

**ANALISIS MINAT PENGGUNAAN SURAT ELEKTRONIK
KEDINASAN PADA ORGANISASI SEKTOR PUBLIK
(Studi Kasus Balai Diklat Keuangan Makassar)****Rahmaluddin Saragih, Azwar Iskandar**
Balai Diklat Keuangan Makassar

*Corresponding Author. Email : azwar.iskandar@gmail.com

ABSTRACT

This research aims to evaluate the factors that influenced the behavioral intensity of apparatus for using official electronic mail in public organization based on perceived user with Theory Acceptance Model approach. Data used in this research is primary data by using questionnaire. Sample collection methods used in this research was random sampling technique. Data analysis in this research uses Structural Equation Modelling (SEM) with component or varian based with Partial Least Square. The result showed that perceived ease of use significantly positive influence to perceived usefulness, perceived ease of use significantly positive influence to attitude toward using, perceived usefulness significantly positive influence to attitude toward using, behavioral intention to use significantly positive influence to actual system usage. In the other correlation path, this research also show that perceived usefulness has no significant effect on behavioral intention to use, and attitude toward using has no attitude toward using behavioral intention to use.

Keywords : elektronik, TAM, SEM, domain

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat penggunaan surat elektronik individu pada sistem domain kemenkeu.go.id untuk kepentingan kedinasan berdasarkan sudut pandang pengguna (*user*) dengan pendekatan *Theory Acceptance Model* (TAM). Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh langsung dari responden melalui kuesioner, teknik *simple random sampling* dan pendekatan kuantitatif Pemodelan Persamaan Struktural atau *Structural Equation Modelling* (SEM) berbasis komponen atau varian dengan Partial Least Square (PLS). Penelitian ini menemukan bahwa persepsi tentang kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) berpengaruh signifikan terhadap persepsi terhadap kegunaan (*perceived usefulness*) surat elektronik pada sistem domain kemenkeu.go.id, persepsi tentang kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) berpengaruh signifikan terhadap sikap penggunaan (*attitude toward using*) surat elektronik pada sistem domain kemenkeu.go.id, persepsi terhadap kegunaan (*perceived usefulness*) berpengaruh signifikan terhadap sikap penggunaan (*attitude toward using*) surat elektronik pada sistem domain kemenkeu.go.id, dan niat penggunaan (*behavioral intention to use*) berpengaruh signifikan terhadap penggunaan sistem sesungguhnya (*actual system usage*) surat elektronik pada sistem domain kemenkeu.go.id. Adapun pada jalur hubungan lainnya, ditemukan bahwa persepsi terhadap kegunaan (*perceived usefulness*) tidak berpengaruh signifikan terhadap niat penggunaan (*behavioral intention to use*) surat elektronik pada sistem domain kemenkeu.go.id dan sikap penggunaan (*attitude toward using*) tidak berpengaruh signifikan terhadap niat penggunaan (*behavioral intention to use*) surat elektronik pada sistem domain kemenkeu.go.id.

Kata Kunci: elektronik, technology, acceptance, domain

PENDAHULUAN

Dalam rangka melindungi kerahasiaan dan keamanan aset informasi dari berbagai bentuk ancaman keamanan informasi, sesuai dengan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 510/ KMK.01/2009 tentang Kebijakan dan Standar Penggunaan Akun dan Kata Sandi, Surat Elektronik, dan Internet di Lingkungan Departemen Keuangan, para pegawai di lingkungan Kementerian Keuangan diberikan fasilitas berupa penggunaan akun surat elektronik individu melalui perangkat dan jaringan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di Lingkungan Kementerian Keuangan untuk kepentingan kedinasan sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangan masing-masing.

Surat elektronik resmi Kementerian Keuangan adalah surat elektronik yang dipergunakan untuk berkomunikasi secara resmi di lingkungan Kementerian Keuangan. Surat elektronik (disingkat surel) lebih dikenal dengan sebutan dalam bahasa Inggris "email" (singkatan dari *electronic mail*). Email resmi Kementerian Keuangan dipergunakan oleh perorangan, unit-unit organisasi, atau untuk keperluan lainnya di Kementerian Keuangan. Keamanan data di surat elektronik tidaklah terjamin dan selalu ada risiko terbuka untuk umum, dalam artian semua isinya dapat dibaca oleh orang lain. Hal ini disebabkan oleh karena surat elektronik itu akan melewati banyak server sebelum sampai di tujuan. Tidak tertutup kemungkinan ada orang yang menyadap surat elektronik yang dikirimkan tersebut.

Dalam prakteknya, para pegawai Kementerian Keuangan belum seluruhnya berminat menggunakan surat elektronik dengan fasilitas domain kemenkeu.go.id, meskipun diberi layanan gratis dan lebih terjamin keamanan aset informasi dan data, sehingga harus terus didorong dan dipastikan bahwa setiap pegawai

Kementerian Keuangan dalam melakukan tugas kedinasan sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangan menggunakan surat elektronik individu dengan fasilitas TIK Kementerian Keuangan untuk kepentingan kedinasan.

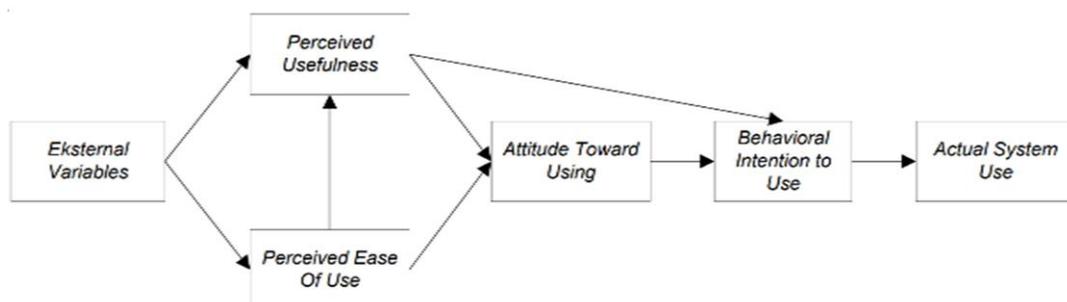
Berdasarkan laporan petugas dan penanggungjawab urusan TIK di Balai Diklat Keuangan Makassar, salah satu unit vertikal di lingkungan Kementerian Keuangan, penggunaan surat elektronik individu melalui fasilitas dan domain kemenkeu.go.id yang dikembangkan oleh Pusat Sistem Informasi dan Teknologi Keuangan (Pusintek) Kementerian Keuangan di lingkungan Balai Diklat Keuangan Makassar tergolong sangat rendah. Dari data yang ada, jumlah pegawai yang aktif menggunakan akun surat elektronik ini (kurang lebih) hanya 10 orang pegawai dari 29 pegawai di lingkungan Balai Diklat Keuangan Makassar atau sekitar 34,48%. Sisanya masih memilih menggunakan akun surat elektronik yang disediakan oleh *provider* lain seperti *google mail*, *yahoo mail* dan lainnya. Hal tersebut menunjukkan rendahnya minat penggunaan sistem teknologi dan informasi, khususnya surat elektronik kedinasan individu pada sistem domain kemenkeu.go.id, sekaligus menjadi *warning* dan indikasi potensi kegagalan implementasi sebuah sistem informasi.

Mengingat bahwa surat elektronik yang dibentuk sebagai sebuah sistem informasi merupakan sebuah investasi yang tidak murah, pengelolaan secara efektif dan efisien di lingkungan Kementerian Negara/Lembaga Negara menjadi sebuah hal yang sangat penting. Sayangnya, investasi yang mahal belum tentu menjamin untuk mendapatkan sistem yang berkualitas dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh organisasi. Sistem informasi yang dibangun dan dijalankan, dapat berjalan sukses atau bahkan gagal

untuk memenuhi kebutuhan organisasi. Keberhasilan implementasi sistem informasi dipengaruhi oleh berbagai faktor yang kompleks. Sedangkan kegagalan implementasi sistem informasi, biasanya terjadi karena tidak kompatibelnya sistem dengan proses bisnis dan informasi yang diperlukan organisasi. Kegagalan-kegagalan dalam implementasi sebuah sistem informasi oleh Jogiyanto (2007) dibedakan menjadi dua aspek. Pertama adalah aspek teknis, yaitu aspek yang menyangkut sistem itu sendiri yang merupakan kualitas teknis sistem informasi. Kualitas teknis yang buruk menyangkut masih banyaknya kesalahan-kesalahan sintak, kesalahan-kesalahan logik dan bahkan kesalahan-kesalahan informasi. Kedua adalah aspek non-teknis yaitu berkaitan dengan persepsi pengguna sistem informasi yang menyebabkan pengguna mau atau enggan menggunakan sistem informasi yang telah dikembangkan.

