapan teknologi tersebut, yang berfungsi sebagai faktor penentu keberhasilan penggunaannya.

Sangat penting untuk mengetahui bagaimana sistem informasi menerima pengguna. Hal ini karena penerimaan pengguna mempengaruhi seberapa baik sistem informasi beroperasi. Untuk itu, ada dua komponen yang mempengaruhi keberhasilan sistem informasi (Davis, 1989), yaitu sebagai berikut:



- 1) Individu cenderung menggunakan aplikasi jika mereka percaya bahwa penggunaan aplikasi dapat meningkatkan kinerja pekerjaan mereka.
- 2) Apabila individu meyakini bahwa manfaat yang ditawarkan oleh sistem tersebut relevan, namun mereka meragukan kemudahan dalam penggunaan sistem itu, meskipun ada keuntungan dari sistem, mereka tidak akan menggunakannya.

2.4 Unified Teory of Acceptance and Use of Technology

UTAUT sebagai model yang dianggap mutakhir dalam studi penerimaan teknologi. Diperkenalkan tahun 2003 oleh Venkatesh dan rekannya, model ini dirancang guna menjelaskan faktor yang mempunyai pengaruhnya atas keinginan pengguna dalam mengadopsi sebuah sistem dan perilaku mereka dalam penggunaan sistem tersebut (Venkatesh et al., 2003).

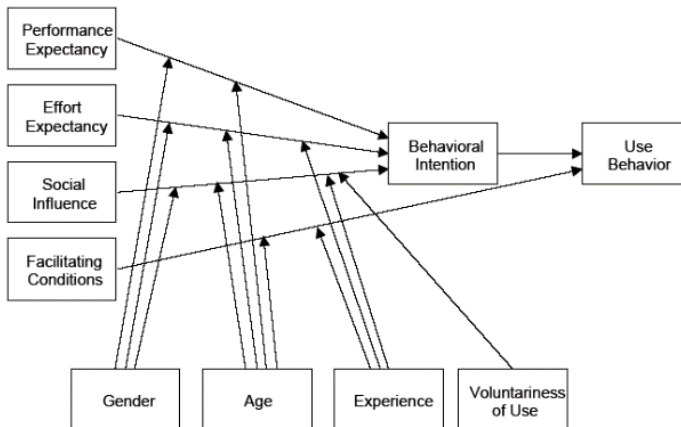
Dalam penelitian tentang penerimaan informasi teknologi, model *UTAUT* banyak digunakan (Winduwiratsoko, 2018). Tujuannya adalah untuk menjelaskan niat dan perilaku pengguna terhadap teknologi informasi (Venkatesh et al., 2003). *Social Cognitive Theory (SCT)*, *Theory Of Reasoned Action (TRA)*, *Innovation Diffusion Theory (IDT)*, *Theory of Planned Behavior (TPB)*, *Model of PC Utilization (MPCU)*, *Technology Acceptance Model (TAM)*, *Motivational Model (MM)*, maupun *Combined TAM And TPB (C-TAM-TPB)* sebagai delapan model penerimaan teknologi terkemuka yang berhasil digabungkan dalam satu teori. Model ini banyak diadopsi karena merupakan penggabungan dari fitur-fiturnya yang berhasil.

Venkatesh menguraikan bahwa kelebihan utama dari model *UTAUT* ini ialah kemampuannya guna mengilustrasikan pengaruh perbedaan karakteristik individu terhadap penerimaan teknologi baru. Model ini juga



menjelaskan keterkaitan antara kemudahan penggunaan, persepsi kebermanfaatan, dan keinginan pengguna dalam adopsi teknologi (Venkatesh et al., 2003). Hal tersebut juga membedah variasi penggunaan teknologi berdasarkan faktor demografis seperti gender, memperlihatkan perbedaan diantara perempuan maupun laki-laki, serta usia, membandingkan antara anak-anak dan orang dewasa. Model ini telah terbukti efisien, berhasil menjelaskan hingga 70% variasi dalam niat penggunaan teknologi (Venkatesh et al., 2003).

Ada tiga variabel dalam model *UTAUT*, yaitu: Variabel bebas adalah *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, dan *Facilitating Conditions*. Variabel terikat adalah *Behavioral Intention* dan *Use Behavior*. Kemudian variabel moderator meliputi *Age*, *Gender*, *Experience*, dan *Voluntariness of Use* (Venkatesh et al., 2003).



Gambar 2.1 Model UTAUT

Variabel moderator, variabel bebas dan variabel terikat adalah beberapa variabel dalam model *UTAUT* yang berfungsi sebagai faktor penentu penerimaan pengguna



terhadap teknologi yang digunakan, seperti yang ditunjukkan pada gambar. Dalam artikel yang berjudul “*Variabel Bebas Dan Terikat Adalah: Pengertian Dan Contoh*” menjelaskan bahwa variabel terikat dipengaruhi oleh variabel bebas, karena variabel terikat sebagai variabel yang disebabkan oleh variabel bebas. Berikutnya variabel moderator adalah *Age*, *Gender*, *Experience*, dan *Voluntariness of Use*.

