

**Analisis Penerimaan dan Penggunaan Pengguna Terhadap Penerapan
Sistem *E-office* di Universitas Airlangga dengan Menggunakan Model
Unified Theory Of Acceptance and Use Of Technology (UTAUT)¹**

**Hannix Sulistyowati²
NIM. 071311633091**

Abstrack

Electronic document management system (EDMS) or electronic mailing system is now being adopted by the college to support the existence and to increase the work productivity. Electronic document management system (EDMS) can convert mailing administration manual process into an electronic mailing administration process to accelerate and to facilitate business process of the users in the mailing administration. Nevertheless, the presence of new information systems such as electronic document management system (EDMS) can lead to an acceptance or are jecton from the users attempt to use the newly implemented electronic document management system (EDMS). That phenomenon is exactly the concern of researcher to determine the acceptance and the usage rate from the users of the recently deployed e-office system at the Airlangga University Researcher employs sampling method of a Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) model of Venkatesh et al in 2013 to measure the acceptance andthe usage level of e-office system at Airlangga University. This study uses quantitative multivariate methods of structural equation modeling (SEM) with smartPLStools. The locationof this study is in the Airlangga University environment in Surabaya. The sampling method uses proportional stratified random sampling with a total sample of 100 respondents. The results show that the acceptance and the usage rate e-office system at Airlangga University are influenced by the performance factor at 24.6%, the effect of social influence with the percentage of 34.5%, the behavioral intention to influence at 34.2% of the proportion, the facilitating conditions at 24.5%, and the effect of social influence on behavioral intention influenced by the voluntariness of use at -27%. On the other hand, other factors such as effort expectancy, gender, age, and experience have no effect on the acceptance and the usage rate of e-office system at Airlangga University.

Keywords : Electronic document management system (EDMS), Unified theory of acceptance and use of technology (UTAUT), Acceptance and use of new information systems, E-office system, Structural equation modeling (SEM).

¹ Diambil dari judul skripsi yang berjudul “Analisis Penerimaan dan Penggunaan Pengguna Terhadap Penerapan Sistem *E-office* di Universitas Airlangga dengan Menggunakan Model *Unified Theory Of Acceptance and Use Of Technology* (UTAUT)”

² Korespondensi: Hannix Sulistyowati, Mahasiswa Ilmu Informasi dan Perpustakaan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Airlangga, Surabaya, No. Telp: 08975920451, Email: hannixstw91@gmail.com

Abstrak

Electronic document management system (EDMS) atau sistem persuratan elektronik saat ini sudah mulai diterapkan oleh perguruan tinggi untuk menunjang eksistensi dan meningkatkan produktivitasnya. Mengingat electronic document management system (EDMS) dapat menggantikan proses administrasi persuratan manual menjadi proses administrasi persuratan elektronik yang dapat mempercepat dan memudahkan pengguna dalam administrasi persuratan. Meskipun begitu kehadiran sistem informasi baru seperti electronic document management system (EDMS) dapat menimbulkan sikap penerimaan ataupun penolakan dari penggunanya yang mengalami keraguan atau keengganan untuk mencoba menggunakan electronic document management system (EDMS) yang baru diterapkan tersebut. Fenomena tersebutlah yang menjadi perhatian peneliti untuk mengetahui penerimaan dan penggunaan pengguna terhadap penerapan sistem persuratan yang baru saja diterapkan di Universitas Airlangga dengan nama sistem e-office. Peneliti menggunakan model unified theory of acceptance and use of technology (UTAUT) dari Venkatesh et all tahun 2013 untuk menggambarkan penerimaan dan penggunaan sistem e-office di Universitas Airlangga. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif multivariat dengan metode structural equation modelling (SEM) dengan tools SmartPLS. Lokasi penelitian ini di Lingkungan Universitas Airlangga Surabaya. Metode pengambilan sampel menggunakan proporsional stratified random sampling dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerimaan dan penggunaan pengguna terhadap sistem e-office di Universitas Airlangga dipengaruhi oleh faktor performance expectancy sebesar 24,6%, sosial influence dengan pengaruh sebesar 34,5%, behavioral intention dengan pengaruh sebesar 34,2%, facilitating conditions dengan pengaruh sebesar 24,5%, dan pengaruh sosial influence terhadap behavioral intention dipengaruhi oleh voluntariness of use dengan besar pengaruh -27%. Sedangkan faktor lain seperti effort expectancy, gender, age, dan experience tidak berpengaruh pada penerimaan dan penggunaan pengguna terhadap sistem e-office di Universitas Airlangga, dikarenakan penggunaan sistem e-office sudah menjadi kebijakan di lingkungan Universitas Airlangga yang mewajibkan penggunanya untuk menggunakan sistem e-office dalam proses administrasi persuratan.

Kata kunci : *Electronic document management system (EDMS), Unified theory of acceptance and use of technology (UTAUT), Penerimaan dan penggunaan sistem informasi baru, Sistem e-office, Structural equation modelling (SEM)*

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sistem *e-office* di Indonesia lebih dikenal dengan *electronic document management system (EDMS)* yang sudah mulai diterapkan oleh perguruan tinggi untuk menunjang eksistensi dan meningkatkan produktivitasnya. Mengingat *electronic document management system (EDMS)* dapat menggantikan proses administrasi persuratan manual menjadi proses administrasi persuratan elektronik yang dapat mempercepat dan memudahkan pengguna dalam administrasi persuratan. Meskipun begitu kehadiran sistem informasi baru seperti *electronic document management system (EDMS)* dapat menimbulkan sikap penerimaan ataupun penolakan dari penggunanya yang mengalami keraguan atau keengganan untuk mencoba menggunakan *electronic document management system (EDMS)* yang baru diterapkan tersebut. Sebagai sistem informasi baru di perguruan tinggi *electronic document management system (EDMS)* yang

diharapkan mampu meningkatkan efisiensi dan efektifitas sering kali mengalami penolakan dari penggunanya. Menurut Nugroho, Eko (2008) permasalahan yang berkaitan dengan penolakan pengguna ini didasari pada ekspektasi atau dugaan awal dari aspek guna, peluang, dan kondisi riil sekitar dari sistem informasi yang tidak sesuai dengan kenyataan.

Berbagai penelitian telah dilakukan untuk mengetahui penerimaan dan penggunaan pengguna terhadap sistem informasi yang diterapkan di berbagai instansi, salah satunya yaitu penelitian yang dilakukan oleh Ramdhani, Asa (2009) dengan judul penelitian “Analisis Adopsi Teknologi Komputer Dengan Pendekatan Structural Equation Modeling : Studi Empiris Pada Asisten Dosen Universitas Indonesia”. Penelitian ini menggunakan model *unified theory of acceptance and use of technology* yang diadaptasi oleh Anderson et al pada tahun 2006 dimana keempat variabel utama dan empat variabel moderat dalam UTAUT dijadikan sebagai variabel yang dapat diukur pengaruhnya langsung terhadap penggunaan teknologi, namun pada penelitian Ramdhani, Asa (2009) ini salah satu variabel moderat yaitu *gender* dihilangkan dari model karena keterbatasan responden. Metode analisis pada penelitian ini menggunakan metode SEM AMOS dan PLS. Ramdhani, Asa (2009) pada penelitiannya menemukan hasil bahwa terdapat pengaruh yang positif antara *performance expectancy* dengan *use behavior* yang artinya tingkat penerimaan atau adopsi teknologi komputer oleh asisten dosen Universitas Indonesia akan meningkat apabila harapan meningkatnya kinerja dengan menggunakan teknologi komputer juga meningkat, selain itu variabel yang berpengaruh pada tingkat adopsi teknologi komputer oleh asisten dosen Universitas Indonesia yaitu variabel *effort expectancy* yang berarti tingkat penerimaan atau adopsi teknologi komputer oleh asisten dosen Universitas Indonesia akan meningkat apabila harapan tidak dibutuhkannya usaha yang rumit dalam penggunaan teknologi komputer juga meningkat, dan variabel *experience* yang mengindikasikan bahwa semakin lama asisten dosen menggunakan teknologi komputer maka akan semakin tinggi tingkat adopsi penggunaan teknologi komputer.

Penelitian- penelitian mengenai penerimaan pengguna yang telah dilakukan kebanyakan meliti tentang penerimaan pengguna terhadap sistem informasi yang diterapkan di berbagai instansi namun penelitian penerimaan pengguna terhadap sistem informasi yang dikhususkan pada *electronic document management system* (EDMS) di perguruan tinggi masih jarang dilakukan. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai penerimaan sistem informasi yang diterapkan di perguruan tinggi yaitu *electronic document management system* (EDMS) di Universitas Airlangga. Berdasarkan pada wawancara singkat yang telah dilakukan peneliti pada tahun 2015 dengan salah seorang pengelola sistem *e-office* bidang kearsipan Universitas Airlangga yang berinisial P, diketahui bahwa dalam penerapan sistem *e-office* tidak semua pengguna mau untuk membuka atau menggunakan sistem *e-office* sehingga penerapan sistem *e-office* kurang maksimal. Pada awal tahun 2017 diperoleh data dari sistem *e-office* bahwa terdapat beberapa surat yang hingga saat ini belum dibaca oleh pengguna yakni 113 surat yang belum dibaca di fakultas kesehatan masyarakat, 21 surat belum dibaca di fakultas kedokteran, 14 surat di fakultas vokasi, 13 surat belum dibaca di direktorat sumber daya manusia dan 11 surat belum dibaca di fakultas ilmu sosial dan ilmu politik.

