



# Analisis Penerimaan Pengguna E-SinaARE Berdasarkan Model UTAUT

Immanuel<sup>1</sup>, Evi Maria<sup>2\*</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Kristen Satya Wacana, Salatiga, Indonesia  
Email: 682023709@student.uksw.edu<sup>1</sup>, evi.maria@uksw.edu<sup>2</sup>

## Abstract

*E-SinaARE is an application used to convey aspirations to members or leaders of the Regional People's Representative Council and increase community involvement in the decision-making process in the Bengkayang Regency. Community involvement in this application is still low, indicating obstacles to accepting this technology. This research aims to analyze the acceptance factors of E-SinaARE users based on the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) model. A snowball sampling technique was used for the sample selection because E-SinaARE user data was unknown. This study's total number of respondents was 100 people—data analysis using SEM-PLS. The research results show that performance expectancy and effort expectancy do not affect the behavioral intention of E-SinaARE users. At the same time, social influence and facilitating conditions are proven to affect behavioral intention positively. The positive correlation of social influence and facilitating conditions on the behavioral intention of E-SinaARE users means that the stronger the social support and the more adequate the supporting conditions, the greater the intention to use E-SinaARE. Therefore, the Bengkayang Regency government needs to focus more on increasing social support and providing sufficient conditions for the use of E-SinaARE, such as intensifying socialization and training activities, as well as campaigns about the importance of using this application and its benefits for the community, so that community participation in using it E-SinaARE is increasing.*

**Keywords:** E-SinaARE, Model UTAUT, User Acceptance.

## Abstrak

*E-SinaARE adalah aplikasi yang digunakan untuk menyampaikan aspirasi kepada anggota atau pimpinan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah serta meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam dalam proses pengambilan keputusan di Kabupaten Bengkayang. Tingkat keterlibatan masyarakat dalam menggunakan aplikasi ini masih rendah, yang mengindikasikan adanya hambatan dalam penerimaan teknologi ini di sana. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor penerimaan pengguna E-SinaARE berdasarkan model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT). Pemilihan sampel menggunakan teknik snowball sampling karena data pengguna E-SinaARE tidak diketahui. Total responden penelitian ini 100 orang. Analisis data menggunakan SEM-PLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa performance expectancy dan effort expectancy tidak berpengaruh terhadap behavioral intention pengguna E-SinaARE, sementara social influence dan facilitating conditions terbukti berpengaruh positif terhadap behavioral intention. Korelasi positif social influence dan facilitating conditions terhadap behavioral intention pengguna E-SinaARE, berarti semakin kuat dukungan sosial dan semakin memadai kondisi pendukung, semakin besar niat untuk menggunakan E-SinaARE. Oleh sebab itu, pemerintah Kabupaten Bengkayang, perlu lebih fokus pada peningkatan dukungan sosial dan penyediaan kondisi yang memadai untuk penggunaan E-SinaARE, seperti menggiatkan kegiatan sosialisasi dan pelatihan, serta kampanye tentang pentingnya menggunakan aplikasi ini dan manfaatnya bagi masyarakat, agar partisipasi masyarakat dalam menggunakan E-SinaARE meningkat.*

**Kata kunci:** E-SinaARE, Model UTAUT, Penerimaan pengguna.

## 1. PENDAHULUAN

Kehidupan manusia sekarang ini berubah drastis, karena kemajuan teknologi informasi (TI). TI dan internet menjadi kebutuhan utama untuk menjalankan

aktivitas sehari-hari, termasuk di instansi pemerintah untuk kegiatan layanan publik. Tujuannya, agar informasi dan layanan publik dapat diterima masyarakat lebih cepat dan efisien [1][2][3]. Implementasi *e-government* menjadi kebijakan nasional untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan partisipasi masyarakat dalam aktivitas pemerintahan [4]. Partisipasi masyarakat di berbagai daerah untuk menggunakan TI untuk layanan publik pun meningkat [5], tak terkecuali di Kabupaten Bengkayang, Kalimantan Barat. Namun, kabupaten ini masih beberapa masalah dalam adopsi TI. E-SinaARE, yang diluncurkan pada Agustus 2022 memiliki tantangan dalam implementasinya.