Berikut ini merupakan penjelasan dari masing-masing variabel:

1) *Performance Expectancy*

Venkatesh et al. (2003) menyatakan bahwa ekspektasi kinerja merujuk pada tingkat keyakinan individu bahwa penggunaan suatu sistem akan memberikan manfaat yang besar pada peningkatan kinerjanya di lingkungan kerja. Konsep ini mengintegrasikan berbagai variabel dari model temuan terdahulu berdasarkan penerimaan maupun penggunaan teknologi. Beberapa variabel yang dimaksud meliputi:

a. *Perceived Usefulness* (Persepsi Terhadap Kegunaan)

Venkatesh et al. (2003) mengartikan *perceived usefulness* sebagai tingkat keyakinan individu bahwa penerapan suatu sistem tertentu mampu mendorong efektivitas kinerjanya.

b. *Extrinsic Motivation* (Motivasi Ekstrinsik)

Venkatesh et al. (2003) mendefinisikan motivasi ekstrinsik sebagai persepsi pengguna yang mendorong mereka guna terlibat dalam berbagai aktivitas, bukan dikarenakan nilai aktivitas itu sendiri, melainkan sebagai sarana untuk meraih hasil yang dianggap bernilai, seperti peningkatan kinerja, imbalan finansial, atau kesempatan promosi.

c. *Job Fit* (Kesesuaian Pekerjaan)

Venkatesh et al. (2003) menjelaskan bahwa *job fit* atau keselarasan pekerjaan terjadi ketika fitur-fitur suatu sistem mampu mendukung dan meningkatkan



efektivitas kinerja individu dalam melaksanakan tugas-tugas pekerjaannya.

d. *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif)

Venkatesh et al. (2003) mengartikan *relative advantage* yakni sejauh mana inovasi dikatakan lebih unggul dibandingkan dengan penggunaan inovasi yang telah ada sebelumnya

e. *Outcome Expectations* (Ekspektasi-Ekspektasi Hasil)

Venkatesh et al. (2003) menguraikan bahwa *Outcome Expectations* berkaitan dengan konsekuensinya yang timbul dari perilaku tertentu, yang dibagi menjadi *performance expectancy* (harapan kinerja) dan *personal expectancy* (harapan pribadi). Davis (1989) menyatakan bahwa manfaat atau fungsi muncul ketika seseorang yakin bahwa penggunaan teknologi tertentu dapat memperbaiki kinerja kerjanya. Dari uraian ini, dapat menyimpulkan bahwa kepercayaan dan pandangan positif terhadap penggunaan teknologi informasi sangat berkontribusi terhadap peningkatan kinerja dan keberhasilan dalam lingkungan kerja.

2) *Effort Expectancy*

“Effort expectancy diartikan sebagai sejauh mana penggunaan sistem tersebut dianggap mudah sehingga mampu mengurangi usaha yang diperlukan individu dalam melaksanakan tugasnya.” Konsep ini dibentuk dari tiga konstruk teori sebelumnya: *perceived ease of use (PEOU)* dalam *Technology Acceptance Model (TAM)*, kompleksitas dalam Model Penggunaan Komputer Pribadi (*MPCU*), dan teori difusi inovasi (*IDT*) (Venkatesh et al., 2003). Davis (1989) menyatakan bahwa kemudahan penggunaan mempengaruhi adopsi teknologi informasi. Venkatesh dan Davis (2000) menegaskan bahwa persepsi mengenai kemudahan penggunaan teknologi informasi meningkatkan kenyamanan pengguna. Rogers dan Shoemaker, dikutip oleh Venkatesh et al. (2003), mengatakan kompleksitas,



sebagai bagian dari effort expectancy, menunjukkan tingkat kesulitan dalam memahami dan menggunakan inovasi. Thompson et al. (1991) mengindikasikan kompleksitas berhubungan negatif dengan penggunaan teknologi informasi. Davis (1989) mengidentifikasi indikator-indikator yang menunjukkan teknologi informasi yang mudah digunakan, termasuk: TI yang mudah dipahami, efisien dalam memenuhi kebutuhan pengguna, meningkatkan keterampilan pengguna, dan mudah dioperasikan. Pengguna yang yakin bahwa teknologi informasi itu fleksibel, mudah dipahami, maupun saat digunakan akan terasa lebih mudah yang mana akan cenderung mengadopsi maupun terus menggunakan teknologi tersebut.