Sikap pengguna yang enggan untuk membuka dan menggunakan sistem *e-office* membuat pengelola sistem *e-office* memberikan informasi yang berkaitan dengan surat masuk yang diterima oleh salah seorang pengguna sistem *e-office* secara langsung dengan cara bertatap muka maupun dengan memanfaatkan sosial media seperti *whatsapp*, *BBM*, *line* atau melalui pesan singkat dan telepon. Pada penerapan sistem *e-office* hal seperti di

atas seharusnya dapat dihindari karena pada sistem *e-office* surat atau dokumen baru yang diterima pengguna dapat diterima dan dibaca langsung oleh pengguna serta dapat ditanggapi secara langsung melalui sistem *e-office* tersebut. Berangkat dari permasalahan tersebut maka peneliti ingin melakukan penelitian mengenai penerimaan dan penggunaan pengguna terhadap sistem *e-office* di Universitas Airlangga, penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui faktor- faktor yang dapat mempengaruhi penerimaan dan penggunaan pengguna terhadap penerapan sistem *e-office* di Universitas Airlangga.

1.2 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan diatas, maka peneliti tertarik untuk mengangkat permasalahan pada penelitian ini yaitu :

1. Apakah *performance expectancy* berpengaruh terhadap *behavioral intention* sistem *e-office* di Universitas Airlangga ?
2. Apakah *gender* akan meningkatkan pengaruh antara *performance expectancy* terhadap *behavioral intention* sistem *e-office* di Universitas Airlangga ?
3. Apakah *age* akan meningkatkan pengaruh antara *performance expectancy* terhadap *behavioral intention* sistem *e-office* di Universitas Airlangga ?
4. Apakah *effort expectancy* berpengaruh terhadap *behavioral intention* sistem *e-office* di Universitas Airlangga ?
5. Apakah *gender* akan meningkatkan pengaruh antara *effort expectancy* terhadap *behavioral intention* sistem *e-office* di Universitas Airlangga ?
6. Apakah *age* akan meningkatkan pengaruh antara *effort expectancy* terhadap *behavioral intention* sistem *e-office* di Universitas Airlangga ?
7. Apakah *experience* akan meningkatkan pengaruh antara *effort expectancy* terhadap *behavioral intention* sistem *e-office* di Universitas Airlangga ?
8. Apakah *social influence* berpengaruh terhadap *behavioral intention* sistem *e-office* di Universitas Airlangga ?
9. Apakah *gender* akan meningkatkan pengaruh antara *social influence* terhadap *behavioral intention* sistem *e-office* di Universitas Airlangga ?
10. Apakah *age* akan meningkatkan pengaruh antara *social influence* terhadap *behavioral intention* sistem *e-office* di Universitas Airlangga ?
11. Apakah *experience* akan meningkatkan pengaruh antara *social influence* terhadap *behavioral intention* sistem *e-office* di Universitas Airlangga ?
12. Apakah *voluntariness of use* akan meningkatkan pengaruh antara *social influence* terhadap *behavioral intention* sistem *e-office* di Universitas Airlangga ?
13. Apakah *behavioral intention* berpengaruh terhadap *use behavior* sistem *e-office* di Universitas Airlangga ?
14. Apakah *facilitating condisions* berpengaruh terhadap *use behavior* sistem *e-office* di Universitas Airlangga ?
15. Apakah *age* akan meningkatkan pengaruh antara *facilitating condisions* terhadap *use behavior* sistem *e-office* di Universitas Airlangga ?
16. Apakah *experience* akan meningkatkan pengaruh antara *facilitating condisions* terhadap *use behavior* sistem *e-office* di Universitas Airlangga ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang dan rumusan masalah yang telah dikemukakan diatas, tujuan dari penelitian ini antara lain :

1. Untuk mengetahui apakah *performance expectancy* berpengaruh terhadap *behavioral intention* sistem *e-office* di Universitas Airlangga.

2. Untuk mengetahui apakah *gender* akan meningkatkan pengaruh antara *performance expectancy* terhadap *behavioral intention* sistem *e-office* di Universitas Airlangga.
3. Untuk mengetahui apakah *age* akan meningkatkan pengaruh antara *performance expectancy* terhadap *behavioral intention* sistem *e-office* di Universitas Airlangga.
4. Untuk mengetahui apakah *effort expectancy* berpengaruh terhadap *behavioral intention* sistem *e-office* di Universitas Airlangga.
5. Untuk mengetahui apakah *gender* akan meningkatkan pengaruh antara *effort expectancy* terhadap *behavioral intention* sistem *e-office* di Universitas Airlangga.
6. Untuk mengetahui apakah *age* akan meningkatkan pengaruh antara *effort expectancy* terhadap *behavioral intention* sistem *e-office* di Universitas Airlangga.
7. Untuk mengetahui apakah *experience* akan meningkatkan pengaruh antara *effort expectancy* terhadap *behavioral intention* sistem *e-office* di Universitas Airlangga.
8. Untuk mengetahui apakah *social influence* berpengaruh terhadap *behavioral intention* sistem *e-office* di Universitas Airlangga.
9. Untuk mengetahui apakah *gender* akan meningkatkan pengaruh antara *social influence* terhadap *behavioral intention* sistem *e-office* di Universitas Airlangga.
10. Untuk mengetahui apakah *age* akan meningkatkan pengaruh antara *social influence* terhadap *behavioral intention* sistem *e-office* di Universitas Airlangga.
11. Untuk mengetahui apakah *experience* akan meningkatkan pengaruh antara *social influence* terhadap *behavioral intention* sistem *e-office* di Universitas Airlangga.
12. Untuk mengetahui apakah *voluntariness of use* akan meningkatkan pengaruh antara *social influence* terhadap *behavioral intention* sistem *e-office* di Universitas Airlangga.
13. Untuk mengetahui apakah *behavioral intention* berpengaruh terhadap *use behavior* sistem *e-office* di Universitas Airlangga.
14. Untuk mengetahui apakah *facilitating condisions* berpengaruh terhadap *use behavior* sistem *e-office* di Universitas Airlangga.
15. Untuk mengetahui apakah *age* akan meningkatkan pengaruh antara *facilitating condisions* terhadap *use behavior* sistem *e-office* di Universitas Airlangga.
16. Untuk mengetahui apakah *experience* akan meningkatkan pengaruh antara *facilitating condisions* terhadap *use behavior* sistem *e-office* di Universitas Airlangga.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Sistem E-office

Sistem *e-office* lebih dikenal dengan *electronic document management system (EDMS)*. *Electronic document management system (EDMS)* menurut Adam, Azad (2008) merupakan suatu sistem yang mampu mengelola dokumen secara elektronik. *Electronic document management system (EDMS)* muncul pada tahun 1990an dan umumnya telah terintegrasi dengan *microsoft office* sehingga dapat memungkinkan pengguna untuk mengelola, menyimpan, mengindeks dokumen kedalam repositori dokumen, selain itu juga dapat digunakan untuk menyimpan dokumen konvensional yang telah dipindai. Menurut Green, William B (1993) *electronic document management system (EDMS)* merupakan proses pengolahan dokumen yang disimpan dalam format digital dengan memanfaatkan peralatan *scanning* dan dapat dialihkan, ditampilkan, disimpan dan ditemukembali dengan memanfaatkan teknologi informasi yang ada seperti komputer yang telah dilengkapi dengan *electronic document management system (EDMS)*.

2.2 Penerimaan Pengguna

Penerimaan pengguna merupakan proses pengujian dimana software diserahkan kepada pengguna untuk mengetahui apakah software telah memenuhi harapan pengguna

dan bekerja sesuai dengan apa yang telah diharapkan ataukah belum (Simarmata, Janner, 2010), dalam penelitian ini software yang dimaksud adalah sistem *e-office*. Penerimaan pengguna merupakan sikap dari pengguna dimana pengguna mau untuk mengakses dan menggunakan sistem informasi yang ada untuk menunjang pekerjaannya. Semakin pengguna menerima sistem informasi yang baru diterapkan maka semakin besar kemauan pengguna untuk menggunakan sistem informasi tersebut namun apabila pengguna tidak mau menerima sistem informasi yang ada maka tidak dapat memberikan keuntungan bagi instansi yang menerapkannya (Pikkarainen, et al, 2004). Penerimaan pengguna merupakan niat pengguna untuk menggunakan sistem informasi dan perilaku penggunaan sistem informasi yang berkelanjutan. Menurut Venkatesh, et al (2003) niat penggunaan dan perilaku dapat diketahui dengan menggunakan model *unified theory of acceptance and use of technology* (UTAUT).