E-SinaARE menyediakan fitur, seperti pengajuan aspirasi, pelacakan status aspirasi, dan forum diskusi *daring* antara masyarakat dan perwakilan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD). Aplikasi ini memfasilitasi masyarakat untuk menyampaikan aspirasi kepada anggota atau pimpinan DPRD, serta meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam dalam proses pengambilan keputusan di sana. Meski demikian, adopsi dan penggunaan aplikasi ini masih belum mencapai tingkat optimal. Tingkat keterlibatan masyarakat dalam menggunakan aplikasi ini masih rendah, yang mengindikasikan adanya hambatan dalam penerimaan teknologi ini di sana. Upaya pemerintah untuk menyelesaikan masalah ini, bukan tidak dilakukan. Pemerintah sudah melakukan sosialisasi dan pelatihan untuk penggunaan aplikasi, namun belum ada dampaknya. Kondisi ini menarik untuk diteliti.

Penelitian sebelumnya telah banyak membahas tentang penerapan TI dalam layanan publik di Indonesia [6], namun masih sedikit yang secara khusus meneliti dampak dari *e-government*, seperti E-SinaARE untuk konteks di Bengkayang. Kesenjangan ini membuka peluang untuk mengkaji lebih dalam mengenai determinan penerimaan pengguna aplikasi ini dan hambatan yang dihadapi dalam implementasinya. Dengan demikian, tujuan penelitian ini, yaitu melakukan analisis penerimaan pengguna E-SinaARE berdasarkan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) [7]. UTAUT dipilih karena model ini mengintegrasikan berbagai teori penerimaan teknologi relevan, seperti *Theory of Reasoned Action* (TRA), *Technology Acceptance Model* (TAM), dan *Theory of Planned Behavior* (TPB), serta menambahkan dimensi faktor sosial dan pengalaman pengguna [8][9][10]. Model ini sangat terkenal [11], dan memungkinkan analisis yang komprehensif terhadap determinan penerimaan dan penggunaan teknologi, termasuk dalam konteks pelayanan publik di pemerintah daerah [12].

Ada dua kontribusi penelitian ini. Pertama, untuk pengembangan kajian bidang ilmu Sistem Informasi, dengan menemukan bukti penerapan model UTAUT dalam usaha menjelaskan perilaku penerimaan teknologi khususnya untuk layanan publik. Kedua, bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Bengkayang, hasil penelitian memberikan rekomendasi praktis cara untuk meningkatkan efektivitas dan penggunaan aplikasi E-SinaARE.

## 2. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang fokus menguji hubungan antar variabel, yaitu faktor dalam model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT), apakah memiliki pengaruh pada niat masyarakat Kabupaten Bengkayang menggunakan E-SinaARE. Variabel yang diteliti, antara lain *Performance Expectancy* (PE), *Effort Expectancy* (EE), *Social Influence* (SI), dan *Facilitating Conditions* (FC). Data penelitian diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner *online* kepada pengguna E-SinaARE di Kabupaten Bengkayang. Butir pernyataan dalam kuesioner dikembangkan dari model UTAUT.

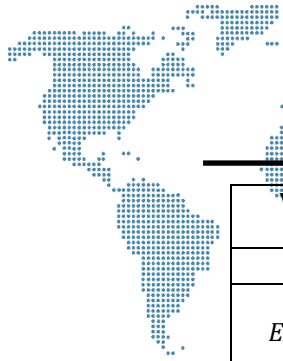
Populasi penelitian ini adalah pengguna aplikasi E-SinaARE. Karena tidak ada informasi siapa saja yang sudah menggunakan aplikasi ini, maka teknik *snowball sampling* dipilih digunakan dalam penelitian ini. Proses pengambilan sampel dimulai dengan beberapa pengguna aplikasi yang diketahui, kemudian orang tersebut diminta untuk merekomendasikan pengguna lain yang juga menggunakan aplikasi. Metode ini memungkinkan penelitian ini memperoleh lebih banyak responden yang relevan [13]. Kecukupan sampel penelitian ini ditentukan menggunakan kriteria [14], yaitu lima kali jumlah indikator yang digunakan. Penelitian ini menggunakan 16 butir pertanyaan indikator, sehingga sampel dikatakan cukup jika memenuhi 80 responden. Periode pengumpulan data dari Januari hingga Mei 2024. Total sampel penelitian ini adalah 100 responden. Ini artinya, sampel dinyatakan cukup.