3) *Social Influence*

Pengaruh sosial merujuk pada tingkat pengaruh yang dirasakan individu dari pandangan atau kepercayaan orang lain dalam mendukung penerapan sistem baru. Peran penting pengaruh sosial dalam membentuk keinginan individu untuk memanfaatkan teknologi informasi tercermin dalam berbagai teori, termasuk norma subjektif dalam *TRA*, *TAM*, *TPB*, faktor sosial dalam *MPCU*, dan citra dalam *IDT* menurut Venkatesh et al., 2003. Moore & Benbasat (1991) menegaskan bahwa dalam situasi tertentu, penggunaan teknologi informasi berkontribusi dalam status sosial seseorang. Venkatesh dan Davis (2000) menguraikan bahwa pengaruh pada sosial mempunyai pengaruhnya atas perilaku individu melalui tiga mekanisme utama: identifikasi, ketaatan, maupun internalisasi. Dengan demikian, semakin kuat pengaruh sosial pada calon pengguna teknologi informasi, semakin tingginya pula kemungkinan mereka untuk mengadopsi teknologi tersebut, yang didorong oleh tekanan dan dukungan dari lingkungannya.

4) *Facilitating Condition*

Kondisi fasilitas merujuk pada persepsi individu mengenai ketersediaan infrastruktur organisasi maupun



teknis yang penting guna mendukung implementasi sistem. Konsep ini mengintegrasikan berbagai variabel dari model-model penelitian terdahulu yang berkaitan dengan adopsi dan penerimaan teknologi. Adapun meliputi: 1) Kontrol perilaku persepsian (Ajzen, 1991), 2) Kondisi-kondisi yang memfasilitasi (Thompson et al., 1991), dan 3) Kompatibilitas (Moore & Benbasat, 1991).

5) *Behavioral Intention*

Variabel ini merujuk pada sejauh mana niat pengguna untuk mengadopsi sistem baru. Niat perilaku (behavioral intention) didasarkan pada keyakinan bahwa dengan sedikit usaha, seseorang akan tertarik untuk menggunakan sistem baru, asalkan sistem tersebut diyakini dapat mempermudah pekerjaan mereka dan mendapat pengaruh positif dari lingkungan sekitar (Jatmiko & Laksito, 2012).

6) *Use Behavior*

Use Behavior merujuk pada intensitas penggunaan teknologi informasi (Jatmiko & Laksito, 2012). Ketika seseorang memiliki niat untuk menggunakan teknologi informasi karena diyakini akan memberikan manfaat, hal ini akan mendorong individu guna terus menggunakan teknologi secara berkelanjutan (Liandry, 2023).

2.5 E-Office

Aplikasi e-Office adalah layanan berbasis elektronik yang dirancang untuk mendukung administrasi perkantoran, termasuk pengelolaan korespondensi dan surat-menyurat dinas, bagi setiap instansi (Pitriani, 2024). Seiring dengan kemajuan waktu dan implementasi kebijakan reformasi birokrasi di Indonesia, yang menuntut agar proses bisnis kantor berlangsung dengan efisiensi dan efektivitas tinggi, telah terjadi peralihan dari sistem manual menuju sistem otomatisasi. Sejalan dengan perkembangan zaman dan penerapan kebijakan reformasi ini , mengharuskan proses bisnis kantor



dilakukan secara efisien dan efektif, telah terjadi transisi dari sistem manual ke sistem otomatisasi. Adapun tujuannya guna menciptakan birokrasi yang responsif, efisien, akuntabel, efektif maupun transparan (Mulyono & Kholid, 2019). Proses bisnis manual, seperti pengiriman dokumen hardcopy melalui kurir antar unit, kini digantikan oleh sistem yang lebih modern (Arief, 2005)

E-office, yang sebagai produk dari kemajuan teknologi, memfasilitasi pegawai dalam menyelesaikan berbagai tugas administratif. Tidak hanya bagi pegawai, namun para pemimpin juga turut merasakan manfaatnya karena sistem ini memungkinkan pembuatan laporan yang cepat dan terintegrasi atas data yang telah ada di sistem (Mulyono & Kholid, 2019). Selain mengurangi penggunaan kertas, hal tersebut juga memudahkan proses penyimpanan dan pengolahan data dengan sistem terpusat yang menggunakan basis data. Hal ini memungkinkan data saling terhubung dan membentuk sistem informasi yang utuh, yang mampu membantu pegawai dalam mengerjakan tugasnya. Penggunaan komputer juga sangat penting untuk mendukung implementasi sistem e-office ini (Juairiyah & Hendrixon, 2017).