Pengguna merupakan salah satu aspek yang penting untuk diperhatikan dalam penerapan TIK. Kesiapan pengguna untuk menerima teknologi tersebut mempunyai pengaruh besar dalam menentukan sukses atau tidaknya penerapan teknologi tersebut. Pengguna harus mempertimbangkan manfaat dan kegunaan dalam pemakaian TIK. Pertimbangan tersebut mempengaruhi persepsi pengguna

TIK terhadap perilakunya. Penelitian tentang minat berperilaku (*behavioral intention*) dalam penggunaan teknologi dilakukan salah satunya dengan menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM). TAM menawarkan suatu penjelasan yang kuat dan sederhana untuk penerimaan teknologi dan perilaku penggunaanya (Venkatesh *et al.*, 2000). TAM dilandasi dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang dikemukakan Ajzen dan Madden (Ajzen dan Madden, 1986). TRA menyatakan bahwa seseorang akan menerima sebuah sistem informasi jika memberikan manfaat kepada para pemakainya. Berdasarkan *TRA*, pengguna TIK ditentukan dari persepsi individu dan sikap yang pada akhirnya akan membentuk perilaku seseorang dalam penggunaan suatu TIK TAM secara khusus digunakan dalam bidang sistem informasi untuk memprediksi penerimaan dan penggunaan dalam pekerjaan individual pemakai (Jogiyanto, 2007). TAM merupakan model penelitian yang paling luas digunakan untuk meneliti perilaku pengguna dalam menerima dan menggunakan TIK. TAM mendeskripsikan terdapat dua faktor yang secara dominan mempengaruhi integrasi teknologi. Faktor pertama adalah persepsi kegunaan (*usefulness*). Sedangkan faktor kedua adalah persepsi kemudahan dalam penggunaan teknologi (*ease of use*). Terdapat beberapa penelitian terdahulu



Gambar 1. Model Penerimaan Teknologi (TAM)
Sumber : Davis (1989)

yang menguji penerimaan pengguna terhadap implementasi sistem informasi. Ihsan dan Azwar (2018) melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana keberhasilan sistem *e-Filing* berdasarkan sudut pandang pengguna (*user*) dengan menggunakan pendekatan Model Kesuksesan Sistem Informasi oleh DeLone & McLean. Penelitian ini membuktikan secara empiris bahwa implementasi sistem *e-Filing* di lingkungan DJP Kementerian Keuangan (khususnya pada sampel atau studi kasus penelitian) belum berjalan sukses dan berhasil berdasarkan indikator atau pendekatan model kesuksesan DeLone & McLean (1992). Dari sembilan hipotesis yang diajukan, tidak seluruhnya terbukti dan dapat diterima. Oleh karena itu, DJP diharapkan untuk terus berupaya meningkatkan kualitas sistem, memperkuat dan memperluas penerapan sistem *e-Filing*

Penelitian yang dilakukan Wiyono (2008) meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku penerimaan Wajib Pajak terhadap *e-filing* di Indonesia dengan menggunakan model TAM menunjukkan bahwa persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan senyatanya, sedangkan terhadap minat perilaku tidak berpengaruh signifikan. Hasil lainnya menunjukkan bahwa sikap dan penggunaan *e-filing* berpengaruh signifikan terhadap minat perilaku penggunaan *e-filing*, kerumitan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan senyatanya, pengalaman tidak berpengaruh signifikan terhadap persepsi kegunaan dan minat perilaku, jenis kelamin berpengaruh signifikan terhadap persepsi kegunaan, sedangkan pada persepsi kegunaan maupun penggunaan senyatanya tidak berpengaruh signifikan, persepsi kemudahan berpengaruh

signifikan terhadap sikap dan persepsi kegunaan.

Jahangir dan Begum (2008) mengevaluasi mengenai peran persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), persepsi kemudahan (*perceived ease of use*), keamanan dan kerahasiaan (*security and privacy*), sikap pelanggan (*customer attitude*) untuk menimbulkan *customer adaptation* dalam konteks perbankan elektronik di Bangladesh. Hasil pengujian menunjukkan bahwa persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, sikap pelanggan, dan *customer adaptation* berpengaruh positif terhadap sistem perbankan elektronik. Disamping itu hasil lainnya menunjukkan bahwa persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kerahasiaan, dan sikap pelanggan berkorelasi positif terhadap *customer adaptation*.

Oleh karena itu, kajian evaluasi penerimaan para pegawai terkait implementasi kebijakan atas penggunaan surat elektronik individu untuk kedinasan perlu untuk dilakukan. Sebuah organisasi perlu melihat sejauh mana sebuah sistem baru dapat diterima dan berhasil berjalan dengan baik sesuai yang diharapkan. Kajian ini dilakukan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat penggunaan surat elektronik individu pada sistem domain kemenkeu.go.id untuk kepentingan kedinasan berdasarkan sudut pandang pengguna (*user*) dengan pendekatan TAM. Hasil kajian evaluasi ini diharapkan dapat melahirkan rekomendasi kebijakan terhadap penggunaan akun surat elektronik kedinasan yang lebih efektif di masa yang akan datang. Selain itu, penelitian ini menjadi pembaruan dari penelitian-penelitian sistem informasi sebelumnya, dimana sejauh pengetahuan penulis, penelitian terkait hal tersebut belum pernah dilakukan sejak kebijakan

terkait hal ini ditetapkan, khususnya di lingkungan Kementerian Keuangan .

Secara rinci, rumusan masalah penelitian yang hendak dijawab dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap persepsi kegunaan surat elektronik pada sistem domain kemenkeu.go.id?
2. Apakah persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap sikap terhadap penggunaan surat elektronik pada sistem domain kemenkeu.go.id?
3. Apakah persepsi kegunaan berpengaruh terhadap sikap penggunaan surat elektronik pada sistem domain kemenkeu.go.id?
4. Apakah persepsi kegunaan berpengaruh terhadap niat penggunaan surat elektronik pada sistem domain kemenkeu.go.id?
5. Apakah sikap terhadap penggunaan berpengaruh terhadap niat penggunaan surat elektronik pada sistem domain kemenkeu.go.id?
6. Apakah niat penggunaan berpengaruh terhadap penggunaan surat elektronik sesungguhnya pada sistem domain kemenkeu.go.id?

Tujuan umum penelitian ini adalah mengevaluasi sejauh mana penerimaan para pegawai selaku pengguna sistem dengan meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi minat penggunaan surat elektronik individu pada sistem domain kemenkeu.go.id untuk kepentingan kedinasan berdasarkan sudut pandang pengguna (*user*) dengan pendekatan TAM. Sedangkan tujuan secara rinci dengan mendasarkan pada alat pengukuran yang digunakan dalam TAM adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pengaruh persepsi tentang kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) terhadap

persepsi terhadap kegunaan (*perceived usefulness*) surat elektronik pada sistem domain kemenkeu.go.id.