2.3 Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)

Unified theory of acceptance and use of technology (UTAUT) dalam Venkatesh, et al, (2003) merupakan teori penerimaan dan penggunaan teknologi yang menggabungkan 8 (delapan) teori penerimaan pengguna. *Unified theory of acceptance and use of technology* (UTAUT) terbukti lebih berhasil dibandingkan kedelapan model sebelumnya yang hanya dapat menjelaskan 17% sampai 42% varian niat pengguna untuk menggunakan teknologi sedangkan *unified theory of acceptance and use of technology* (UTAUT) dapat menjelaskan hingga 70% varian niat pengguna untuk menerima dan menggunakan sistem informasi dengan menggunakan 4 faktor penentu utama yaitu :

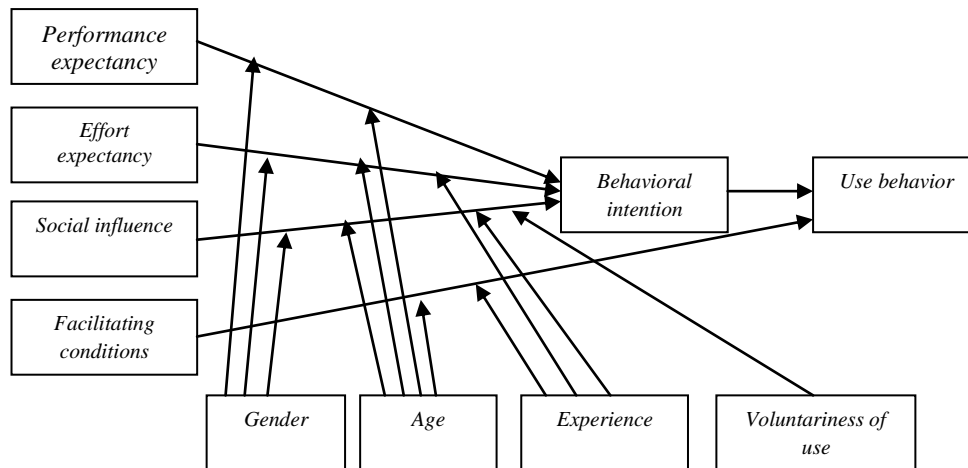
- 1) Ekspektansi kinerja (*performance expectancy*), mengukur sejauh mana pengguna sistem percaya bahwa dengan menggunakan sistem akan membantu memperoleh keuntungan-keuntungan kinerja dalam pekerjaannya. Faktor ekspektansi kinerja (*performance expectancy*) pada niat keperilakuan (*behavioral intention*) akan dilengkapi dengan variabel moderator yaitu *gender* dan *age*.
- 2) Ekspektansi usaha (*effort expectancy*), merupakan indikator tingkat kemudahan dalam penggunaan sistem. Penggunaan variabel ini dapat diketahui apakah sistem yang diterapkan tidak membebani penggunaannya dalam segi kemudahan. Peran *effort expectancy* pada niat keperilakuan (*behavioral intention*) akan dilengkapi oleh *gender*, *age*, dan *experience*.
- 3) Pengaruh sosial (*social influence*), didefinisikan sebagai tingkat dimana pengguna merasakan bahwa orang-orang terdekatnya percaya bahwa sudah seharusnya menggunakan sistem yang baru. Peran *social influence* pada niat keperilakuan (*behavioral intention*) akan dilengkapi oleh *gender*, *age*, *experience* dan *voluntariness of use*.
- 4) Kondisi- kondisi fasilitas (*facilitating conditions*) merupakan tingkat sejauh mana pengguna meyakini bahwa infrastruktur dan teknis perusahaan telah mendukung penerapan sistem. Peran *facilitating conditions* pada perilaku penggunaan (*use behavior*) akan dilengkapi oleh *age* dan *experience*.

Performance expectancy, *effort expectancy*, dan *social influence* dapat menjadi penentu *behavioral intention* dan *use behavior* sedangkan *facilitating conditions* dapat menjadi penentu *use behavior*. Niat penggunaan dan perilaku penggunaan dapat diketahui melalui 4 faktor penentu tambahan atau variabel moderator yang dapat melengkapi 4 faktor penentu utama antara lain : jenis kelamin (*gender*), umur (*age*), pengalaman (*experience*), kesukarelaan (*voluntariness of use*).

Faktor- faktor dalam *unified theory of acceptance and use of technology* (UTAUT) yang dapat berpengaruh untuk menjelaskan niat keperilakuan (*behavioral intention*) yaitu faktor ekspektansi kinerja (*performance expectancy*), ekspektansi usaha (*effort expectancy*), dan pengaruh sosial (*social influence*) sedangkan kondisi- kondisi fasilitas

(*facilitating conditions*) dan niat berperilaku (*behavioral intention*) dapat secara langsung berpengaruh pada perilaku penggunaan (*use behavior*). *Behavioral intention* merupakan tingkat intensitas minat seseorang untuk melakukan sesuatu, dalam hal ini adalah niat menggunakan sistem dan *use behavior* merupakan kondisi aktual seseorang menggunakan sistem.

Berikut merupakan model *unified theory of acceptance and use of technology* (UTAUT) yang dikembangkan oleh Venkatesh et al (2003) :



Gambar 1.1 Model UTAUT (diambil dari Venkatesh et al, 2003)

3. PERUMUSAN HIPOTESIS

Berangkat dari pengertian di atas serta rumusan masalah pada penelitian ini maka hipotesis yang diajukan yaitu :

- **Ekspektansi kinerja (*performance expectancy*)**
 - H0 : Ekspektansi kinerja (*performance expectancy*) tidak berpengaruh terhadap niat penggunaan (*behavioral intention*) pada sistem *e-office* di Universitas Airlangga.
 - H1 : Ekspektansi kinerja (*performance expectancy*) berpengaruh terhadap niat penggunaan (*behavioral intention*) pada sistem *e-office* di Universitas Airlangga.
- ***Gender***
 - H0 : *Gender* tidak akan meningkatkan pengaruh antara ekspektansi kinerja (*performance expectancy*) terhadap niat penggunaan (*behavioral intention*) pada penerimaan sistem *e-office* di Universitas Airlangga.
 - H2 : *Gender* akan meningkatkan pengaruh antara ekspektansi kinerja (*performance expectancy*) terhadap niat penggunaan (*behavioral intention*) pada penerimaan sistem *e-office* di Universitas Airlangga.
- ***Age***
 - H0 : *Age* tidak akan meningkatkan pengaruh antara ekspektansi kinerja (*performance expectancy*) terhadap niat penggunaan (*behavioral intention*) pada penerimaan sistem *e-office* di Universitas Airlangga.
 - H3 : *Age* akan meningkatkan pengaruh antara ekspektansi kinerja (*performance expectancy*) terhadap niat penggunaan (*behavioral intention*) pada penerimaan sistem *e-office* di Universitas Airlangga.
- **Ekspektansi usaha (*effort expectancy*)**
 - H0 : Ekspektansi usaha (*effort expectancy*) tidak berpengaruh terhadap niat penggunaan (*behavioral intention*) pada sistem *e-office* di Universitas Airlangga.
 - H4 : Ekspektansi usaha (*effort expectancy*) berpengaruh terhadap niat penggunaan (*behavioral intention*) pada penerimaan sistem *e-office* di Universitas Airlangga.

- H0 : *Gender* tidak akan meningkatkan pengaruh antara ekspektansi usaha (*effort expectancy*) terhadap niat penggunaan (*behavioral intention*) pada penerimaan sistem *e-office* di Universitas Airlangga.
- H5 : *Gender* akan meningkatkan pengaruh antara ekspektansi usaha (*effort expectancy*) terhadap niat penggunaan (*behavioral intention*) pada penerimaan sistem *e-office* di Universitas Airlangga.
- H0 : *Age* tidak akan meningkatkan pengaruh antara ekspektansi usaha (*effort expectancy*) terhadap niat penggunaan (*behavioral intention*) pada penerimaan sistem *e-office* di Universitas Airlangga.
- H6 : *Age* akan meningkatkan pengaruh antara ekspektansi usaha (*effort expectancy*) terhadap niat penggunaan (*behavioral intention*) pada penerimaan sistem *e-office* di Universitas Airlangga.
- H0 : *Experience* tidak akan meningkatkan pengaruh antara ekspektansi usaha (*effort expectancy*) terhadap niat penggunaan (*behavioral intention*) pada penerimaan sistem *e-office* di Universitas Airlangga.
- H7 : *Experience* akan meningkatkan pengaruh antara ekspektansi usaha (*effort expectancy*) terhadap niat penggunaan (*behavioral intention*) pada penerimaan sistem *e-office* di Universitas Airlangga.
- **Pengaruh sosial (*social influence*)**
- H0 : Pengaruh sosial (*social influence*) tidak berpengaruh terhadap niat penggunaan (*behavioral intention*) pada sistem *e-office* di Universitas Airlangga.
- H8 : Pengaruh sosial (*social influence*) berpengaruh terhadap niat penggunaan (*behavioral intention*) pada penerimaan sistem *e-office* di Universitas Airlangga.
- H0 : *Gender* tidak akan meningkatkan pengaruh antara pengaruh sosial (*social influence*) terhadap niat penggunaan (*behavioral intention*) pada penerimaan sistem *e-office* di Universitas Airlangga.
- H9 : *Gender* akan meningkatkan pengaruh antara pengaruh sosial (*social influence*) terhadap niat penggunaan (*behavioral intention*) pada penerimaan sistem *e-office* di Universitas Airlangga.
- H0 : *Age* tidak akan meningkatkan pengaruh antara pengaruh sosial (*social influence*) terhadap niat penggunaan (*behavioral intention*) pada penerimaan sistem *e-office* di Universitas Airlangga.
- H10 : *Age* akan meningkatkan pengaruh antara pengaruh sosial (*social influence*) terhadap niat penggunaan (*behavioral intention*) pada penerimaan sistem *e-office* di Universitas Airlangga.
- H0 : *Experience* tidak akan meningkatkan pengaruh antara pengaruh sosial (*social influence*) terhadap niat penggunaan (*behavioral intention*) pada penerimaan sistem *e-office* di Universitas Airlangga.
- H11 : *Experience* akan meningkatkan pengaruh antara pengaruh sosial (*social influence*) terhadap niat penggunaan (*behavioral intention*) pada penerimaan sistem *e-office* di Universitas Airlangga.
- H0 : *Voluntariness of use* tidak akan meningkatkan pengaruh antara pengaruh sosial (*social influence*) terhadap niat penggunaan (*behavioral intention*) pada penerimaan sistem *e-office* di Universitas Airlangga.
- H12 : *Voluntariness of use* akan meningkatkan pengaruh antara pengaruh sosial (*social influence*) terhadap niat penggunaan (*behavioral intention*) pada penerimaan sistem *e-office* di Universitas Airlangga.
- **Niat penggunaan (*behavioral intention*)**
- H0 : Niat penggunaan (*behavioral intention*) tidak berpengaruh terhadap perilaku penggunaan (*use behavior*) sistem *e-office* di Universitas Airlangga.