E-Office
Kals. Mojokerto

Dashboard

Tanda Tangan Surat Digital > Pemohonan Asisten > Tambah Pemohonan

Analisa Sistem Internal

[Bantuan \(?\)](#)

Dashboard

Organisasi

Lata Naskah Dinas

Agenda Surat Masuk

Agenda Surat Keluar

Surat Surat

Disposisi Masuk

Tampilan Masuk

Tanda Tangan Digital

Pemohonan Internal

CRP

Pemohonan Perizinan

Pemohonan Tanda Tangan

Amdulistiwa Lintas

siPMD

Pemohonan Surat Asisten

Metadada

Kepada * Surat ini akan akan untuk permohonan izin

ASISTEN TEST

TEST

Jenis Surat *

Surat Lelangan

Riisa

Jenis Agenda Surat *

Jenis Agenda NPMRD

Klasifikasi Surat

UMUM

000 - UMUM

Dei *

ASISTEN PEMERINTAHAN DAN KESALAH TERBAH KINAYAT

Jenis Penerusan

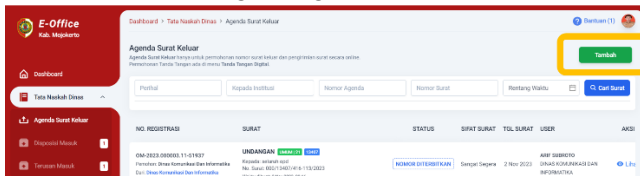
Simpan

© 2022 Kals. Mojokerto. Terakhir diperbarui: 18/07/2023 11:58:00

Gambar 2.2 Dashboard E-Office

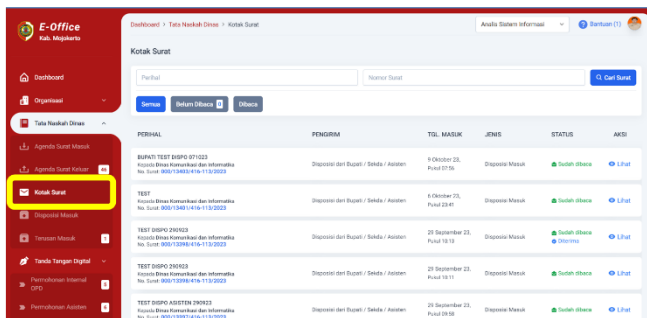


Gambar 2.2 adalah tampilan dashboard dari aplikasi E-Office Pemerintah Kabupaten Mojokerto yang dirancang untuk mendukung pengelolaan administrasi secara digital. Dalam aplikasi ini, terdapat berbagai menu yang mempermudah pengguna dalam mengakses fitur-fitur utama, seperti Agenda Surat Masuk, Agenda Surat Keluar, Kotak Surat, Disposisi Masuk, dan Tanda Tangan Digital.



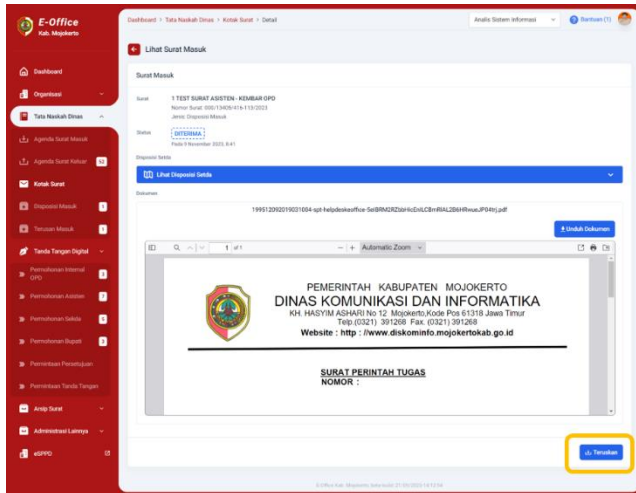
Gambar 2.3 Agenda Surat Keluar

Menu "Agenda Surat Keluar" seperti pada gambar 2.3 dalam sistem E-Office Kabupaten Mojokerto digunakan untuk mengelola surat-surat keluar, termasuk permohonan nomor surat dan pengiriman surat secara online.



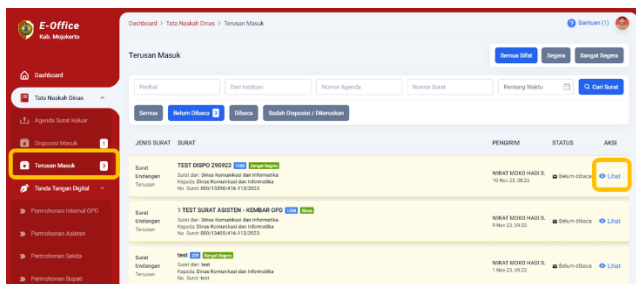
Gambar 2.4 Kotak Surat

Menu "Kotak Surat" seperti pada gambar 2.4 dalam sistem E-Office Kabupaten Mojokerto digunakan untuk mengelola surat masuk secara digital. Pengguna bisa melihat daftar surat yang diterima, baik yang sudah dibaca maupun yang belum. Informasi yang ditampilkan meliputi perihal surat, pengirim, tanggal masuk, jenis surat, status surat, dan opsi untuk melihat detailnya.