2. Untuk menganalisis pengaruh persepsi tentang kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) terhadap sikap penggunaan (*attitude toward using*) surat elektronik pada sistem domain kemenkeu.go.id.
3. Untuk menganalisis pengaruh persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) terhadap sikap penggunaan (*attitude toward using*) surat elektronik pada sistem domain kemenkeu.go.id.
4. Untuk menganalisis pengaruh persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) terhadap niat penggunaan (*behavioral intention to use*) surat elektronik pada sistem domain kemenkeu.go.id.
5. Untuk menganalisis pengaruh sikap penggunaan (*attitude toward using*) terhadap niat penggunaan (*behavioral intention to use*) surat elektronik pada sistem domain kemenkeu.go.id.
6. Untuk menganalisis pengaruh niat penggunaan (*behavioral intention to use*) terhadap penggunaan sistem sesungguhnya (*actual system usage*) surat elektronik pada sistem domain kemenkeu.go.id.

Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti empiris tentang evaluasi penerimaan para pegawai terkait implementasi kebijakan atas penggunaan surat elektronik individu untuk kedinasan di lingkungan Kementerian Keuangan. Penelitian ini juga diharapkan dapat menambah referensi penelitian dalam bidang sistem informasi publik, khususnya dalam pengembangan model TAM, sehingga dapat digunakan sebagai bahan penelitian berikutnya. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan umpan balik dalam rangka meningkatkan dan menjamin tercapainya efisiensi, efektifitas,

transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan informasi pemerintah. Dengan penelitian ini juga diharapkan dapat diketahui faktor-faktor yang menjadi penyebab keberhasilan implementasi sebuah sistem informasi, sehingga dapat dijadikan sebagai pedoman untuk pengembangan sistem informasi di institusi lain dan/atau untuk pengembangan sistem informasi yang baru di masa yang akan datang.

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian-penelitian sebelumnya dengan menggunakan objek penelitian berupa surat elektronik kedinasan individu pada sistem domain kemenkeu.go.id. Sepanjang sepengetahuan penulis, penelitian terkait penerimaan aparat atau pejabat publik terhadap surat elektronik kedinasan individu belum pernah dilakukan sebelumnya. Penelitian ini dibangun di atas kerangka pemikiran sebagaimana disebutkan dalam model TAM dari teori psikologis bahwa perilaku pengguna sebuah sistem informasi dilandaskan pada kepercayaan (*belief*), sikap (*attitude*), keinginan (*intention*), dan hubungan perilaku pengguna (*user behaviour relationship*). Berdasarkan tinjauan teori dan bukti dari beberapa penelitian terdahulu, penelitian ini merumuskan beberapa hipotesis yang hendak diuji yaitu :

- H1 : persepsi tentang kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) berpengaruh signifikan terhadap persepsi terhadap kegunaan (*perceived usefulness*) surat elektronik pada sistem domain kemenkeu.go.id.
- H2 : persepsi tentang kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) berpengaruh signifikan terhadap sikap penggunaan (*attitude toward using*) surat elektronik pada sistem domain

kemenkeu.go.id.

- H3 : persepsi terhadap kegunaan (*perceived usefulness*) berpengaruh signifikan terhadap sikap penggunaan (*attitude toward using*) surat elektronik pada sistem domain kemenkeu.go.id.
- H4 : persepsi terhadap kegunaan (*perceived usefulness*) berpengaruh signifikan terhadap niat penggunaan (*behavioral intention to use*) surat elektronik pada sistem domain kemenkeu.go.id.
- H5 : sikap penggunaan (*attitude toward using*) berpengaruh signifikan terhadap niat penggunaan (*behavioral intention to use*) surat elektronik pada sistem domain kemenkeu.go.id.
- H6 : niat penggunaan (*behavioral intention to use*) berpengaruh signifikan terhadap penggunaan sistem sesungguhnya (*actual system usage*) surat elektronik pada sistem domain kemenkeu.go.id.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian studi kasus, yakni penelitian tentang status subyek penelitian yang berkenaan dengan suatu fase spesifik atau khas dari keseluruhan personalitas (Nazir, 2003). Dilihat dari permasalahan yang diteliti, penelitian ini merupakan penelitian kausalitas yang bertujuan untuk menganalisis hubungan atau pengaruh (sebab-akibat) dari dua atau lebih fenomena melalui pengujian hipotesis (Sekaran, 2006).

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari data primer dan data sekunder. Data primer penelitian diperoleh langsung dari responden melalui

Tabel 1. Definisi Operasional Variabel

No.	Variabel	Indikator	Skala
1	Persepsi tentang kemudahan penggunaan (<i>perceived ease of use</i>) (X1)	Variabel ini diukur menggunakan 4 item pernyataan yang diadopsi dari penelitian Wang, <i>et al.</i> (2003), Amroso (2004), Pikkarainen, <i>et al.</i> , (2004), Wiyono (2008), dan Suseno (2009), yaitu : 1. fleksibilitas 2. kemudahan untuk dipelajari/dipahami 3. kemudahan untuk digunakan 4. kemudahan untuk berinteraksi	Variabel diukur dengan skala Likert 5 poin, yaitu Sangat Setuju : 5 ; Setuju : 4 ;Kurang Setuju : 3 ;Tidak Setuju : 2 ; Sangat Tidak Setuju : 1
2.	Persepsi terhadap kegunaan (<i>perceived usefulness</i>). (X2)	Variabel ini diukur menggunakan 4 item pernyataan yang diadopsi dari penelitian Wang, <i>et al.</i> (2003), Amroso (2004), Pikkarainen, <i>et al.</i> , (2004), Wiyono (2008), dan Suseno (2009), yaitu : 1. meningkatkan efektifitas 2. menjawab kebutuhan informasi 3. meningkatkan kinerja 4. meningkatkan efisiensi	Variabel diukur dengan skala Likert 5 poin, yaitu Sangat Setuju : 5 ; Setuju : 4 ;Kurang Setuju : 3 ;Tidak Setuju : 2 ; Sangat Tidak Setuju : 1
3.	Sikap penggunaan (<i>attitude toward using</i>). (Y1)	Variabel ini diukur menggunakan 2 item pernyataan yang diadopsi dari penelitian Wang, <i>et al.</i> (2003), Amroso (2004), Pikkarainen, <i>et al.</i> , (2004), Wiyono (2008), dan Suseno (2009), yaitu : 1. motivasi tetap menggunakan 2. motivasi menjadikannya utama	Variabel diukur dengan skala Likert 5 poin, yaitu Sangat Setuju : 5 ; Setuju : 4 ;Kurang Setuju : 3 ;Tidak Setuju : 2 ; Sangat Tidak Setuju : 1
4.	Niat penguasaan (<i>behavioral intention to use</i>). (Y2)	Variabel ini diukur menggunakan 2 item pernyataan yang diadopsi dari penelitian Wang, <i>et al.</i> (2003), Amroso (2004), Pikkarainen, <i>et al.</i> , (2004), Wiyono (2008), dan Suseno (2009), yaitu : 1. frekuensi penggunaan 2. kepuasan pengguna	Variabel diukur dengan skala Likert 5 poin, yaitu Sangat Setuju : 5 ; Setuju : 4 ;Kurang Setuju : 3 ;Tidak Setuju : 2 ; Sangat Tidak Setuju : 1
5.	Penggunaan sistem sesungguhnya (<i>actual system usage</i>). (Y3)	Variabel ini diukur menggunakan 3 item pernyataan yang diadopsi dari penelitian Wang, <i>et al.</i> (2003), Amroso (2004), Pikkarainen, <i>et al.</i> , (2004), Wiyono (2008), dan Suseno (2009), yaitu : 1. Selalu menggunakan 2. Selalu mengutamakan 3. Merekomendasikan penggunaannya kepada orang lain	Variabel diukur dengan skala Likert 5 poin, yaitu Sangat Setuju : 5 ; Setuju : 4 ;Kurang Setuju : 3 ;Tidak Setuju : 2 ; Sangat Tidak Setuju : 1