H13 : Niat penggunaan (*behavioral intention*) berpengaruh terhadap perilaku penggunaan (*use behavior*) sistem *e-office* di Universitas Airlangga.

• **Kondisi- kondisi fasilitas (*facilitating condisions*)**

H0 : Kondisi- kondisi fasilitas (*facilitating condisions*) tidak berpengaruh terhadap perilaku penggunaan (*use behavior*) sistem *e-office* di Universitas Airlangga.

H14 : Kondisi- kondisi fasilitas (*facilitating condisions*) berpengaruh terhadap perilaku penggunaan (*use behavior*) sistem *e-office* di Universitas Airlangga.

H0 : *Age* tidak akan meningkatkan pengaruh antara kondisi- kondisi fasilitas (*facilitating condisions*) terhadap terhadap perilaku penggunaan (*use behavior*) sistem *e-office* di Universitas Airlangga.

H15 : *Age* akan meningkatkan pengaruh antara kondisi- kondisi fasilitas (*facilitating condisions*) terhadap terhadap perilaku penggunaan (*use behavior*) sistem *e-office* di Universitas Airlangga.

H0 : *Experience* tidak akan meningkatkan pengaruh antara kondisi- kondisi fasilitas (*facilitating condisions*) terhadap terhadap perilaku penggunaan (*use behavior*) sistem *e-office* di Universitas Airlangga.

H16 : *Experience* akan meningkatkan pengaruh antara kondisi- kondisi fasilitas (*facilitating condisions*) terhadap terhadap perilaku penggunaan (*use behavior*) sistem *e-office* di Universitas Airlangga.

4. METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif eksplanatif multivariat. Menurut Burhan Bungin (2005) penelitian kuantitatif eksplanatif bertujuan untuk menjelaskan hubungan, perbedaan atau pengaruh satu variabel dengan variabel lain. Dalam hal ini peneliti akan menjelaskan pengaruh variabel laten eksogen yang terdiri dari faktor ekspektansi kinerja (*performance expectancy*), ekspektansi usaha (*effort expectancy*), dan pengaruh sosial (*social influence*) terhadap variabel laten endogen yang terdiri dari niat berperilaku (*behavioral intention*) dan menjelaskan pengaruh variabel laten eksogen niat berperilaku (*behavioral intention*) dan kondisi-kondisi fasilitas (*facilitating condisions*) terhadap variabel laten endogen perilaku penggunaan (*use behavior*) serta menjelaskan pengaruh variabel antara yang terdiri dari jenis kelamin (*gender*), umur (*age*), pengalaman (*experience*) dan kesukarelaan (*voluntariness of use*) untuk menjelaskan pengaruh antara variabel laten eksogen dan variabel laten endogen.

Populasi pada penelitian ini terdiri dari 1097, melihat besarnya populasi maka peneliti menentukan sampel penelitian dengan teknik *proporsional stratified random sampling* (Sugiyono, 2015) dengan alasan jumlah populasi penelitian yang besar dengan level atau strata dan terdapat kerangka sampel yang jelas meliputi jumlah pengguna disetiap level. Penentuan jumlah sampel pada penelitian ini akan dilakukan dengan perhitungan melalui rumus Yamane (Bungin, Burhan, 2005) berikut :

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

Keterangan :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi (jumlah pengguna sistem *e-office*)

d² = nilai presisi yang diterapkan (10%)

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

$$n = \frac{1097}{1097 (0.1)^2 + 1}$$

$$n = \frac{1097}{1097(0.01) + 1}$$

$$n = \frac{1097}{11,97}$$

$$n = 91,64$$

Pada perhitungan diatas maka besar sampel penelitian yaitu 91,64 responden yang kemudian dibulatkan menjadi 100 responden.

Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *proporsional stratified random sampling*. Pengumpulan data diperoleh dari kuesioner tertutup dengan menggunakan kuesioner skala *likert*.

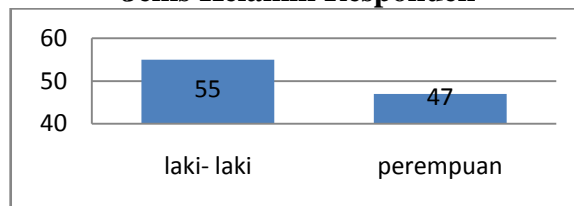
5. ANALISIS DAN TEMUAN DATA

Pada bagian ini akan disajikan temuan data karakteristik responden kemudian dilanjutkan dengan pembahasan hasil analisis data.

5.1 Karakteristik Responden

Pada karakteristik data ini disajikan data mengenai jenis kelamin responden, usia responden, pengalaman, dan kesukarelaan responden menggunakan sistem *e-office*. Berikut merupakan karakteristik responden dalam penelitian ini :

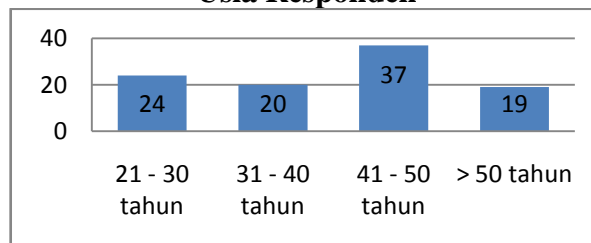
Tabel 1
Jenis Kelamin Responden



Sumber : kuesioner identitas responden

Tabel 1 di atas menunjukkan bahwa pada penelitian ini terdapat 102 responden yang terdiri dari 55 responden laki-laki dan 47 responden perempuan. Selanjutnya dilihat dari usia responden, ditemukan data sebagaimana terlihat dalam tabel 2 berikut :

Tabel 2
Usia Responden

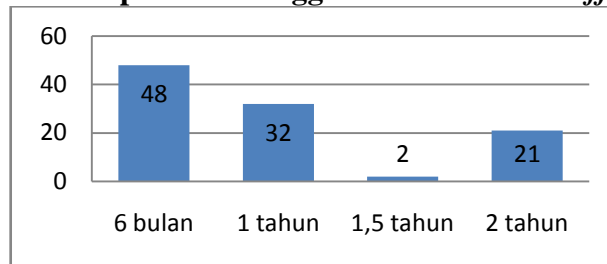


Sumber : kuesioner identitas responden

Pada tabel 2 di atas diketahui bahwa dari 102 responden, 24 responden berada pada rentang usia 21 tahun sampai dengan 30 tahun, responden dengan rentang usia 31 tahun sampai dengan 40 tahun berjumlah 20 responden, responden dengan rentang usia 41 tahun sampai dengan 50 tahun berjumlah 39 responden dan

responden dengan usia lebih dari 50 tahun berjumlah 19 responden. Selanjutnya dilihat dari pengalaman responden menggunakan sistem *e-office* ditemukan data sebagaimana terlihat dalam tabel 3 berikut :

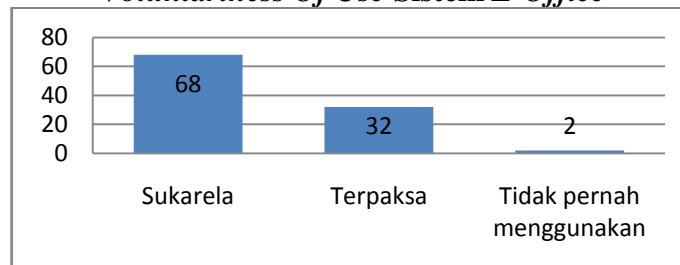
Tabel 3
Lama Responden Menggunakan Sistem E-Office



Sumber : kuesioner identitas responden

Pada tabel 3 di atas diketahui bahwa dari 102 responden, 48 responden mulai mengenal dan menggunakan sistem *e-office* sekitar 6 bulan yang lalu, 31 responden mulai mengenal dan menggunakan sistem *e-office* sekitar 1 tahun yang lalu, 2 responden mulai mengenal dan menggunakan sistem *e-office* sekitar 1,5 tahun yang lalu dan 21 responden mulai mengenal dan menggunakan sistem *e-office* sekitar 2 tahun yang lalu. Selanjutnya pada tabel 4 dapat dilihat hasil *voluntariness of use* pengguna dalam menggunakan sistem *e-office* sebagai berikut :

Tabel 4
Voluntariness Of Use Sistem E-Office



Sumber : kuesioner identitas responden

Pada tabel 4 diatas diketahui bahwa dari 102 responden bahwa 68 responden menggunakan sistem *e-office* secara sukarela, 32 responden mengaku menggunakan sistem *e-office* tidak secara sukarela atau terpaksa karena sudah menjadi kebijakan yang harus dijalankan dan 2 responden mengaku tidak pernah menggunakan sistem *e-office*.

5.2 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui apakah pertanyaan dalam kuesioner dapat dipahami oleh para responden. Kriteria untuk menentukan valid tidaknya pertanyaan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan $\alpha = 5\%$ serta derajat kebebasan $(df) = n - 2 = 100 - 2 = 98$, sehingga didapat r tabel sebesar 0,1966. Terdapat 4 (empat) indikator yang tidak valid yaitu indikator S4 pada variabel *social influence* dengan nilai koefisien korelasi (0.70), indikator S5 pada variabel *social influence* dengan nilai koefisien korelasi (0,115), indikator S9 pada variabel *social influence* dengan nilai koefisien korelasi (0.138), dan indikator F14 pada variabel *facilitating conditions* dengan

bertujuan untuk mengetahui apakah indikator-indikator yang digunakan telah valid dan reliabel dalam menjelaskan variabel latennya.