Gambar 2.5 Meneruskan Surat Masuk

Setelah surat masuk diterima oleh admin, langkah selanjutnya adalah meneruskan surat tersebut kepada pegawai yang dituju seperti pada gambar 2.5. Admin dapat melakukannya dengan cara mengklik tombol "Teruskan" pada surat yang ingin diteruskan. Setelah itu, admin akan memilih pegawai yang bersangkutan untuk menerima surat tersebut. Proses ini memastikan surat sampai ke pihak yang tepat untuk ditindaklanjuti sesuai kebutuhan.



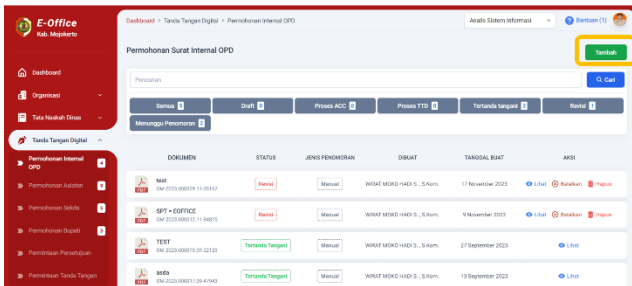
Gambar 2.6 Disposisi Surat

Setelah surat diteruskan, proses selanjutnya adalah mendisposisikan surat. Proses ini dapat dilakukan melalui





menu "Terusan Masuk" dalam sistem E-Office seperti pada gambar 2.6. Di menu ini, pegawai yang menerima surat akan melihat surat yang telah diteruskan kepadanya. Pegawai dapat memberikan disposisi atau arahan terkait tindak lanjut surat, seperti apakah surat tersebut perlu diproses lebih lanjut atau segera ditindaklanjuti. Menu "Terusan Masuk" memudahkan pegawai untuk memantau surat yang diteruskan dan memberikan respon sesuai kebutuhan.



Gambar 2.7 Tanda Tangan Digital

Untuk tanda tangan digital, prosesnya dapat dilakukan melalui menu "Tanda Tangan Digital" seperti pada gambar 2.7 dalam sistem E-Office. Di menu ini, pegawai atau pejabat yang berwenang dapat memberikan tanda tangan secara elektronik pada surat atau dokumen yang memerlukan persetujuan. Proses tanda tangan digital ini memastikan keabsahan dan keautentikan dokumen, serta mempercepat proses administrasi tanpa perlu mencetak dokumen fisik. Setelah tanda tangan digital diterapkan, dokumen akan tercatat sebagai dokumen yang sah dan siap untuk dilanjutkan ke proses berikutnya.

2.6 Populasi dan Sampel

Populasi adalah kumpulan objek ataupun subjek penelitian yang mempunyai karakteristik serupa untuk memenuhi kebutuhan data secara kuantitatif maupun kualitatif dalam sebuah penelitian (Syahlan, 2021). Dengan pengertian



lainnya, Populasi adalah sekumpulan orang, objek, atau hal yang berperan sebagai sumber data dalam pengambilan sampel, yaitu kelompok yang memenuhi kriteria tertentu sesuai dengan isu penelitian yang sedang dikaji (Nadhya, 2020). Sampel sebagai bagian atas populasi yang dipilih guna dikaji lebih lanjut guna mewakili keseluruhan populasi (Susanto dkk., 2024). Maka sampel dan populasi merupakan dua hal yang saling berhubungan. Teknik sampling merujuk pada metode untuk memilih sampel, yaitu proses pemilihan sejumlah elemen dari populasi yang lebih besar.

2.7 Teknik pengambilan sampling

Menurut (Jailani dkk., 2023) dalam penelitiannya terdapat dua jenis teknik untuk mendapatkan sampel yang dapat digunakan, yaitu:

a. Teknik *probability sampling*

Probability sampling diartikan sebagai teknik dalam pemilihan sampel yang memberikan setiap elemen dalam populasi mempunyai peluangnya yang sama untuk dipilih sebagai sampel. Ini berarti bahwa tiap unit dalam populasi mempunyai kesamaan yang sama dan tidak bias untuk terpilih, sehingga hasil yang diperoleh lebih representatif dan dapat digeneralisasi ke seluruh populasi dengan tingkat kepercayaan yang tinggi. Teknik pengambilan sampel untuk metode ini yaitu sebagai berikut:

1) *Simple random sampling*

Metode ini dianggap sederhana dikarenakan proses pengambilan sampelnya dengan cara yang paling praktis dan mudah diimplementasikan. Prosesnya tidak mempertimbangkan klasifikasi atau pembagian strata dalam populasi, sehingga anggota dalam populasi tersebut mempunyai peluangnya yang sama untuk terpilih.



2) *Straified random sampling*

Metode ini diterapkan ketika populasi memiliki perbedaan atau terdapat strata tertentu. Adapun teknik samplingnya yang dilakukan dengan pendekatan yang menetapkan sampel penelitian atau responden berdasarkan strata keluarga.