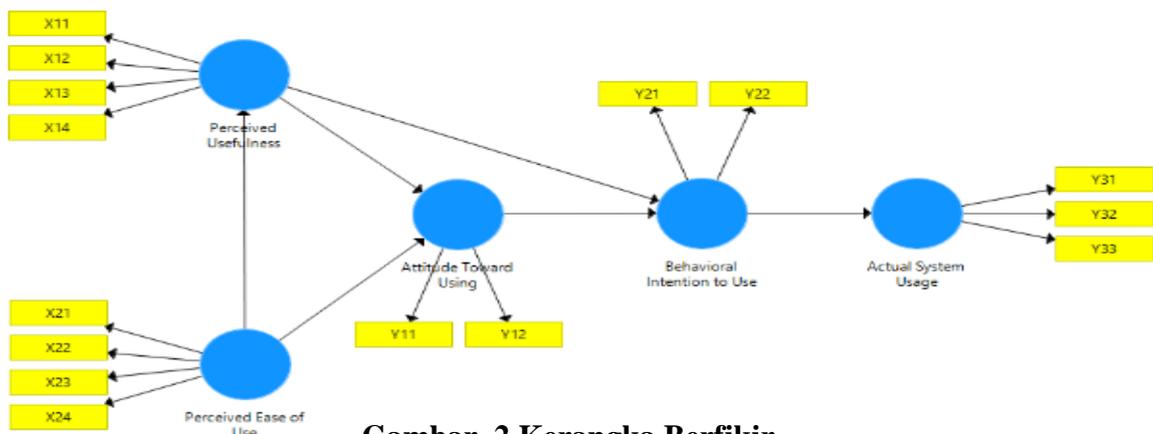
metode pengumpulan data berupa kuesioner. Pembagian kuesioner penelitian dilakukan secara *online* dengan perangkat *google forms*. Kuesioner dikirim secara *online* kepada seluruh responden melalui alamat email masing-masing responden yang terdaftar pada *database* kepegawaian Balai Diklat Keuangan Makassar. Sedangkan data sekunder penelitian diperoleh dari beberapa sumber seperti

Pusintek Kementerian Keuangan, Seksi Evaluasi dan Informasi Balai Diklat Keuangan Makassar, dan lainnya.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Balai Diklat Keuangan Makassar. Populasi berjumlah 29 orang. Adapun sampel dalam penelitian ini diambil dengan menggunakan teknik *saturation sampling* (sampel jenuh). Teknik ini dipakai jika semua anggota

populasi digunakan sebagai sampel, hal ini dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil atau penelitian ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil (Sugiyono, 2008). Berdasarkan hal tersebut, maka jumlah sampel penelitian ditetapkan sebanyak 29 orang.

(bebas) yang ditunjukkan dengan adanya anak panah yang menuju variabel tersebut dalam model. Variabel eksogen penelitian ini terdiri atas variabel persepsi tentang kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan persepsi terhadap kegunaan (*perceived usefulness*). Sedangkan variabel



Gambar. 2 Kerangka Berfikir

Berdasarkan kerangka pikir (Gambar 2) yang diadopsi dari model TAM oleh Davis (1989), penelitian ini menggunakan 5 (lima) konstruk original TAM yaitu terdiri atas persepsi tentang kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), persepsi terhadap kegunaan (*perceived usefulness*), sikap penggunaan (*attitude toward using*), perilaku untuk tetap menggunakan (*behavioral intention to use*), dan kondisi nyata penggunaan sistem (*actual system usage*). Variabel-variabel dari model TAM ini terdiri dari variabel eksogen dan variabel endogen. Variabel eksogen adalah variabel *independent* (bebas) yang mempengaruhi variabel *dependent* (terikat) yang ditunjukkan dengan adanya anak panah yang berasal dari variabel tersebut menuju variabel endogen dalam model.

Sedangkan variabel endogen adalah variabel *dependent* (terikat) yang dipengaruhi oleh variabel *independent*

endogen penelitian ini terdiri atas sikap terhadap penggunaan (*attitude toward using*), niat penggunaan (*behavioral intention to use*) dan penggunaan sistem sesungguhnya (*actual system usage*). Model penelitian berdasarkan kerangka penelitian di atas dianalisis dengan Pemodelan Persamaan Struktural atau *Structural Equation Modelling* (SEM) berbasis komponen atau varian (*component based*) yang populer dengan *Partial Least Square* (PLS) dengan bantuan program *SmartPLS* (Ghozali, 2008). Teknik ini dipilih dengan alasan bahwa teknik PLS tidak membutuhkan banyak asumsi. Data tidak harus berdistribusi *normal multivariate* dan jumlah sampel tidak harus besar. Selain itu, teknik ini banyak dipakai untuk analisis kausal-prediktif (*causal-predictive analysis*) yang rumit dan merupakan teknik yang sesuai untuk digunakan dalam aplikasi prediksi dan pengembangan teori seperti pada penelitian

ini. Selain itu, mengingat jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini kecil maka PLS digunakan sebagai alat analisisnya (Hartono, 2011).

Teknik PLS penelitian menerapkan dua macam komponen pada model kausal yaitu: model pengukuran (*measurement model*) dan model struktural (*structural model*).

Pertama, menilai atau evaluasi model pengukuran (*measurement model*). Model pengukuran adalah penilaian terhadap reliabilitas dan validitas variabel penelitian atau didefinisikan sebagai hubungan antara indikator dengan variabel laten. Kriteria untuk menilai model pengukuran dalam penelitian ini yaitu:

- a. Validitas Konvergen (*Convergent Validity*) dari model pengukuran dengan reflektif indikator dinilai berdasarkan korelasi antara item *score/component score* dengan *construct score* yang dihitung dengan PLS. Validitas konvergen bertujuan untuk mengetahui validitas setiap hubungan antara indikator dengan variabel latennya. Validitas konvergen dinilai berdasarkan korelasi antara skor item dengan skor variabel. Nilai loading memiliki tingkat validitas tinggi jika lebih besar dari 0,5. Nilai loading yang lebih kecil dari 0,5 akan dihilangkan (*dropped*) dalam model dan dilakukan estimasi ulang (Ghozali, 2008).
- b. Validitas Diskriminan (*Discriminant Validity*) digunakan untuk membuktikan bahwa konstruk laten memprediksi ukuran pada blok mereka lebih baik daripada ukuran pada blok lainnya. Fornell dan Larcker dalam Ghozali (2008) mengatakan bahwa metode untuk mengukur *discriminant validity* adalah dengan melihat nilai *Average Variance Extracted (AVE)*. Jika nilai AVE setiap konstruk lebih

besar dari 0,5 maka model dikatakan memiliki nilai *discriminant validity* yang baik. Berikut rumus untuk menghitung AVE:

$$AVE = \frac{\sum \lambda_i^2}{\sum \lambda_i^2 + \sum_i \text{var}(\varepsilon_i)}$$

di mana λ_i adalah *component loading* ke indikator dan $\text{var}(\varepsilon_i) = 1 - \lambda_i^2$. Jika semua indikator di-*standardized*, maka ukuran ini sama dengan *average communalities* dalam blok.

- c. Realibilitas Konstruk (*Composite Reliability*) blok indikator yang mengukur suatu konstruk dapat dievaluasi dengan dua macam ukuran yaitu *internal consistency* dan *cronbach's alpha*. Dengan menggunakan output yang dihasilkan oleh PLS, maka *composite reliability* dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$\rho_c = \frac{(\sum \lambda_i)^2}{(\sum \lambda_i)^2 + \sum_i \text{var}(\varepsilon_i)}$$

dimana λ_i adalah *component loading* ke indikator dan $\text{var}(\varepsilon_i) = 1 - \lambda_i^2$. ρ_c sebagai ukuran *internal consistency* hanya dapat digunakan untuk konstruk indikator reflektif. Chin (1998) menyatakan suatu variabel laten memiliki reliabilitas yang tinggi apabila nilai *composite reliability* di atas 0,7 dan atau *Conbach's Alpha* di atas 0,6.

Setelah dilakukan penilaian model pengukuran (*measurement model*) untuk meyakinkan bahwa pengukuran-pengukuran konstruk valid dan reliabel, maka dilakukan pengujian tahap berikutnya.