### 2.1. Variabel Operasional dan Pengukuran Variabel

Variabel eksogen penelitian ini, meliputi *Performance Expectancy* (PE), *Effort Expectancy* (EE), *Social Influence* (SI), dan *Facilitating Conditions* (FC). Sedangkan variabel endogennya adalah *Behavioral Intention* (BI). Seluruh variabel ini diukur menggunakan butir pertanyaan yang mengacu pada indikator yang dikembangkan oleh [7] dan diadaptasi dengan konteks E-SinaARE. Penelitian ini menggunakan skala *likert* dengan skor 1 sampai 5, dengan jawaban responden dari sangat tidak setuju sampai sangat setuju.

**Tabel 1.** Operasionalisasi Variabel Penelitian

Variabel	Butir Indikator	Pernyataan
<i>Behavioral Intention</i> (BI)	BI1	Saya berniat terus menggunakan E-SinaARE dalam upaya menyampaikan aspirasi kepada DPRD.
	BI2	Saya berniat untuk merekomendasikan E-SinaARE pada orang lain sebagai wadah menyampaikan aspirasi pada DPRD.
<i>Performance Expectancy</i> (PE)	PE1	Menggunakan E-SinaARE membantu saya menyampaikan aspirasi dan aduan lebih cepat ke DPRD.
	PE2	Menggunakan E-SinaARE meningkatkan efektivitas komunikasi saya dengan DPRD.
	PE3	Penggunaan E-SinaARE tidak akan berpengaruh pada kinerja pekerjaan
	PE4	Menggunakan E-SinaARE membuat proses penyampaian aspirasi menjadi lebih efisien dan terstruktur.
	PE5	E-SinaARE membantu saya mencapai hasil yang diinginkan



Variabel	Butir Indikator	Pernyataan
		dalam layanan publik.
<i>Effort Expectancy</i> (EE)	EE1	Tampilan antarmuka E-SinaARE mudah dipahami.
	EE2	Menggunakan E-SinaARE rumit dan sulit.
	EE3	E-SinaARE mudah digunakan.
<i>Social Influence</i> (SI)	SI1	Keluarga dan teman, mendorong saya menggunakan E-SinaARE.
	SI2	Tokoh masyarakat mendorong saya menggunakan E-SinaARE.
	SI3	Saya menggunakan E-SinaARE sesuai panduan.
<i>Facilitating Condition</i> (FC)	FC1	Saya memiliki akses internet dan perangkat teknologi untuk menggunakan E-SinaARE.
	FC2	E-SinaARE menyediakan <i>help desk</i> untuk membantu saat ada kesulitan/kesalahan.
	FC3	E-SinaARE menyediakan panduan untuk menggunakan.

## 2.2. Langkah Pengembangan Hipotesis

Pengguna E-SinaARE memiliki *behavioral intention* kuat, jika percaya bahwa aplikasi tersebut dapat memberikan hasil yang positif dalam hal kecepatan, kemudahan, dan kejelasan dalam penyampaian aspirasi. Jika aplikasi ini dirasakan dapat memfasilitasi interaksi yang lebih cepat antara masyarakat dan DPRD, memberikan tanggapan yang lebih efisien, dan memungkinkan masyarakat merasa didengar, maka *performance expectancy* terhadap aplikasi ini akan meningkat. Semakin tinggi harapan pengguna bahwa aplikasi ini dapat memenuhi kebutuhannya, maka semakin tinggi pula niat untuk menggunakan aplikasi tersebut [7][15][16]. Hipotesis pertama penelitian ini dinyatakan berikut ini.

**H<sub>1</sub>:** *Performance expectancy* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention* pengguna E-SinaARE.

*Effort expectancy* merujuk pada persepsi pengguna atas kemudahan penggunaan teknologi [7]. Jika pengguna E-SinaARE percaya bahwa aplikasi ini memudahkan ketika menyampaikan aspirasi dan aduan pada DPRD, maka *behavioral intention* aplikasi ini akan meningkat. *Effort expectancy* memiliki pengaruh signifikan terhadap niat penggunaan [7][9][17]. Ini artinya, semakin tinggi harapan pengguna akan kemudahan penggunaan E-SinaARE, semakin tinggi pula niat mereka untuk menggunakan aplikasi tersebut. Hipotesis kedua penelitian ini dinyatakan berikut ini.