3) *Cluster sampling*

Teknik yang mengasumsikan populasi terbagi ke dalam kelompok-kelompok dengan karakteristik yang hampir serupa. Metode ini dipergunakan karena mampu menentukan sampel ketika cakupan objek penelitian sangat luas.

b. Teknik *non-probability sampling*

1) *Purposive sampling*

Sebagai metode pemilihan sampel yang memberikan setiap elemen dalam populasi peluang yang sama untuk dipilih sebagai sampel. Ini berarti setiap unit setiap unit dalam populasi mempunyai kesempatan yang sama dan tidak bias untuk terpilih.

2) *Convenience sampling*

Metode ini melibatkan subjektivitas peneliti, di mana peneliti secara spontan dapat memutuskan untuk mengambil data jika menilai subjek memenuhi kriteria yang diinginkan dan terdapat kesempatan untuk melakukannya. Namun, jika peneliti merasa perlu menghentikan proses pengumpulan data, maka penelitian dapat dihentikan sesuai penilaian peneliti.

3) *Snowball sampling*

Teknik pengambilan sampel di mana peneliti meminta responden yang telah mengisi kuesioner untuk merekomendasikan responden berikutnya, yang kemudian dapat menunjuk responden lainnya, sehingga pengambilan sampel berlangsung secara berantai.

2.8 PLS-SEM

Model Persamaan Struktural (*Structural Equation Modeling/SEM*) adalah metode yang efektif untuk merancang model pengukuran dan struktural. Pada dasarnya, SEM mampu melakukan analisis jalur yang mencakup variabel laten. Metode ini juga didasarkan pada penentuan hubungan kausal antara variabel yang terlibat.

Menurut (Haryono & Wardoyo, 2008) berpendapat bahwa metode *Structural Equation Modelling* (SEM) adalah metode yang menawarkan kapasitas analisa maupun prediksinya lebih unggul apabila dibandingkan dengan analisa jalur maupun regresi berganda . Pendekatan ini memfasilitasi pemeriksaan yang lebih komprehensif terhadap konstruk atau model yang sedang dikaji.

Haryono & Wardoyo, (2008) dalam bukunya menjelaskan sejarah SEM, bahwa SEM muncul pertama kali dari pengembangan analisis kovarians yang dilakukan oleh Joreskog pada tahun 1973, Keesling pada tahun 1972, dan Wiley pada tahun 1973. LISREL, yang merupakan perangkat lunak SEM pertama, dirancang oleh Karl Joreskog dan Dag Sorbom pada tahun 1974. Tujuan dari pengembangan perangkat lunak SEM ini untuk menyediakan sebuah alat analisis yang lebih canggih, yang dapat mengatasi berbagai tantangan penelitian dengan cara yang lebih mendalam dan menyeluruh.

PLS sebagai metode dalam analisis yang berlandaskan pada konsep soft modelling. Metode ini tidak membutuhkan asumsi yang ketat seperti distribusi normal multivariat, tidak adanya multikolinearitas antar variabel eksogen, dan memperbolehkan penggunaan data dengan distribusi yang tidak bebas, termasuk data nominal, ordinal, interval, dan rasio. Diciptakan oleh Wold, PLS didesain untuk menguji teori-teori yang belum kuat dengan data yang terbatas, termasuk sampel yang kecil, dan bisa diaplikasikan pada sampel dengan jumlah minimal 30. PLS tidak hanya digunakan untuk menjelaskan





hubungan antar variabel laten atau untuk prediksi, tetapi juga untuk konfirmasi teori yang telah ada.

2.9 Model pengukuran (Outer Model)

Model pengukuran melibatkan serangkaian langkah evaluatif, termasuk *Convergent Validity*, *Average Variance Extracted*, *Discriminant Validity*, dan *Composite Reliability*, yang semuanya bertujuan untuk memverifikasi hubungan antara variabel dan indikatornya.

Convergent Validity dievaluasi melalui nilai *outer loading*, yang mencerminkan kekuatan hubungan antara setiap indikator dengan variabelnya. Secara spesifik, ketika model pengukuran memiliki empat atau lebih indikator dan *outer loading* yang memenuhi standar umum yaitu $\geq 0,7$, sehingga hampir tidak ada perbedaan dalam akurasi parameter antara kedua metode (Hair et al., 2022). Indikator dengan *outer loading* $< 0,4$ umumnya dieliminasi, sedangkan nilai diantara 0,4 dan 0,7 dipertimbangkan untuk dihilangkan berdasarkan apakah nilai *composite reliability* atau *AVE* tetap memenuhi kriteria yang ditentukan (Hair et al., 2022). Indikator dengan kontribusi yang rendah biasanya dihapus untuk menjaga keandalan dan validitas model secara keseluruhan.

Keandalan konsistensi internal dapat diukur menggunakan *Composite Reliability* dan *Cronbach's alpha*. Namun, CR sering kali dianggap lebih akurat karena tidak mengasumsikan kesamaan bobot di antara indikator, sementara CA biasanya memberikan perkiraan yang lebih konservatif dan seringkali lebih rendah. Batas minimum yang dapat diterima untuk kedua ukuran ini 0,7, sedangkan nilai di $> 0,7$ menunjukkan tingkat keandalan yang sangat memuaskan.