Kedua, menilai atau evaluasi model struktural (*structural model*). Pengujian model struktural dilakukan untuk melihat hubungan antara konstruk atau variabel

laten, yang dilihat dari nilai *R-Square* (R^2) dari model penelitian dan nilai estimasi koefisien jalur strukturalnya (*estimate for path coefficients*). Nilai *R-Square* (R^2) adalah koefisien determinasi pada konstruk endogen. Koefisien determinasi diartikan sebagai seberapa besar kemampuan semua variabel eksogen dalam menjelaskan varians dari variabel endogennya. Menurut Chin (1998), nilai *R-Square* sebesar 0.67 (kuat), 0.33 (moderat) dan 0.19 (lemah).

Nilai estimasi koefisien jalur struktural pada model (*estimate for path coefficients*) merupakan nilai koefisien jalur yang menunjukkan besarnya pengaruh variabel (konstruk). Nilai estimasi ini dievaluasi dengan menggunakan uji t-statistik yang diperoleh lewat prosedur *bootstrapping* (Ghozali, 2008). *Bootstrapping* adalah metode yang berbasis komputer yang digunakan untuk pengukuran akurasi dari taksiran statistik (pendugaan besaran statistik dan selang kepercayaan). *Bootstrap-an* merupakan teknik nonparametrik secara inferensial. Penerapan metode resampling dalam *bootstrapping* memungkinkan berlakunya data terdistribusi bebas (*distribution free*), tidak memerlukan asumsi distribusi normal, serta tidak memerlukan sampel yang besar (direkomendasikan sampel minimum 30). Pengujian dilakukan dengan uji t-statistik (*t-test*), dengan kriteria jika diperoleh nilai *p-value* $\leq 0,05$ ($\alpha = 5\%$), maka disimpulkan signifikan dan sebaliknya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Response Rate

Jumlah sampel penelitian yang ditetapkan sebagai sampel penelitian ini berjumlah 29 orang. Kuesioner penelitian telah dikirim secara *online* kepada seluruh responden melalui alamat email masing-masing dengan menggunakan perangkat *Google Forms*. Hingga batas akhir pengembalian

kuesioner, jumlah responden yang mengembalikan kuesioner dalam keadaan terisi lengkap hanya sebanyak 26 orang. Hal ini berarti tingkat pengembalian kuesioner (*response rate*) mencapai 89,65% dari jumlah sampel yang ditetapkan. Terhadap kuesioner yang terisi tersebut kemudian dilakukan tabulasi, dilanjutkan dengan deskripsi dan klasifikasi responden berdasarkan jenis kelamin, pengalaman dan pendidikan serta pengolahan data. Meskipun *response rate* tidak mencapai 100%, penelitian tetap dapat dilanjutkan ke tahapan analisis. Hartono (2011) menyebutkan bahwa *response rate* tidak harus mencapai 100%, namun akan semakin baik apabila tingkat respon semakin tinggi. Bahkan kuesioner yang dikirimkan lewat media (seperti pos atau e-mail) dengan tingkat respon sebesar 30% sudah dapat dikatakan memadai. Terhadap kuesioner yang terisi tersebut kemudian dilakukan tabulasi, dilanjutkan dengan deskripsi dan klasifikasi responden berdasarkan jenis kelamin, pengalaman dan pendidikan serta pengolahan data.

Responden penelitian terdiri laki-laki dan perempuan. Berdasarkan jenis kelamin, jumlah responden dalam penelitian ini didominasi oleh laki-laki sebanyak 20 orang (76.92%), sedangkan perempuan sebanyak 6 orang (23.08%). Berdasarkan tingkat pendidikan, responden dalam penelitian ini didominasi oleh pegawai dengan latar pendidikan terakhir pada jenjang S1/S2/S3 yaitu sebanyak 24 orang (92.30%). Sedangkan responden dengan tingkat pendidikan lainnya yaitu SMA Sederajat/D1/D3 berjumlah 2 orang (7.70%).

Hasil Analisis Data

Evaluasi Model Pengukuran

Analisis data penelitian diawali dengan melakukan evaluasi model pengukuran yang bertujuan untuk mengukur validitas

dan reliabilitas variabel dalam model. Tingkat validitas dan reliabilitas dapat dilihat melalui validitas konvergen, validitas diskriminan dan reliabilitas konstruk (Ghozali, 2008). Hasil olah data untuk melihat nilai muatan (*loading*) dalam rangka menguji validitas konvergen (*convergent validity*) indikator penelitian adalah sebagaimana terdapat pada Tabel 2.

Tabel 2. Nilai Muatan (*Loading*) Indikator

Variabel	Indikator	Kode	Muatan
Persepsi tentang kemudahan penggunaan (<i>perceived ease of use</i>) (X1)	fleksibilitas	X11	0.733
	kemudahan untuk dipelajari/dipahami	X12	0.349
	kemudahan untuk digunakan	X13	0.751
	kemudahan untuk berinteraksi	X14	0.883
Persepsi terhadap kegunaan (<i>perceived usefulness</i>). (X2)	meningkatkan efektifitas	X21	0.935
	menjawab kebutuhan informasi	X22	0.850
	meningkatkan kinerja	X23	0.931
	meningkatkan efisiensi	X24	0.949
Sikap penggunaan (<i>attitude toward using</i>). (Y1)	motivasi tetap menggunakan	Y11	0.935
	motivasi menjadikannya utama	Y12	0.925
	frekuensi penggunaan	Y21	0.933
Niat penggunaan (<i>behavioral intention to use</i>). (Y2)	kepuasan pengguna	Y22	0.886
	selalu menggunakan	Y31	0.938
Penggunaan sistem sesungguhnya (<i>actual system usage</i>). (Y3)	selalu mengutamakan	Y32	0.929
	merekomendasikan penggunaannya kepada orang lain	Y33	0.923

Sumber: Data Primer, diolah

Pada Tabel 2, terlihat bahwa indikator penelitian dengan kode X12 (indikator kemudahan untuk dipelajari/dipahami memiliki validitas yang rendah karena nilai muatan (*loading*) di bawah 0,50. Indikator tersebut tidak memenuhi syarat dan dibuang dari model, kemudian dilakukan estimasi ulang untuk memberikan keyakinan bahwa semua indikator memiliki nilai *loading* diatas 0,70.

Hasil olah data estimasi ulang terlihat pada Tabel 3 berikut :

Tabel 3. Nilai Muatan (*Loading*) Indikator Hasil Estimasi Ulang

Variabel	Indikator	Kode	Muatan
Persepsi tentang kemudahan penggunaan (<i>perceived ease of use</i>) (X1)	fleksibilitas	X11	0.740
	kemudahan untuk digunakan	X13	0.751
	kemudahan untuk berinteraksi	X14	0.880
Persepsi terhadap kegunaan (<i>perceived usefulness</i>). (X2)	meningkatkan efektifitas	X21	0.935
	menjawab kebutuhan informasi	X22	0.850
	meningkatkan kinerja	X23	0.932
	meningkatkan efisiensi	X24	0.949
Sikap penggunaan (<i>attitude toward using</i>). (Y1)	motivasi tetap menggunakan	Y11	0.935
	motivasi menjadikannya utama	Y12	0.925
	frekuensi penggunaan	Y21	0.932
Niat penggunaan (<i>behavioral intention to use</i>). (Y2)	kepuasan pengguna	Y22	0.886
	selalu menggunakan	Y31	0.938
Penggunaan sistem sesungguhnya (<i>actual system usage</i>). (Y3)	selalu mengutamakan	Y32	0.929
	merekomendasikan penggunaannya kepada orang lain	Y33	0.923

Sumber: Data Primer, diolah

Pada Tabel 3, terlihat bahwa semua indikator penelitian telah memiliki nilai muatan (*loading*) lebih dari 0,50 yang menandakan bahwa semua indikator telah memenuhi syarat validitas konvergen.