**H<sub>2</sub>:** *Effort expectancy* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention* pengguna E-SinaARE.

*Social influence* merujuk pada sejauh mana pengguna merasa bahwa orang-orang di sekitar mereka, seperti teman, keluarga, rekan kerja, atau atasan, mempengaruhi keputusan penggunaan teknologi [7]. Pengguna E-SinaARE mungkin merasa terpengaruh oleh persepsi positif dari orang-orang di sekitar mereka mengenai pentingnya menyampaikan aspirasi atau aduan melalui aplikasi ini. Dukungan dari pemimpin masyarakat, atau rekomendasi dari teman sebaya, dapat meningkatkan niat perilaku pengguna untuk aktif menggunakan aplikasi [16]. Semakin besar *social influence* yang dirasakan, semakin besar kemungkinan



pengguna memiliki niat untuk menggunakan E-SinaARE. Hipotesis ketiga penelitian ini dinyatakan berikut ini.

**H<sub>3</sub>:** *Social influence* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention* pengguna E-SinaARE.

*Facilitating conditions* mengacu pada sejauh mana pengguna merasa bahwa lingkungan dan sumber daya tersedia memadai untuk mendukung penggunaan teknologi [7]. Jika pengguna E-SinaARE merasa bahwa mereka memiliki akses terhadap fasilitas yang memadai, seperti akses internet yang stabil, perangkat teknologi yang sesuai, serta dukungan teknis yang dapat diandalkan, maka mereka akan lebih memiliki *behavioral intention* untuk menggunakan aplikasi ini. Dalam teori UTAUT, *facilitating conditions* berperan penting dalam mendukung adopsi teknologi karena infrastruktur yang memadai menciptakan pengalaman positif dan meningkatkan efisiensi ketika menggunakan teknologi tersebut [7][9]. Hipotesis keempat penelitian ini dinyatakan berikut ini.

**H<sub>4</sub>:** *Facilitating conditions* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention* pengguna E-SinaARE.

### 2.3. Metode Analisis

Penelitian ini melakukan analisis data menggunakan metode *Structural Equation Modeling-Partial Least Squares* (SEM-PLS). SEM-PLS dipilih karena kemampuannya dalam menganalisis model teoritis yang kompleks dengan beberapa konstruk laten serta indikator-indikatornya [14]. Pengujian validitas dan reliabilitas instrumen dilakukan menggunakan *outer loading*, *Average Variance Extracted* (AVE), *Composite Reliability*, serta *Cronbach's Alpha* untuk memastikan bahwa data yang diperoleh valid dan reliabel. Semua indikator dengan nilai *outer loading* > 0,7 dianggap valid, dan nilai AVE ≥ 0,5 menunjukkan validitas konstruk yang baik. Sedangkan, jika nilai *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha* ≥ 0,7, maka seluruh pernyataan kuesioner memenuhi kriteria reliabilitas. Setelah data dinyatakan valid dan reliabel, uji kualitas model penelitian menggunakan uji *R-Squared* ( $R^2$ ). Jika  $R^2 \geq 0,25$  dianggap lemah,  $R^2 \geq 0,5$  sedang, dan  $R^2 \geq 0,75$  kuat. Setelah itu, dilakukan uji *F-Squared* ( $F^2$ ) untuk menilai efek ukuran dari konstruk eksogen terhadap konstruk endogen, dengan kriteria  $F^2 = 0,02$  dianggap kecil,  $F^2 = 0,15$  sedang, dan  $F^2 = 0,35$  besar. Akhirnya, hipotesis penelitian ini diuji menggunakan *path coefficient* dan *p-values* yang diperoleh dari teknik *bootstrapping*. Hipotesis diterima jika *path coefficient* positif dan *p-values* < 0,05.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1. Demografi Responden

Tabel 2 menyajikan demografi responden penelitian, dengan total responden sebanyak 100 orang. Dari segi jenis kelamin, responden terbagi hampir merata, yaitu 51% laki-laki dan 49% wanita, menunjukkan keseimbangan partisipasi antara laki-laki dan wanita dalam penelitian ini. Berdasarkan usia, mayoritas responden berada dalam kelompok usia 30-40 tahun dengan 42%, diikuti oleh kelompok usia 17-30 tahun sebesar 31%, kelompok usia 40-50 tahun sebesar 21%, dan hanya 6% responden yang berusia di atas 50 tahun. Hal ini menunjukkan

bahwa sebagian besar pengguna aplikasi berasal dari kelompok usia produktif, khususnya di rentang 30-40 tahun. Dari sisi pengalaman menggunakan E-SinaARE, sebagian besar responden (43%) memiliki pengalaman penggunaan <1 tahun, diikuti oleh pengguna dengan pengalaman 1 tahun sebesar 33%, dan responden yang telah menggunakan aplikasi selama 2 tahun sebanyak 24%.