AVE dilakukan guna menilai seberapa besarnya variabilitas indikator yang dijelaskan variabel laten. Sebuah nilai $AVE > 0,5$ menunjukkan bahwa validitas konvergen cukup (Hair et al., 2022). Hal tersebut berarti jika variabel laten efektif dalam



menjelaskannya lebih dari setengah varians yang ada pada indikatornya.

Discriminant validity dapat dievaluasi melalui dua pendekatan. Cross loading melibatkan perbandingan antara korelasi indikator dengan konstruk yang relevan serta korelasi dengan konstruk dari blok lainnya. Apabila korelasi indikator lebih tinggi dengan konstruk yang sesuai dibandingkan dengan konstruk lainnya, maka konstruk tersebut lebih efektif dalam memprediksi indikator yang ada dalam bloknnya sendiri. Pendekatan ini dianggap sebagai kriteria yang lebih longgar. Metode Fornell-Larcker menggunakan nilai akar kuadrat dari AVE sebagai indikator. Untuk sebuah konstruk, nilai akar kuadrat AVE harus lebih tinggi daripada korelasi konstruk tersebut dengan konstruk lain, atau paling tidak, harus melebihi nilai kuadrat dari korelasi antar konstruk. . Metode ini dianggap lebih konservatif dalam menilai discriminant validity.

2.10 Model Struktural (Inner Model)

Evaluasi model struktural melibatkan langkah-langkah krusial seperti analisis koefisien jalur (β), nilai R^2 , uji t-test, pengukuran f^2 , nilai Q^2 , dan q^2 . Koefisien jalur digunakan untuk menilai sig. dalam pengujian hipotesis. Nilai koefisien jalur harus lebih dari 0,1 agar dianggap memiliki pengaruhnya yang besar pada model.

Nilai R^2 menggambarkan seberapa jauh variabel independen dapat menjelaskan variasi pada variabel dependen. Nilai R^2 yang lebih tinggi menandakan bahwa model memiliki kemampuan prediksi yang lebih baik terhadap variabel dependen, sesuai dengan kerangka penelitian. Umumnya, nilai $R^2 > 0,67$ dianggap memiliki pengaruhnya substansial, nilai sekitar 0,33 dianggap moderat, dan nilai 0,19 dianggap memiliki pengaruh yang rendah.

Langkah berikutnya dalam evaluasi model struktural adalah menilai nilai t-test menggunakan prosedur *bootstrapping* dan pendekatan uji two-tailed pada level signifikansi tertentu.



Tingkat sig. yang umum digunakan 10% (t-test > 1,65), 5% (t-test > 1,96), dan 1% (t-test > 2,57). Nilai t-test digunakan untuk menguji keabsahan hipotesis yang diajukan; sebuah hipotesis dianggap valid jika nilai t-testnya melebihi batas sig. yang telah ditetapkan. Pengujian hipotesis juga bisa dilakukan dengan mengevaluasi p-value. Nilai p-value harus < 0,1 untuk sig. 10%, dan < 0,05 untuk sig. 5%. dan < 0,01 untuk tingkat sig. 1%. Dengan demikian, pengujian hipotesis mengacu pada hasil t-test dan p-value untuk memastikan apakah hipotesis penelitian diterima atau ditolak.

Tahap berikutnya melibatkan pengujian *f*-test (f^2), yang sering disebut sebagai effect size, untuk mengevaluasi sejauh mana sebuah variabel dalam model struktural memberikan dampak terhadap variabel lain. Analisis ini bertujuan untuk mengukur tingkat kontribusi variabel tertentu dalam memengaruhi variabel lain, sehingga memberikan wawasan tentang kekuatan pengaruhnya dalam keseluruhan struktur model. Ambang batas untuk ukuran pengaruh dalam pengujian f^2 adalah sebagai berikut: pengaruh kecil memiliki nilai sekitar 0,02, pengaruh sedang (moderate) bernilai 0,15, dan pengaruh besar 0,35.

Selanjutnya, untuk menguji *Predictive Relevance*, serta diterapkannya metode *blindfolding*. Hal ini bertujuan untuk menunjukkan bahwa variabel tertentu memiliki keterkaitan prediktif yang signifikan terhadap variabel lain, dengan menggunakan nilai nol sebagai batas dalam model penelitian yang digunakan.

Tahap selanjutnya dalam evaluasi model adalah pengujian q^2 atau yang dikenal dengan *relative impact*, yang dilakukan dengan metode *blindfolding*. Pengujian ini memungkinkan evaluasi dampak relatif hubungan korelasi antara variabel prediktor tertentu terhadap variabel lain dalam model. Ambang batas untuk pengaruh relatif dalam uji q^2 dikategorikan sebagai: pengaruh kecil pada nilai 0,02, pengaruh moderat pada nilai 0,15, dan pengaruh besar pada nilai 0,35.