Selanjutnya, hasil olah data untuk melihat nilai *cross loading* dalam rangka menguji validitas diskriminan (*discriminant validity*) dan reliabilitas konstruk (*composite reliability*) indikator dan konstruk penelitian yaitu melihat nilai AVE, *composite reliability* dan *cronbach alpha* adalah sebagaimana terdapat pada Tabel 4 berikut :

Tabel 4. Nilai AVE, Reliability dan Cronbach Alpha Konstruk

Variabel (Konstruk)	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Nilai AVE
Persepsi tentang kemudahan penggunaan (<i>perceived ease of use</i>) (X1)	0.937	0.955	0.841
Persepsi terhadap kegunaan (<i>perceived usefulness</i>) (X2)	0.702	0.835	0.629
Sikap penggunaan (<i>attitude toward using</i>) (Y1)	0.844	0.928	0.865
Niat penggunaan (<i>behavioral intention to use</i>) (Y2)	0.795	0.906	0.827
Penggunaan sistem sesungguhnya (<i>actual system usage</i>) (Y3)	0.922	0.951	0.865

Sumber: Data Primer, diolah

Berdasarkan Tabel 4, nilai AVE semua variabel lebih besar dari 0,5, sehingga seluruh konstruk dan indikator dinyatakan valid. Pada Tabel 4 juga, nilai *cronbach alpha* dan *composite reliability* pada model untuk semua variabel lebih besar dari 0,6 dan 0,70 sebagai nilai rujukan, sehingga dapat dinyatakan bahwa semua konstruk memiliki reliabilitas yang baik dan memenuhi syarat.

Evaluasi Model Struktural

Setelah penilaian model pengukuran (*measurement model*) sudah dilakukan dan seluruh konstruk penelitian adalah valid dan reliabel, maka terhadap analisis data dilakukan pengujian tahap berikutnya dalam evaluasi model struktural. Evaluasi Model Struktural menggambarkan hubungan antar variabel laten berdasarkan pada *substantive theory*. Menilai model struktural dapat dilakukan dengan cara

melihat model struktural yang terdiri dari hubungan yang dihipotesiskan diantara konstruk-konstruk laten dalam model penelitian.

Dengan menggunakan metode *Bootstrapping* pada *SmartPLS 3*, diperoleh nilai koefisien jalur (*path coefficient*), nilai t-statistik dan *P-values*.

Tabel 5. Koefisien Jalur dan t-Statistik

Jalur Hubungan	Coefficient (original sample)	t-statistics	P-values
Persepsi tentang kemudahan penggunaan (<i>perceived ease of use</i>) (X1) → Persepsi terhadap kegunaan (<i>perceived usefulness</i>) (X2)	0.787	7.092	0.000
Persepsi tentang kemudahan penggunaan (<i>perceived ease of use</i>) (X1) → Sikap penggunaan (<i>attitude toward using</i>) (Y1)	0.361	2.232	0.026
Persepsi terhadap kegunaan (<i>perceived usefulness</i>) (X2) → Sikap penggunaan (<i>attitude toward using</i>) (Y1)	0.523	3.331	0.001
Persepsi terhadap kegunaan (<i>perceived usefulness</i>) (X2) → Niat penggunaan (<i>behavioral intention to use</i>) (Y2)	0.508	1.957	0.051
Sikap penggunaan (<i>attitude toward using</i>) (Y1) → Niat penggunaan (<i>behavioral intention to use</i>) (Y2)	0.243	0.896	0.371
Niat penggunaan (<i>behavioral intention to use</i>) (Y2) → Penggunaan sistem sesungguhnya (<i>actual system usage</i>) (Y3)	0.595	3.655	0.000

Sumber: Data Primer, diolah

Nilai *t-tabel* dihitung terlebih dahulu dengan ketentuan nilai alpha (α) sebesar 0,05 dan *degree of freedom* (df) sebesar n-2. Jumlah data yang digunakan dalam penelitian ini adalah 26, sehingga nilai DF adalah 24. Nilai *t-tabel* untuk DF 24 dan (α) 0,05 adalah 2.063. Berdasarkan Tabel 5, terlihat bahwa tidak semua nilai *t-statistik* pada tabel di atas lebih besar dari nilai *t-tabel* 2.063. Dengan demikian, tidak semua variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen pada jalur-jalur hubungan variabel pada model. Jalur hubungan persepsi tentang kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) (X1) → persepsi terhadap kegunaan (*perceived usefulness*) (X2), persepsi tentang kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) (X1) → sikap penggunaan (*attitude toward using*) (Y1), dan persepsi terhadap kegunaan (*perceived usefulness*) (X2) → sikap penggunaan (*attitude toward using*) (Y1) memiliki jalur hubungan atau pengaruh yang signifikan. Sementara jalur hubungan lainnya, persepsi terhadap kegunaan (*perceived usefulness*) (X2) → Niat penggunaan (*behavioral intention to use*) (Y2), dan sikap penggunaan (*attitude toward using*) (Y1) → niat penggunaan (*behavioral intention to use*) (Y2) memiliki jalur hubungan atau pengaruh yang tidak signifikan.

Selain itu, untuk melihat kekuatan untuk menjelaskan atau *explanatory power* yang dimiliki model dapat dinilai dengan melihat nilai *R-Square* dari konstruk-construct atau variabel dependen. Hasil olah data melalui *Bootstrapping* tersebut sebagaimana pada Tabel 6 berikut:

Tabel 6. R-Square (R²)

Variabel	R-Square (R ²)	R-Square (R ²) Adjusted
Persepsi terhadap kegunaan (<i>perceived usefulness</i>) (X2)	0.619	0.603

Sikap penggunaan (<i>attitude toward using</i>) (Y1)	0.701	0.675
Niat penggunaan (<i>behavioral intention to use</i>) (Y2)	0.517	0.475
Penggunaan sistem sesungguhnya (<i>actual system usage</i>) (Y3)	0.354	0.327

Sumber: Data Primer, diolah

Tabel 6 menunjukkan bahwa pada model, sekitar 61.9% (kuat) dari variabilitas (keragaman) total variabel (konstruk) persepsi terhadap kegunaan (*perceived usefulness*) (X2) dapat dijelaskan oleh variabel eksogennya yaitu persepsi tentang kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) (X1). Artinya, masih terdapat sekitar 38.1% dari keragaman variabel tersebut yang dapat dijelaskan dari faktor-faktor lainnya seperti lingkungan, organisasi, identitas profesional dan lainnya. Sementara, sekitar 70.1% (kuat) dari variabilitas (keragaman) total variabel (konstruk) sikap penggunaan (*attitude toward using*) (Y1) dapat dijelaskan oleh variabel-variabel eksogennya yang terdiri dari persepsi tentang kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) (X1) dan persepsi tentang kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) (X2).

Pengujian Hipotesis dan Pembahasan

Dari hasil olah data menggunakan *SmartPLS* diperoleh nilai koefisien jalur (*path coefficient*) dan nilai *t-statistik* serta *P-values* untuk menunjukkan signifikansinya sebagaimana pada Tabel 5. Secara ringkas, Gambar 3 dan 4 menggambarkan model estimasi PLS dari model penelitian yang diusulkan.