**Tabel 2. Demografi Responden**

Keterangan		Jumlah	Persentase
Jenis kelamin	Laki Laki	51	51%
	Perempuan	49	49%
Usia	17-30 tahun	31	31%
	30-40 tahun	42	42%
	40-50 tahun	21	21%
	>50 tahun	6	6%
Pengalaman	< 1 tahun	43	43%
	1 tahun	33	33%
	2 tahun	24	24%

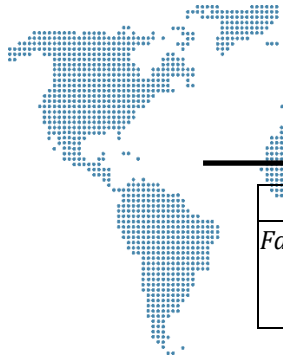
Sumber: Data penelitian yang diolah (2024)

### 3.2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas instrumen penelitian ini menggunakan *convergent validity*, yaitu *outer loading* dan AVE, sedangkan uji realibilitas menggunakan *composite reliability* dan *Cronbach's Alpha*. Hasil uji validitas tahap 1 pada 16 butir pernyataan kuesioner ditemukan hanya 15 butir yang memiliki nilai *outer loading* >0,7, maka 15 butir pernyataan tersebut dinyatakan valid, dan sisanya, yaitu EE2 memiliki *outer loading* <0,7, dinyatakan tidak valid dan harus dihapus. Setelah menghapus EE2, dilakukan uji validitas tahap 2. Hasil pengujian menemukan bahwa seluruh *outer loading* >0,7 dan nilai AVE ≥0,5, maka seluruh pernyataan kuesioner dinyatakan valid. Tabel 3 menyajikan hasil uji validitas dan Tabel 4 hasil uji reliabilitas. Dari Tabel 4 diketahui bahwa lima variabel penelitian ini memiliki *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha* ≥0,7. Ini artinya seluruh pernyataan kuesioner reliabel dan pengujian hipotesis dapat dilakukan.

**Tabel 3. Hasil Uji Validitas**

Variabel	Butir Indikator	Outer loadings	AVE	Keterangan
Behavioral Intention (BI)	BI1	0,978	0,958	Valid
	BI2	0,979		Valid
Performance Expectancy (PE)	PE1	0,926	0,786	Valid
	PE2	0,924		Valid
	PE3	0,711		Valid
	PE4	0,955		Valid
	PE5	0,895		Valid
Efforts Expentancy (EE)	EE1	0,978	0,959	Valid
	EE3	0,980		Valid
Social Influence (SI)	SI1	0,958	0,937	Valid
	SI2	0,977		Valid
	SI3	0,969		Valid



Variabel	Butir Indikator	Outer loadings	AVE	Keterangan
Facilitating Conditions (FC)	FC1	0,925	0,728	Valid
	FC2	0,886		Valid
	FC3	0,737		Valid

Sumber: Data penelitian yang diolah (2024)

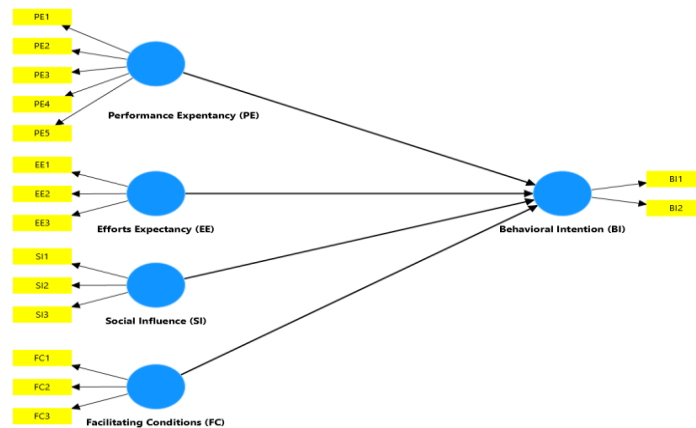
**Tabel 4.** Hasil Uji Realibitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Keterangan
Behavioral Intention (BI)	0,956	0,978	Reliabel
Performance Expectancy (PE)	0,930	0,948	Reliabel
Efforts Expentancy (EE)	0,957	0,979	Reliabel
Social Influence (SI)	0,967	0,978	Reliabel
Facilitating Conditions (FC)	0,810	0,888	Reliabel