3.2.5.1.1 Uji Validitas *Convergent*

Pengujian validitas dapat dilakukan dengan menggunakan *convergent validity* dengan melihat nilai *loading factor*. *Loading factor* merupakan nilai korelasi antara variabel laten dengan setiap variabel indikator-indikatornya. Nilai *loading factor* dapat dikatakan valid jika memiliki nilai $> 0,5$. Jika terdapat indikator yang memiliki nilai *loading factor* $< 0,5$ maka indikator tersebut dikeluarkan dari model karena tidak valid untuk menjelaskan variabel laten.

Pada tabel 5 berikut disajikan nilai korelasi antar variabel laten dengan indikatornya yang mempunyai nilai korelasi $< 0,5$ sebagai berikut :

Tabel 5
Nilai Loading factor Indikator $< 0,5$

	<i>facilitating conditions</i>	<i>performance expectancy</i>	<i>social influence</i>
F3	0,447		
P9		0,367	
S2			0,423

Sumber : data yang telah diolah

Indikator yang tidak valid di atas dikeluarkan dari model satu persatu dimulai dengan nilai *loading factor* terkecil sehingga didapatkan indikator yang valid dengan model. Indikator yang dikeluarkan dari model pertama kali adalah indikator P9 dengan nilai *loading factor* 0,367. Diagram 3.2 berikut ini merupakan diagram jalur persamaan struktural dengan koefisien *loading factor* setelah mengeluarkan indikator P9 pada variabel laten *performance expectancy*.

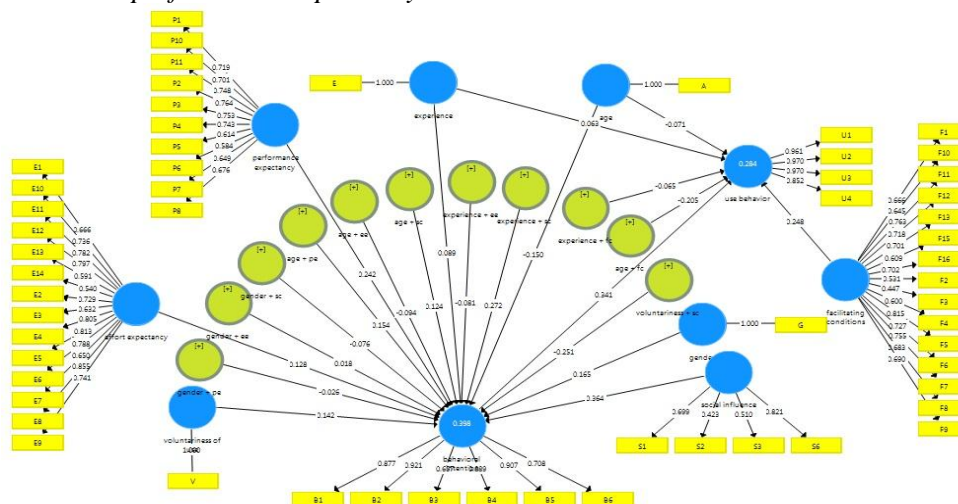


Diagram 3.2 Diagram Jalur PLS Tahap 2

Nilai *loading factor* antara variabel laten dengan indikator yang ditunjukkan oleh diagram 3.2 dapat dilihat secara rinci pada lampiran 7. Pada tabel 6 di bawah ini dapat dilihat nilai korelasi antara variabel laten dengan indikator yang masih $< 0,5$ sebagai berikut :

Tabel 6
Nilai Loading factor Setiap Indikator Tahap 2

	<i>facilitating conditions</i>	<i>social influence</i>
F3	0,447	
S2		0,423

Sumber : data yang telah diolah

Indikator yang tidak valid tersebut dikeluarkan dari model satu persatu dimulai dengan nilai *loading factor* terkecil sehingga didapatkan indikator yang valid dengan model. Indikator yang dikeluarkan dari model adalah indikator S2 dengan nilai *loading factor* 0,423. Diagram 3.3 berikut ini merupakan diagram jalur persamaan struktural dengan koefisien *loading factor* setelah mengeluarkan indikator S2 pada variabel laten *social influence*.

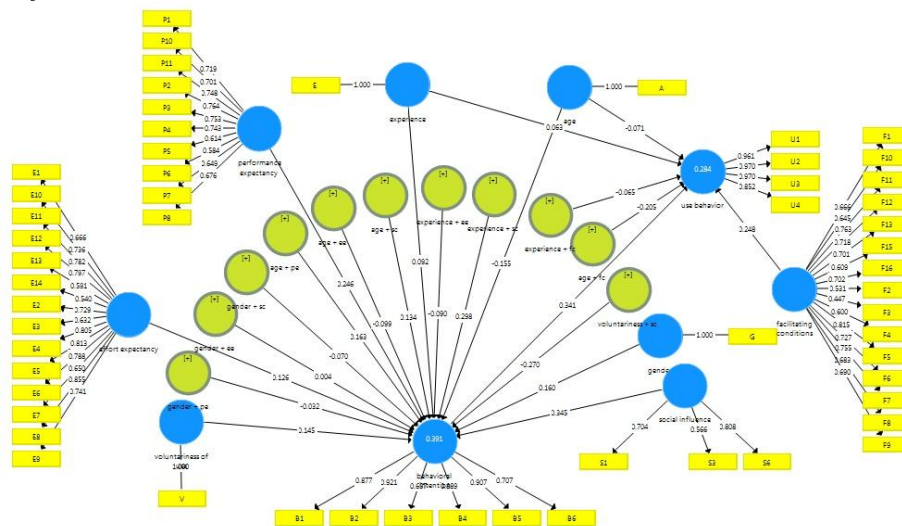


Diagram 3.3 Diagram Jalur PLS Tahap 3

Nilai *loading factor* antara variabel laten dengan indikator yang ditunjukkan oleh diagram 3.3 dapat dilihat secara rinci pada lampiran 8. Pada tabel 7 di bawah ini dapat dilihat nilai korelasi antara variabel laten dengan indikator yang masih < 0,5 sebagai berikut :

Tabel 7
Nilai Loading factor Setiap Indikator Tahap 3

	<i>facilitating conditions</i>
F3	0,447

Sumber : data yang telah diolah

Indikator yang tidak valid tersebut dikeluarkan dari model sehingga didapatkan indikator yang valid dengan model. Diagram 3.4 berikut ini merupakan diagram jalur persamaan struktural dengan koefisien *loading factor* setelah mengeluarkan indikator F3 pada variabel laten *facilitating conditions*.

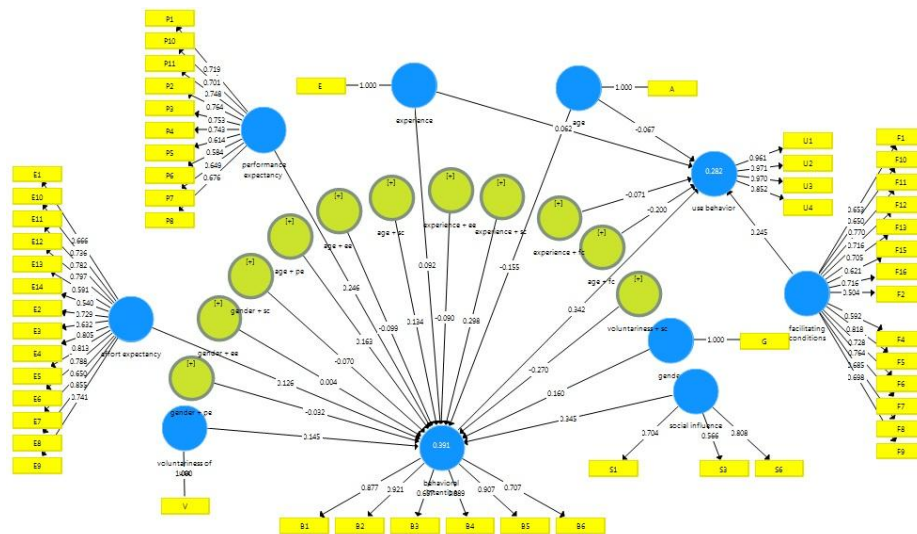


Diagram 3.4 Diagram Jalur PLS Tahap 4

Nilai *loading factor* antara variabel laten dengan indikator yang ditunjukkan oleh diagram 3.4 dapat dilihat bahwa setelah mengeluarkan variabel indikator yang tidak valid dari model, semua nilai *loading factor* pada setiap indikator dari keenam variabel laten telah bernilai $\geq 0,5$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *convergent validity* dari setiap variabel indikator telah valid dalam mengukur variabel laten karena nilai *loading factor* telah terpenuhi. Berikutnya dilakukan pengujian *discriminant validity* dengan cara melihat *cross loading* antara indikator dengan variabelnya. Hasil pengujian *discriminant validity* dapat diketahui bahwa seluruh nilai korelasi indikator variabel lebih tinggi dibandingkan dengan nilai korelasi indikator variabel yang lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa variabel laten memprediksi indikator pada blok mereka lebih baik dibandingkan dengan indikator di blok lainnya.