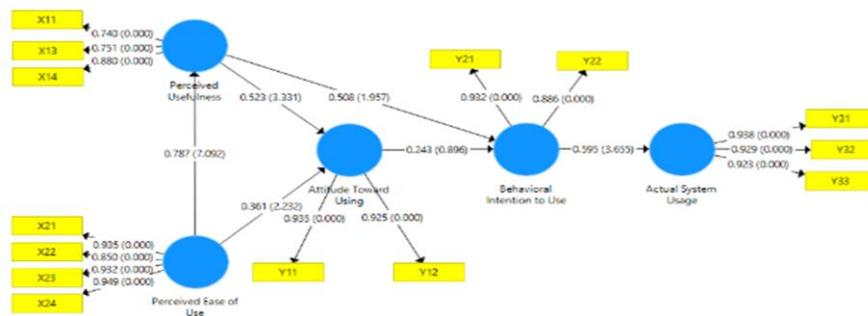
Dari Gambar 3 dan 4 dapat dijelaskan pengujian hipotesis penelitian sebagai berikut :

H1 : persepsi tentang kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) berpengaruh signifikan terhadap persepsi

terhadap kegunaan (*perceived usefulness*) surat elektronik pada sistem domain kemenkeu.go.id. Pengaruh persepsi tentang kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) berpengaruh signifikan terhadap persepsi terhadap kegunaan (*perceived usefulness*) memiliki nilai koefisien jalur 0,787 (nilai P-values = 0.000). Hubungan pada jalur ini terbukti signifikan dimana nilai *t-statistik* > *t-tabel* dan *P-values* < 0.05. Secara empiris **H1** penelitian terbukti dan dinyatakan **diterima**. Koefisien jalur yang bertanda positif menunjukkan adanya pengaruh yang positif bahwa semakin tinggi tingkat persepsi para pegawai terhadap kemudahan penggunaan surat elektronik pada sistem domain kemenkeu.go.id yang ditandai dengan indikasi bahwa para responden menganggap bahwa surat elektronik (*email*) dengan domain kemenkeu.go.id

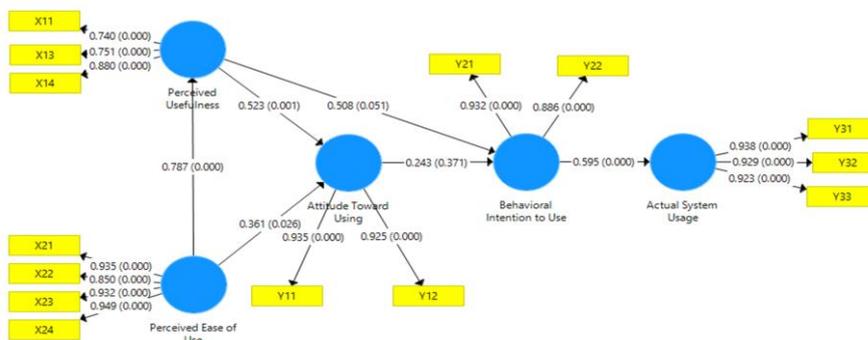
yang dilengkapi fitur-fiturnya memiliki fleksibilitas yang tinggi, mudah dipelajari/dipahami, mudah digunakan, khususnya dalam interaksi dua arah, semakin tinggi pula persepsi para pegawai terhadap kegunaan surat elektronik tersebut.

H2 : persepsi tentang kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) berpengaruh signifikan terhadap sikap penggunaan (*attitude toward using*) surat elektronik pada sistem domain kemenkeu.go.id. Pengaruh persepsi tentang kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) berpengaruh signifikan terhadap sikap penggunaan (*attitude toward using*) memiliki nilai koefisien jalur 0,361 (nilai P-values = 0.026). Hubungan pada jalur ini terbukti signifikan dimana nilai *t-statistik* > *t-tabel* dan *P-values* < 0.05. Secara empiris **H2** penelitian terbukti dan



Gambar 3. Hasil Pengujian Model Struktural (path coefficient dan t-values)

Sumber: hasil olah data



Gambar 4. Hasil Pengujian Model Struktural (path coefficient dan p-values)

Sumber: hasil olah data

dinyatakan **diterima**. Koefisien jalur yang bertanda positif menunjukkan adanya pengaruh yang positif bahwa semakin tinggi tingkat persepsi para pegawai terhadap kemudahan penggunaan surat elektronik pada sistem domain kemenkeu.go.id yang ditandai dengan indikasi bahwa para responden menganggap bahwa surat elektronik (*email*) dengan domain kemenkeu.go.id yang dilengkapi fitur-fiturnya memiliki fleksibilitas yang tinggi, mudah dipelajari/dipahami, mudah digunakan, khususnya dalam interaksi dua arah, semakin tinggi pula sikap/motivasi para pegawai terhadap penggunaan surat elektronik tersebut.

H3 : persepsi terhadap kegunaan (*perceived usefulness*) berpengaruh signifikan terhadap sikap penggunaan (*attitude toward using*) surat elektronik pada sistem domain kemenkeu.go.id.

Pengaruh persepsi tentang kegunaan (*perceived usefulness*) berpengaruh signifikan terhadap sikap penggunaan (*attitude toward using*) memiliki nilai koefisien jalur 0,523 (nilai P-values = 0.001). Hubungan pada jalur ini terbukti signifikan dimana nilai *t-statistik* > t-tabel dan P-values < 0.05. Secara empiris **H3** penelitian terbukti dan dinyatakan **diterima**. Koefisien jalur yang bertanda positif menunjukkan adanya pengaruh yang positif bahwa semakin tinggi tingkat persepsi para pegawai terhadap kegunaan surat elektronik pada sistem domain kemenkeu.go.id yang ditandai dengan indikasi bahwa para responden menganggap bahwa surat elektronik (*email*) dengan domain kemenkeu.go.id yang dapat meningkatkan efektifitas, efisiensi, kinerja, dan menjawab kebutuhan informasi, semakin tinggi pula sikap/motivasi para pegawai terhadap penggunaan surat elektronik tersebut dibandingkan provider lainnya.

H4 : persepsi terhadap kegunaan (*perceived usefulness*) berpengaruh signifikan terhadap niat penggunaan (*behavioral intention to use*) surat elektronik pada sistem domain kemenkeu.go.id.

Pengaruh persepsi tentang kegunaan (*perceived usefulness*) berpengaruh signifikan terhadap niat penggunaan (*behavioral intention to use*) memiliki nilai koefisien jalur 0,508 (nilai P-values = 0.051). Hubungan pada jalur ini terbukti tidak signifikan dimana nilai *t-statistik* < t-tabel dan P-values > 0.05. Secara empiris **H4** penelitian terbukti dan dinyatakan **tidak diterima**. Artinya bahwa para responden menganggap bahwa surat elektronik (*email*) dengan domain kemenkeu.go.id yang dapat meningkatkan efektifitas, efisiensi, kinerja, dan menjawab kebutuhan informasi terbukti tidak secara signifikan mempengaruhi niat meningkatkan frekuensi penggunaan dan menggunakan kembali oleh para pegawai terhadap surat elektronik tersebut.

H5 : sikap penggunaan (*attitude toward using*) berpengaruh signifikan terhadap niat penggunaan (*behavioral intention to use*) surat elektronik pada sistem domain kemenkeu.go.id.

Pengaruh sikap penggunaan (*attitude toward using*) berpengaruh signifikan terhadap niat penggunaan (*behavioral intention to use*) memiliki nilai koefisien jalur 0,243 (nilai P-values = 0.371). Hubungan pada jalur ini terbukti tidak signifikan dimana nilai *t-statistik* < t-tabel dan P-values > 0.05. Secara empiris **H5** penelitian terbukti dan dinyatakan **tidak diterima**. Artinya bahwa para responden menganggap bahwa sikap/motivasi para pegawai terhadap penggunaan surat elektronik (*email*) dengan domain kemenkeu.go.id dibandingkan provider lainnya terbukti tidak secara signifikan mempengaruhi niat meningkatkan

frekuensi penggunaan dan menggunakan kembali oleh para pegawai terhadap surat elektronik tersebut.

H₆ : niat penggunaan (*behavioral intention to use*) berpengaruh signifikan terhadap penggunaan sistem sesungguhnya (*actual system usage*) surat elektronik pada sistem domain kemenkeu.go.id.