Relative impact menggunakan rumus berikut:

$$q^2 = \frac{Q^2_{included} - Q^2_{excluded}}{1 - Q^2_{included}} \dots (1)$$

Dengan keterangan berikut:

- q^2 : hasil nilai *relative impact*
- $Q^2_{included}$: nilai q^2 yang didapat setelah konstruk ekstrogen dimasukkan ke model
- $Q^2_{excluded}$: nilai q^2 yang didapat setelah konstruk ekstrogen dikeluarkan pada model

2.11 Smart-PLS

SmartPLS merupakan perangkat lunak yang dikembangkan di Universitas of Hamburg Jerman. SmartPLS adalah perangkat untuk analisis statistik dengan pendekatan PLS-SEM (Sander & Lee, 2014). Perangkat ini dibuat pada tahun 2005 oleh Profesor. Cristian M. Ringle, Sven Wended dan Alexander Wil.

Perangkat lunak ini memfasilitasi pembuatan dan evaluasi model dengan sistem yang fleksibel dan aturan yang tak terbatas, memungkinkan penjelajahan hubungan sebab-akibat bahkan dengan sampel yang terbatas dan distribusi yang tidak normal (Sander & Lee, 2014). SmartPLS mendukung pengguna dalam estimasi model jalur PLS. Keunggulannya meliputi:

- a. Dapat diaplikasikan dalam situasi di mana distribusi data tidak normal dan independensi antar observasi tidak terjamin.
- b. Selain itu, alat ini efektif untuk digunakan walaupun dengan jumlah sampel yang terbatas dan model analisis yang kompleks.

Smart-PLS mencakup dua komponen. Variabel laten dibedakan menjadi dua tipe yakni variabel eksogen yang independen dan variabel endogen yang dependen. Karakteristik



utama dari variabel laten adalah ketidakmampuan mereka untuk diamati atau diukur secara langsung.

2.12 Skala Likert

Skala Likert sebagai instrumen psikometrik yang digunakan dalam survei untuk mengukur sikap, pandangan, dan persepsi responden mengenai berbagai fenomena atau peristiwa sosial. Skala ini sering diterapkan dalam evaluasi program atau kebijakan perencanaan untuk mendapatkan data yang terukur terkait pandangan responden terhadap suatu isu. Nama skala ini berasal dari Rensis Likert, yang menerbitkan laporan yang menjelaskan cara penggunaannya (Ukkas, 2017).

Skala Likert biasanya terdiri dari lima tingkat pilihan, seperti Sangat Tidak Setuju, Tidak Setuju, Kurang Setuju, Setuju, dan Sangat Setuju. Namun, dalam beberapa kasus, skala ini dapat diperluas menjadi tujuh atau sembilan tingkat untuk memberikan variasi yang lebih rinci dalam mengukur sikap atau persepsi responden. Tingkatan tambahan ini memungkinkan pengumpulan data yang lebih spesifik sesuai dengan kebutuhan penelitian (Ukkas, 2017). Pada penelitian menggunakan 5 skala likert dimana responden yang mengisi kuesioner dengan nilai skor dari tertinggi ke terendah ataupun sebaliknya., antara lain sebagai berikut:

1. Sangat setuju (5).
2. Setuju (4).
3. Netral (3).
4. Tidak setuju (2).
5. Sangat tidak setuju (1).

Dalam skala likert, responden diminta untuk menilai sejauh mana mereka setuju ataupun tidak setuju dengan pernyataan yang diberikan oleh peneliti dalam kuesioner.



2.13 Hipotesis Penelitian

Hipotesis sebagai dugaan sementara tentang suatu permasalahan dalam penelitian yang keabsahannya harus diverifikasi melalui metode empiris. Hal tersebut mengungkapkan hubungan yang ingin diketahui atau dipelajari dalam penelitian. Dengan kata lain, hipotesis merupakan penjelasan awal mengenai hubungan antara fenomena-fenomena yang kompleks, yang kemudian akan diverifikasi melalui proses penelitian (Setyawan, 2014).

Hipotesis memiliki berapa manfaat, yaitu sebagai berikut (Setyawan, 2014):

- a. Menetapkan batasan yang jelas adalah penting untuk memfokuskan cakupan penelitian, yang akan membantu dalam mengklarifikasi arah penelitian.
- b. Persiapan peneliti dalam memahami kondisi aktual dan hubungan antar fakta sangat penting, yang mungkin tidak terlihat.
- c. Berperan sebagai alat yang efektif dalam mengintegrasikan fakta-fakta yang terpisah menjadi sebuah kesatuan yang koheren dan menyeluruh.
- d. Sebagai panduan dalam melakukan pengujian dan memastikan kesesuaian antara fakta dengan hubungan antar fakta yang telah dirumuskan.