5.4 Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dapat dilihat menggunakan *composite reliability*. Pengujian reliabilitas bertujuan untuk melihat apakah variabel indikator telah reliabel atau handal dalam mengukur variabel latennya. Reliabilitas dapat diukur dengan melihat nilai *cronbach's alpha* dan *composite reliability*. Indikator dapat dikatakan reliabel jika memenuhi nilai *cronbach's alpha* $> 0,5$ dan *composite reliability* $> 0,7$. Berikut merupakan hasil pengujian reliabilitas :

Tabel 3. 8
Hasil Pengujian Reliabilitas

	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Keterangan
Age	1,000	1,000	reliabel
age + ee	1,000	1,000	reliabel
age + fc	1,000	1,000	reliabel
age + pe	1,000	1,000	reliabel
age + sc	1,000	1,000	reliabel
behavioral intention	0,910	0,930	reliabel
effort expectancy	0,931	0,940	reliabel

Experience	1,000	1,000	reliabel
experience + ee	1,000	1,000	reliabel
experience + fc	1,000	1,000	reliabel
experience + sc	1,000	1,000	reliabel
facilitating conditions	0,915	0,927	reliabel
Gender	1,000	1,000	reliabel
gender + ee	1,000	1,000	reliabel
gender + pe	1,000	1,000	reliabel
gender + sc	1,000	1,000	reliabel
performance expectancy	0,883	0,904	reliabel
social influence	0,535	0,738	reliabel
use behavior	0,955	0,968	reliabel
voluntariness + sc	1,000	1,000	reliabel
voluntariness of use	1,000	1,000	reliabel

Sumber : data yang telah diolah

Tabel 3.8 di atas menunjukkan nilai *cronbach's alpha* dan *composite reliability* dari setiap variabel laten *behavioral intention*, *effort expectancy*, *facilitating conditions*, *performance expectancy*, *social influence*, *use behavior* dan variabel *moderate experience*. Nilai *cronbach's alpha* dari keenam variabel laten di atas menunjukkan nilai lebih dari 0,5. Sedangkan nilai *composite reliability* dari keenam variabel laten telah melebihi nilai 0,7. Hal ini menunjukkan bahwa setiap variabel indikator telah reliabel atau handal dalam mengukur variabel latennya. Berdasarkan tahapan pengujian model pengukuran tersebut telah dibuktikan bahwa model penelitian sudah memenuhi seluruh tahapan pengujian sehingga dapat dilakukan tahapan selanjutnya yaitu pengujian model struktural untuk mengetahui diterima tidaknya suatu hipotesis yang diajukan.

5.5 Evaluasi Model Struktural (*inner model*)

Setelah model pengukuran telah valid dan reliabel, maka langkah selanjutnya adalah melakukan evaluasi model struktural. Evaluasi model struktural digunakan untuk mengevaluasi hubungan antar variabel laten. Ukuran yang digunakan untuk mengevaluasi model struktural dalam penelitian ini adalah menggunakan nilai *R-square* (R^2) dan *Q-Square Predictive Relevance* (Q^2). Nilai R^2 menunjukkan seberapa besar kemampuan variabel laten eksogen dapat menjelaskan variasi pada variabel endogen. Berdasarkan hasil analisis didapatkan nilai R^2 pada variabel laten endogen *behavioral intention* sebesar 39,1%. Ini berarti bahwa variasi *behavioral intention* dapat dijelaskan sebesar 39,1% oleh variabel laten *performance expectancy*, *effort expectancy*, dan *social influence* sedangkan 60,9% lainnya dijelaskan oleh variabel lain yang berada diluar model. Nilai R^2 pada variabel laten *use behavior* adalah sebesar 28,2% yang berarti bahwa variasi *use behavior* dapat dijelaskan sebesar 28,2% oleh variabel *behavioral intention* dan *facilitating conditions* sedangkan 71,8% lainnya dijelaskan oleh variabel lain yang berada diluar model. Berdasarkan pada hasil temuan di atas maka nilai R^2 pada variabel *behavioral intention* dan *use behavior* dapat dikatakan bahwa pengaruh yang diberikan variabel laten eksogen terhadap variabel laten endogen tergolong pada tingkat pengaruh yang lemah hal ini sesuai dengan Hair et al (dalam Gozali, Imam, 2015) yang memberikan tingkatan nilai *R-square* sebagai berikut : 0,75, 0,50, dan 0,25 menunjukkan model kuat, moderate dan lemah. Pada penelitian ini dapat dilihat berdasarkan pada nilai *R-square* bahwa model menunjukkan tingkat pengaruh yang lemah.

Nilai *Q-Square Predictive Relevance* (Q^2) digunakan untuk memvalidasi kemampuan prediksi pada model. Rumus yang digunakan adalah:

$$Q^2 = 1 - (1 - R_1^2)(1 - R_2^2)$$

$$Q^2 = 1 - (1 - 0,391)(1 - 0,282)$$

$$Q^2 = 1 - (0,609)(0,718)$$

$$Q^2 = 1 - 0,437$$

$$Q^2 = 0,562$$

Menurut Gozali, Imam (2015) apabila nilai $Q^2 > 0$ maka menunjukkan bahwa model mempunyai *predictive relevance* dan jika $Q^2 < 0$ maka model kurang memiliki *predictive relevance*. Berdasarkan hasil penghitungan diperoleh nilai Q^2 sebesar 56,2%. Nilai ini lebih dari 0 yang berarti bahwa hasil pemodelan penerimaan pengguna terhadap pengguna sistem *e-office* di Universitas Airlangga dengan menggunakan PLS memiliki *predictive relevance* yang kuat.

5.6 Pengujian Hipotesis (*Resampling Bootstrap*)

Pengujian hipotesis (*resampling bootstrap*) digunakan untuk menunjukkan tingkat signifikansi parameter dari variabel indikator pada model pengukuran (*outer model*) serta pada model struktural (*inner model*). Statistik uji yang digunakan adalah *t-statistics* atau uji t.

5.6.1 Pengujian Hipotesis Model Pengukuran (*Outer Model*)

Signifikansi parameter *outer model* dapat dievaluasi melalui prosedur *resampling bootstrapping* dengan jumlah replikasi $B = 500$. Tingkat signifikansi α yang digunakan adalah 5%, sehingga nilai t-tabel adalah sebesar 1,96. Tabel 3.9 berikut ini merupakan hasil pengujian *t-statistics* pada model pengukuran (*outer model*) :

Tabel 3.9

Hasil Pengujian Hipotesis Model Pengukuran

	Original Sample	T Statistics	Ketengan
A <- age	1,000		Signifikan
B1 <- behavioral intention	0,877	25,427	Signifikan
B2 <- behavioral intention	0,921	48,550	Signifikan
B3 <- behavioral intention	0,657	5,494	Signifikan
B4 <- behavioral intention	0,889	32,196	Signifikan
B5 <- behavioral intention	0,907	44,981	Signifikan
B6 <- behavioral intention	0,707	6,333	Signifikan
E <- experience	1,000		Signifikan
E1 <- effort expectancy	0,666	6,380	Signifikan
E10 <- effort expectancy	0,736	10,638	Signifikan
E11 <- effort expectancy	0,782	13,452	Signifikan
E12 <- effort expectancy	0,797	16,242	Signifikan
E13 <- effort expectancy	0,591	5,380	Signifikan
E14 <- effort expectancy	0,540	4,703	Signifikan
E2 <- effort expectancy	0,729	9,786	Signifikan
E3 <- effort expectancy	0,632	7,666	Signifikan
E4 <- effort expectancy	0,805	12,408	Signifikan
E5 <- effort expectancy	0,813	15,071	Signifikan
E6 <- effort expectancy	0,788	13,872	Signifikan

E7 <- effort expectancy	0,650	5,829	Signifikan
E8 <- effort expectancy	0,855	19,799	Signifikan
E9 <- effort expectancy	0,741	11,637	Signifikan
F1 <- facilitating conditions	0,653	7,925	Signifikan
F10 <- facilitating conditions	0,650	8,909	Signifikan
F11 <- facilitating conditions	0,770	13,965	Signifikan
F12 <- facilitating conditions	0,716	10,979	Signifikan
F13 <- facilitating conditions	0,705	9,914	Signifikan
F15 <- facilitating conditions	0,621	6,817	Signifikan
F16 <- facilitating conditions	0,716	10,766	Signifikan
F2 <- facilitating conditions	0,504	4,620	Signifikan
F4 <- facilitating conditions	0,592	7,677	Signifikan
F5 <- facilitating conditions	0,818	16,970	Signifikan
F6 <- facilitating conditions	0,728	11,384	Signifikan
F7 <- facilitating conditions	0,764	12,427	Signifikan
F8 <- facilitating conditions	0,685	9,811	Signifikan
F9 <- facilitating conditions	0,698	9,783	Signifikan
G <- gender	1,000		Signifikan
P1 <- performance expectancy	0,719	8,844	Signifikan
P10 <- performance expectancy	0,701	7,309	Signifikan
P11 <- performance expectancy	0,748	11,396	Signifikan
P2 <- performance expectancy	0,764	10,388	Signifikan
P3 <- performance expectancy	0,753	10,245	Signifikan
P4 <- performance expectancy	0,743	14,067	Signifikan
P5 <- performance expectancy	0,614	7,842	Signifikan
P6 <- performance expectancy	0,584	5,736	Signifikan
P7 <- performance expectancy	0,649	8,716	Signifikan
P8 <- performance expectancy	0,676	9,120	Signifikan
S1 <- social influence	0,704	4,164	Signifikan
S3 <- social influence	0,566	2,498	Signifikan
S6 <- social influence	0,808	9,346	Signifikan
U1 <- use behavior	0,961	60,064	Signifikan
U2 <- use behavior	0,971	85,003	Signifikan
U3 <- use behavior	0,970	86,963	Signifikan
U4 <- use behavior	0,852	23,218	Signifikan
V <- voluntariness of use	1,000		Signifikan
effort expectancy * age <- age + ee	1,086	17,959	Signifikan
effort expectancy * experience <- experience + ee	1,003	11,734	Signifikan
effort expectancy * gender <- gender + ee	0,997	38,826	Signifikan

facilitating conditions * age <- age + fc	0,978	15,734	Signifikan
facilitating conditions * experience <- experience + fc	1,094	14,824	Signifikan
performance expectancy * age <- age + pe	0,998	20,197	Signifikan
performance expectancy * gender <- gender + pe	0,991	43,367	Signifikan
social influence * age <- age + sc	1,017	13,999	Signifikan
social influence * experience <- experience + sc	0,872	12,177	Signifikan
social influence * gender <- gender + sc	1,005	43,471	Signifikan
social influence * volutariness of use <- volutariness + sc	0,987	15,563	Signifikan

Sumber : data yang telah diolah

Berdasarkan tabel 3.9 dapat dilihat bahwa nilai *loading factor* dari setiap variabel indikator telah bernilai $\geq 0,5$, dan nilai *t-statistics* dari setiap variabel laten bernilai lebih dari t -tabel = 1,96. Ini berarti bahwa semua variabel indikator yang digunakan valid dan signifikan, sehingga indikator-indikator tersebut dapat digunakan sebagai ukuran dari variabel latennya.