Pengaruh niat penggunaan (*behavioral intention to use*) berpengaruh signifikan terhadap penggunaan sistem sesungguhnya (*actual system usage*) memiliki nilai koefisien jalur 0,595 (nilai P-values = 0.000). Hubungan pada jalur ini terbukti signifikan dimana nilai *t-statistik* > *t-tabel* dan *P-values* < 0.05. Secara empiris H₆ penelitian terbukti dan dinyatakan **diterima**. Koefisien jalur yang bertanda positif menunjukkan adanya pengaruh yang positif bahwa semakin tinggi tingkat persepsi para pegawai terhadap kegunaan surat elektronik pada sistem domain kemenkeu.go.id yang ditandai dengan indikasi bahwa para responden menganggap bahwa niat meningkatkan frekuensi penggunaan dan menggunakan kembali surat elektronik (*email*) dengan domain kemenkeu.go.id, semakin tinggi pula penggunaan dan pengutamaan serta rekomendasi kepada para pejabat/pegawai lainnya untuk menggunakan surat elektronik (*email*) dengan domain kemenkeu.go.id.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pengujian disimpulkan bahwa penggunaan surat elektronik pada sistem domain kemenkeu.go.id (khususnya pada sampel penelitian) terbukti secara empiris belum sepenuhnya berjalan baik dan berhasil berdasarkan indikator atau pendekatan model TAM oleh Davis (1989). Dari enam hipotesis yang diajukan, tidak seluruhnya terbukti dan dapat diterima. Secara rinci

hasil pengujian hipotesis penelitian adalah sebagai berikut:

1. persepsi tentang kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) berpengaruh signifikan terhadap persepsi terhadap kegunaan (*perceived usefulness*) surat elektronik pada sistem domain kemenkeu.go.id.
2. persepsi tentang kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) berpengaruh signifikan terhadap sikap penggunaan (*attitude toward using*) surat elektronik pada sistem domain kemenkeu.go.id.
3. persepsi terhadap kegunaan (*perceived usefulness*) berpengaruh signifikan terhadap sikap penggunaan (*attitude toward using*) surat elektronik pada sistem domain kemenkeu.go.id.
4. persepsi terhadap kegunaan (*perceived usefulness*) tidak berpengaruh signifikan terhadap niat penggunaan (*behavioral intention to use*) surat elektronik pada sistem domain kemenkeu.go.id.
5. sikap penggunaan (*attitude toward using*) tidak berpengaruh signifikan terhadap niat penggunaan (*behavioral intention to use*) surat elektronik pada sistem domain kemenkeu.go.id.
6. niat penggunaan (*behavioral intention to use*) berpengaruh signifikan terhadap penggunaan sistem sesungguhnya (*actual system usage*) surat elektronik pada sistem domain kemenkeu.go.id.

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada ruang lingkup yang relatif masih kecil dan terbatas yaitu di lingkungan Balai Diklat Keuangan Makassar saja, padahal surat elektronik pada sistem domain kemenkeu.go.id ini juga telah digunakan di seluruh satuan kerja di lingkungan Kementerian Keuangan, sehingga belum dapat digunakan sebagai hasil evaluasi secara umum. Untuk penelitian

selanjutnya, disarankan agar memperluas objek dan subjek penelitian. Hal ini agar evaluasi terhadap implementasi surat elektronik pada sistem domain kemenkeu.go.id dapat lebih terukur dan komprehensif.

Adapun dari sisi metode penelitian, teknik pengumpulan data melalui kuesioner dilakukan tanpa ada pendampingan dengan memberikan kepercayaan penuh kepada responden untuk mengisinya. Peneliti hanya memberikan penjelasan umum mengenai pertanyaan-pertanyaan dalam kuisisioner melalui email masing-masing responden. Hal semacam ini kemungkinan menyebabkan hasil yang bias terhadap tingkat kepercayaan pada responden yang mengisi kuisisioner tersebut. Selain itu, *response rate* atas pengembalian kuisisioner dari para responden yang relatif rendah juga dirasakan sebagai hal yang dapat mempengaruhi validitas hasil penelitian. Pemanfaatan media teknologi informasi (*Email* dan *Google Forms*) belum sepenuhnya mampu mengakomodir kebutuhan penelitian karena kemungkinan tidak tersedianya waktu dan akses jaringan internet yang memadai dari para responden untuk mengisi kuisisioner yang berbasis web (*online*). Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar pengumpulan data juga di-*back-up* (dibarengi) dengan kuisisioner secara manual.

Dari hasil analisis dan pembahasan penelitian ini, beberapa implikasi atau rekomendasi kebijakan yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

1. Pembuktian analisis yang menyatakan bahwa persepsi terhadap kegunaan (*perceived usefulness*) dan sikap penggunaan (*attitude toward using*) tidak berpengaruh signifikan terhadap niat penggunaan (*behavioral intention to use*) surat elektronik pada sistem domain kemenkeu.go.id oleh para

pegawai, mengisyaratkan fakta bahwa para pegawai menggunakan surat elektronik tersebut bukan karena kemudahan dan kegunaan surat elektronik tersebut, melainkan karena adanya regulasi *mandatory* dari Kementerian Keuangan. Di antara sebabnya karena fitur-fitur surat elektronik dengan domain kemenkeu.go.id saat ini belum dapat mendukung penggunaan berbagai aplikasi berbasis *android* yang semakin masif penggunaannya, sebagaimana surat elektronik yang disediakan oleh *provider* lainnya (*gmail*). Hal ini berimplikasi terhadap kemungkinan terjadinya penurunan intensitas penggunaannya di masa-masa yang akan datang. Oleh karena itu, Kementerian Keuangan perlu menjajaki kemungkinan perluasan penggunaan surat elektronik dengan domain kemenkeu.go.id pada berbagai aplikasi dengan *platform android* di Indonesia.

2. Penelitian yang akan datang dapat menambah jumlah dan variasi responden seperti seluruh pegawai Kementerian Keuangan atau pegawai pada unit eselon 1 tertentu di Kementerian Keuangan agar mendapatkan hasil penelitian yang lebih mendekati kondisi sebenarnya sehingga bisa dijadikan sebagai bahan/dasar mengambil kebijakan oleh pejabat berwenang, mengingat jumlah dan uniknya karakteristik masing-masing unit dari sisi tugas dan fungsi.

REFERENSI

- Ajzen, I., Madden, T.J. 1986. Prediction of Goal-Directed Behavior: Attitudes, Intentions, and Perceived Behavioral Control. *Journal of Experimental Social Psychology*, 22, 453-474.
- Chin, W. W. 1998. *The partial least squares approach to structural equation modeling*. New Jersey: Lawrence Erlbaum.
- Davis, F.D. 1989. *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, And User Acceptance of Information Technology*. *Mis Quarterly*, 13(3), 318-340.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information systems success: The quest for the dependent variable. *Information systems research*, 3(1), 60-95.
- Ghozali, I. 2008. *Structural Equation Modeling metode alternatif dengan Partial Least Square*, Edisi 2. Semarang. BP-Undip.
- Hartono, J. 2011. *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-pengalaman*. Yogyakarta: BPF.
- Ihsan, M., Azwar. 2018. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kesuksesan Implementasi Sistem E-Filing Pajak : Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Madya Makassar. *Jurnal BPPK*, Volume 11 Nomor 2 Tahun 2018..
- Jahangir, N., Begum, N. 2008. The role of perceived usefulness, perceived ease of use, security and privacy, and customer attitude to engender customer adaption in the context of electronic banking. *Africa Journal of Business Management*, Vol. 2 No. 1, pp. 32-40.
- Jogiyanto, H.M. (2007). *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta, Indonesia: Andi.
- Jogiyanto, H.M. 2007. *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta, Indonesia: Andi.
- Keputusan Menteri Keuangan Nomor 510/KMK.01/2009 tentang Kebijakan dan Standar Penggunaan Akun dan Kata Sandi, Surat Elektronik, dan Internet di Lingkungan Departemen Keuangan.
- Nazir, M. 2003. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Pikkarainen. T., Pikkareinen, K., Karjaluoto, Heikki, & Pahnla, S. 2004. Consumer Acceptance of Online Banking: An extension of The Technology Acceptance Model. *Internet Research*, Vol. 14, No. 3, Pp. 224-235, 2004.
- Sekaran, U. 2006. *Research Methods for Business*. 4th Ed. Jakarta. Salemba Empat.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Venkatesh, V., Moris, & Michael, G. 2000. *Why Don't Men Ever Stop to Ask For Dirrections? Gender, Social Influence, and Their Role In Technology Acceptance and Usage Behavior*. *Mis Quarterly*, 24(1), 115-139.
- Wiyono, A.S. 2008. Evaluasi Perilaku Penerimaan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-filing Sebagai Sarana Pelaporan Pajak Secara Online dan Realtime. *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia*, Vol.11, No.2, al. 117-132.