5.6.2 Pengujian Hipotesis Model Struktural (*Inner Model*)

Setelah melakukan pengujian hipotesis pada model pengukuran, selanjutnya melakukan pengujian hipotesis pada model struktural. Signifikansi parameter *inner model* dapat dievaluasi melalui prosedur *resampling bootstrapping*. Hipotesis yang digunakan dalam pengujian ini adalah sebagai berikut.

Tingkat signifikansi α yang digunakan adalah 5%, sehingga nilai t -tabel adalah sebesar 1,96. Tabel 3.10 berikut ini merupakan hasil pengujian *t-statistics* pada model struktural (*inner model*) :

Tabel 3.10
Hasil Pengujian Hipotesis Model Struktural

	Original Sample	T Statistics	Keterangan
age -> behavioral intention	-0,155	1,574	Ditolak
age -> use behavior	-0,067	0,770	Ditolak
age + ee -> behavioral intention	-0,099	0,689	Ditolak
age + fc -> use behavior	-0,200	1,908	Ditolak
age + pe -> behavioral intention	0,163	1,327	Ditolak
age + sc -> behavioral intention	0,134	0,972	Ditolak
behavioral intention -> use behavior	0,342	3,262	Diterima
effort expectancy -> behavioral intention	0,126	1,000	Ditolak
experience -> behavioral intention	0,092	0,851	Ditolak
experience -> use behavior	0,062	0,846	Ditolak
experience + ee -> behavioral intention	-0,090	0,809	Ditolak
experience + fc -> use behavior	-0,071	0,818	Ditolak

experience + sc -> behavioral intention	0,298	1,830	Ditolak
facilitating conditions -> use behavior	0,245	1,970	Diterima
gender -> behavioral intention	0,160	1,638	Ditolak
gender + ee -> behavioral intention	0,004	0,030	Ditolak
gender + pe -> behavioral intention	-0,032	0,273	Ditolak
gender + sc -> behavioral intention	-0,070	0,540	Ditolak
performance expectancy -> behavioral intention	0,246	2,263	Diterima
social influence -> behavioral intention	0,345	2,876	Diterima
voluntariness + sc -> behavioral intention	-0,270	2,050	Diterima
voluntariness of use -> behavioral intention	0,145	1,398	Ditolak

Sumber : data yang telah diolah

Pada tabel 3.11 di atas dapat diketahui bahwa hipotesis ke 1 yaitu ekspektansi kinerja (*performance expectancy*) berpengaruh terhadap niat penggunaan (*behavioral intention*) pada sistem *e-office* di Universitas Airlangga. Hipotesis ini diterima karena nilai *t-statistics* variabel *performance expectancy* terhadap variabel *behavioral intention* lebih besar daripada nilai *t*-tabel (1,96) yaitu 2,263. Artinya peningkatan kinerja pengguna akan mendorong peningkatan niat penerimaan dan penggunaan sistem *e-office* di Universitas Airlangga. Besar pengaruh variabel *performance expectancy* terhadap variabel *behavioral intention* adalah 0,246 atau variabel *performance expectancy* mempengaruhi variabel *behavioral intention* sebesar 24,6%.

Hipotesis ke 2 dalam penelitian ini adalah *gender* akan meningkatkan pengaruh antara ekspektansi kinerja (*performance expectancy*) terhadap niat penggunaan (*behavioral intention*) pada penerimaan sistem *e-office* di Universitas Airlangga. Hipotesis ini ditolak karena nilai *t-statistics* variabel *gender* terhadap variabel *performance expectancy* dan *behavioral intention* sebesar 0,271 yang berarti nilai tersebut lebih kecil jika dibandingkan dengan *t*-tabel. Maka dapat diketahui bahwa *gender* pengguna baik itu laki-laki maupun perempuan tidak berpengaruh terhadap kekuatan *performance expectancy* dengan *behavioral intention*.

Hipotesis ke 3 yaitu *age* akan meningkatkan pengaruh antara ekspektansi kinerja (*performance expectancy*) terhadap niat penggunaan (*behavioral intention*) pada penerimaan sistem *e-office* di Universitas Airlangga. Nilai *t-statistics* variabel *age* terhadap variabel *performance expectancy* dan *behavioral intention* sebesar 1,327 lebih kecil dibandingkan dengan nilai *t*-tabel. Oleh karena itu hipotesis ini ditolak, yang berarti *age* pengguna tidak berpengaruh terhadap kekuatan *performance expectancy* dengan *behavioral intention*.

Hipotesis ke 4 yaitu ekspektansi usaha (*effort expectancy*) berpengaruh terhadap niat penggunaan (*behavioral intention*) pada penerimaan sistem *e-office* di Universitas Airlangga. Nilai *t-statistics* dari variabel laten *effort expectancy* terhadap *behavioral intention* bernilai 1,000 lebih kecil dari *t*-tabel yaitu 1,96. Hasil analisa ini menunjukkan bahwa hipotesis ditolak dengan demikian niat pengguna untuk menerima dan menggunakan sistem *e-office* di Universitas Airlangga tidak dipengaruhi oleh harapan

kemudahan penggunaan sistem. Sebagai contoh, mudah atau tidaknya penggunaan sistem *e-office* tidak mempengaruhi perilaku pengguna dalam menggunakan sistem *e-office*.

Hipotesis ke 5 yaitu *gender* akan meningkatkan pengaruh antara ekspektansi usaha (*effort expectancy*) terhadap niat penggunaan (*behavioral intention*) pada penerimaan sistem *e-office* di Universitas Airlangga. Hipotesis ini ditolak dengan nilai *t-statistics* sebesar 0,030 yang lebih kecil dari *t*-tabel. Maka dapat diketahui bahwa di Universitas Airlangga jenis kelamin pengguna sistem *e-office* baik itu laki-laki maupun perempuan tidak akan berpengaruh pada harapan kemudahan penggunaan sistem *e-office*.

Hipotesis ke 6 yaitu *age* akan meningkatkan pengaruh antara ekspektansi usaha (*effort expectancy*) terhadap niat penggunaan (*behavioral intention*) pada penerimaan sistem *e-office* di Universitas Airlangga. Hipotesis ini juga ditolak karena nilai *t-statistics* sebesar 0,689 lebih kecil jika dibandingkan dengan nilai *t*-tabel yaitu 1,96. Hal ini membuktikan bahwa faktor usia tidak mempengaruhi pengaruh harapan kemudahan penggunaan sistem *e-office* terhadap niat pengguna untuk menerima dan menggunakan sistem *e-office*.

Hipotesis ke 7 yaitu *experience* akan meningkatkan pengaruh antara ekspektansi usaha (*effort expectancy*) terhadap niat penggunaan (*behavioral intention*) pada penerimaan sistem *e-office* di Universitas Airlangga. Nilai *t-statistics* variabel moderat *experience* terhadap pengaruh variabel ekspektansi usaha (*effort expectancy*) pada niat penggunaan (*behavioral intention*) sebesar 0,809 yang berarti nilai *t-statistics* ini lebih kecil dari nilai *t*-tabel sehingga hipotesis ditolak. *Experience* atau lama pengguna menggunakan sistem *e-office* di Universitas Airlangga tidak dapat meningkatkan pengaruh antara *effort expectancy* terhadap *behavioral intention*.

Hipotesis ke 8 yaitu pengaruh sosial (*social influence*) berpengaruh terhadap niat penggunaan (*behavioral intention*) pada penerimaan sistem *e-office* di Universitas Airlangga. Pada tabel 3.49 di atas dapat dilihat bahwa nilai *t-statistics* variabel *social influence* terhadap variabel *behavioral intention* sebesar 2,876 lebih besar dibanding *t*-tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa pengaruh tersebut signifikan atau *social influence* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention* dan besar pengaruhnya adalah sebesar 0,345. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis diterima yang artinya niat menerima dan menggunakan sistem *e-office* di Universitas Airlangga dipengaruhi oleh pengaruh sosial yang ada di lingkungan kerja pengguna. Semakin tinggi pengaruh sosial yang diperoleh pengguna maka akan semakin besar pula niat pengguna untuk menerima dan menggunakan sistem *e-office*.

Hipotesis ke 9 *gender* akan meningkatkan pengaruh antara pengaruh sosial (*social influence*) terhadap niat penggunaan (*behavioral intention*) pada penerimaan sistem *e-office* di Universitas Airlangga. Hipotesis ini ditolak karena nilai *t-statistics* variabel *gender* terhadap variabel *social influence* dan *behavioral intention* sebesar 0,540 yang berarti nilai tersebut lebih kecil jika dibandingkan dengan *t*-tabel. Maka dapat diketahui bahwa pengaruh *social influence* terhadap niat pengguna untuk menerima dan menggunakan sistem *e-office* tidak dipengaruhi oleh jenis kelamin pengguna sistem *e-office*.

Hipotesis ke 10 *age* akan meningkatkan pengaruh antara pengaruh sosial (*social influence*) terhadap niat penggunaan (*behavioral intention*) pada penerimaan sistem *e-office* di Universitas Airlangga. Hipotesis ini ditolak karena nilai *t-statistics* variabel *age* terhadap variabel *social influence* dan *behavioral intention* sebesar 0,972 yang berarti nilai tersebut lebih kecil jika dibandingkan dengan *t*-tabel. Maka dapat diketahui bahwa pengaruh *social influence* terhadap niat pengguna untuk menerima dan menggunakan sistem *e-office* tidak dipengaruhi oleh faktor usia pengguna.

Hipotesis ke 11 *experience* akan meningkatkan pengaruh antara pengaruh sosial (*social influence*) terhadap niat penggunaan (*behavioral intention*) pada penerimaan sistem *e-office* di Universitas Airlangga. Hipotesis ini ditolak karena nilai *t-statistics* variabel *experience* terhadap variabel *social influence* dan *behavioral intention* sebesar 1,830 yang berarti nilai tersebut lebih kecil jika dibandingkan dengan *t*-tabel. Maka dapat diketahui bahwa pengaruh *social influence* terhadap niat pengguna untuk menerima dan menggunakan sistem *e-office* tidak dipengaruhi oleh lama pengguna mengenal dan menggunakan sistem *e-office*.

Hipotesis ke 12 *voluntariness of use* akan meningkatkan pengaruh antara pengaruh sosial (*social influence*) terhadap niat penggunaan (*behavioral intention*) pada penerimaan sistem *e-office* di Universitas Airlangga. Nilai *t-statistics* dari variabel *voluntariness of use* terhadap pengaruh antara *social influence* dan *behavioral intention* bernilai 2,050 lebih besar dari *t*-tabel yaitu 1,96. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *voluntariness of use* berpengaruh secara negatif dengan besar pengaruh -0,270. Artinya ketika nilai korelasi *voluntariness of use* negatif maka dapat dikatakan bahwa pengguna menggunakan sistem *e-office* karena kewajiban, oleh karena itu semakin pengguna merasa bahwa menggunakan sistem *e-office* merupakan suatu kewajiban yang harus dijalankan maka dapat meningkatkan pengaruh *social influence* terhadap *behavioral intention*.

Hipotesis ke 13 yaitu niat penggunaan (*behavioral intention*) berpengaruh terhadap perilaku penggunaan (*use behavior*) sistem *e-office* di Universitas Airlangga. Nilai *t-statistics* dari variabel laten *behavioral intention* terhadap *use behavior* bernilai 3,262 lebih besar dari *t*-tabel yaitu 1,96. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengaruh tersebut signifikan atau *behavioral intention* berpengaruh positif terhadap *use behavior* dan besar pengaruhnya adalah sebesar 0,342. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis diterima yang artinya semakin tinggi niat pengguna untuk menerima dan menggunakan sistem *e-office* akan meningkatkan perilaku pengguna untuk menggunakan sistem *e-office* tersebut.

Hipotesis ke 14 yaitu kondisi- kondisi fasilitas (*facilitating condisions*) berpengaruh terhadap perilaku penggunaan (*use behavior*) sistem *e-office* di Universitas Airlangga. Nilai *t-statistics* dari variabel laten *facilitating conditions* terhadap *use behavior* bernilai 1,970 lebih besar dari *t*-tabel yaitu 1,96. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengaruh tersebut signifikan. *Facilitating conditions* berpengaruh terhadap *use behavior* sebesar 0,245. Perilaku penggunaan sistem *e-office* oleh pengguna di Universitas Airlangga dipengaruhi oleh kondisi fasilitas yang ada.

Hipotesis ke 15 *age* akan meningkatkan pengaruh antara kondisi- kondisi fasilitas (*facilitating condisions*) terhadap terhadap perilaku penggunaan (*use behavior*) sistem *e-office* di Universitas Airlangga. Hipotesis ditolak dengan nilai *t-statistics* 1,908 lebih kecil dari nilai *t*-tabel. Sehingga dapat disimpulkan bahwa usia pengguna tidak dapat meningkatkan pengaruh kondisi- kondisi fasilitas (*facilitating condisions*) terhadap terhadap perilaku penggunaan (*use behavior*) sistem *e-office* di Universitas Airlangga.

Hipotesis ke 16 *experience* akan meningkatkan pengaruh antara kondisi- kondisi fasilitas (*facilitating condisions*) terhadap terhadap perilaku penggunaan (*use behavior*) sistem *e-office* di Universitas Airlangga. Nilai *t-statistics* dari variabel *experience* terhadap pengaruh *facilitating condisions* pada *use behavior* bernilai 0,818 lebih kecil dari *t*-tabel yaitu 1,96. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis ditolak yang artinya lama tidaknya pengguna menggunakan sistem *e-office* tidak akan meningkatkan pengaruh antara kondisi- kondisi fasilitas (*facilitating condisions*) terhadap terhadap perilaku penggunaan (*use behavior*) sistem *e-office* di Universitas Airlangga.

6. PENUTUP

Penelitian ini membahas mengenai analisis penerimaan pengguna terhadap penerapan sistem *e-office* di Universitas Airlangga dengan menggunakan model *unified theory of acceptance and use of technology* (UTAUT). Berdasarkan pada hasil pengujian dan analisa data serta pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka pada hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa :

1. *Performance expectancy* mempengaruhi *behavioral intention* sistem *e-office* di Universitas Airlangga sebesar 24,6%.
2. *Gender* tidak dapat meningkatkan kekuatan hubungan antara *performance expectancy* terhadap *behavioral intention* sistem *e-office* di Universitas Airlangga.
3. *Age* tidak dapat meningkatkan kekuatan hubungan antara *performance expectancy* terhadap *behavioral intention* sistem *e-office* di Universitas Airlangga.
4. *Effort expectancy* tidak berpengaruh terhadap *behavioral intention* sistem *e-office* di Universitas Airlangga.
5. *Gender* tidak dapat meningkatkan kekuatan hubungan antara *effort expectancy* terhadap *behavioral intention* sistem *e-office* di Universitas Airlangga.
6. *Age* tidak dapat meningkatkan kekuatan hubungan antara *effort expectancy* terhadap *behavioral intention* sistem *e-office* di Universitas Airlangga.
7. *Experience* tidak dapat meningkatkan kekuatan hubungan antara *effort expectancy* terhadap *behavioral intention* sistem *e-office* di Universitas Airlangga.
8. *Social influence* dapat mempengaruhi *behavioral intention* sistem *e-office* di Universitas Airlangga sebesar 34,5%.
9. *Gender* tidak dapat meningkatkan kekuatan hubungan antara *social influence* terhadap *behavioral intention* sistem *e-office* di Universitas Airlangga.
10. *Age* tidak dapat meningkatkan kekuatan hubungan antara *social influence* terhadap *behavioral intention* sistem *e-office* di Universitas Airlangga.
11. *Experience* tidak dapat meningkatkan kekuatan hubungan antara *social influence* terhadap *behavioral intention* sistem *e-office* di Universitas Airlangga.
12. *Voluntariness of use* yang dapat berpengaruh secara negatif terhadap kekuatan hubungan antara *social influence* terhadap *behavioral intention* sebesar -27%.
13. *Facilitating conditions* dapat mempengaruhi *use behavior* sistem *e-office* di Universitas Airlangga sebesar 24,5%.
14. *Age* tidak dapat meningkatkan kekuatan hubungan antara *facilitating condisions* terhadap *use behavior* sistem *e-office* di Universitas Airlangga.
15. *Experience* tidak dapat meningkatkan kekuatan hubungan *facilitating condisions* terhadap *use behavior* sistem *e-office* di Universitas Airlangga.
16. *Behavioral intention* mempengaruhi *use behavior* sistem *e-office* di Universitas Airlangga sebesar 34,2%.

Penerimaan dan penggunaan sistem *e-office* di Universitas Airlangga dipengaruhi oleh beberapa faktor yang terdapat dalam model *unified theory of acceptance and use of technology* (UTAUT) yaitu faktor harapan kinerja yang diperoleh pengguna dengan menggunakan sistem *e-office* (*performance expectancy*), pengaruh sosial baik itu dari rekan kerja, tim kerja, maupun dari Universitas Airlangga (*social influence*), sikap pengguna yang merasa menggunakan sistem *e-office* merupakan suatu kebijakan universitas yang harus dijalankan (*voluntariness of use*), kondisi fasilitas yang mendukung penerapan sistem *e-office* (*facilitating conditions*), dan adanya niat untuk menggunakan sistem *e-office* oleh pengguna (*behavioral intention*).

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, Azad. 2008. *Implementing Electronic Document and Record Management Systems*. New York : Auerbach Publications
- Bungin, Burhan. 2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta : Kencana
- Ghozali, Imam dan Hengky Latan. 2015. *Partial Least Squares Konsep, Teknik, dan Aplikasi Menggunakan Program Smart PLS 3.0 : Untuk Penelitian Empiris*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Green, William B. 1993. *Introduction to Electronic Document Management Systems*. Toronto : Harcourt Brace Jovanovich
- Nugroho, Eko. 2008. *Sistem Informasi Manajemen Konsep, Aplikasi dan Perkembangannya*. Yogyakarta : Andi
- Pikkarainen, et al. 2004. *Consumer acceptance of online banking: an extension of the technology acceptance model Internet Research*. Vol 14. No 3, pp 224-235
- Ramdhani, Asa. 2009. *Analisis Adopsi Teknologi Komputer dengan Pendekatan Structural Equation Modelling : Studi Empiris Pada Asisten Dosen Universitas Indonesia*. [skripsi] Fakultas Ilmu Komputer. Jakarta : Universitas Indonesia
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung : Alfabeta
- Venkatesh et al. 2003. *User Acceptance of Information Technology : Toward a Unified View*. MIS Quarterly. Vol 27. No 3, pp 425- 478