Sumber: Data penelitian yang diolah (2024)

### 3.3. Analisis Model Struktural

Data ini diolah menggunakan SmartPLS yang digambarkan dengan *path model* pada Gambar 1.



**Gambar 1.** Path Model

#### 3.3.1. Hasil Uji R-Square dan F-Square

Pengujian R-square ( $R^2$ ) dilakukan dengan tujuan untuk mengukur seberapa besar pengaruh dari variabel eksogen terhadap variabel endogen. Hasil uji disajikan pada Tabel 5. Berdasarkan hasil pengujian, nilai  $R^2$  pada variabel BI adalah 0,767. Ini artinya, variabel eksogen, yaitu PE, EE, SI, dan FC, secara bersama-sama mampu menjelaskan 76,7% variabilitas dari variabel endogen BI. Nilai ini dikategorikan sebagai kuat karena berada di atas 0,75. Artinya, sebagian besar variabilitas dalam BI dapat dijelaskan oleh variabel-variabel tersebut.

**Tabel 5.** Hasil Uji R-square

Variabel	R-square	Keterangan
Behavioral Intention (BI)	0,790	Kuat

Sumber: Data penelitian yang diolah (2024)

Selanjutnya, hasil pengujian *F-square* ( $F^2$ ) dapat dilihat di Tabel 6. Hasil uji *F-square* menemukan nilai PE terhadap BI sebesar 0,048, yang berarti pengaruh PE terhadap BI berada dalam kategori kecil. Kemudian, nilai EE terhadap BI hanya sebesar 0,010, menunjukkan bahwa pengaruh EE sangat lemah. Sementara itu, nilai SI terhadap BI mencapai 0,262, yang termasuk dalam kategori sedang. Ini artinya SI memiliki pengaruh yang cukup berarti terhadap BI. Terakhir, nilai FC terhadap *behavioral intention* sebesar 0,407, menunjukkan pengaruh yang kuat dari FC pada BI.

**Tabel 6.** Hasil *F-square*

Hubungan Variabel	<i>F-square</i>	Keterangan
PE → BI	0,048	Kecil
EE → BI	0,010	Sangat lemah
SI → BI	0,262	Sedang
FC → BI	0,407	Kuat

Sumber: Data penelitian yang diolah (2024)

### 3.3.2. Hasil Uji Hipotesis

Hasil uji hipotesis disajikan pada Tabel 7. Hasil pengujian  $H_1$  diperoleh *path coefficient* 0,173 dan *p-values* 0,152 ( $p-values > 0,05$ ), yang berarti bahwa PE tidak berpengaruh pada BI, sehingga  $H_1$  tidak terdukung. Hasil uji tidak menemukan bukti bahwa PE mempengaruhi BI pengguna E-SinaARE. Hasil pengujian  $H_2$  diperoleh *path coefficient* -0,081 dan *p-values* 0,152 ( $p-values > 0,05$ ) yang berarti bahwa EE tidak berpengaruh pada BI, sehingga  $H_2$  tidak terdukung. Hasil uji tidak menemukan bukti bahwa EE mempengaruhi BI pengguna E-SinaARE. Hasil pengujian  $H_3$  diperoleh *path coefficient* 0,372 dan *p-values* 0,000 ( $p-values < 0,05$ ), yang berarti bahwa SI berpengaruh positif pada BI, sehingga  $H_3$  terdukung. Hasil uji menemukan bukti bahwa SI mempengaruhi BI pengguna E-SinaARE. Hasil pengujian  $H_4$  diperoleh *path coefficient* 0,503 dan *p-values* 0,000 ( $p-values < 0,05$ ), yang berarti bahwa FC berpengaruh positif pada BI, sehingga  $H_4$  terdukung. Hasil uji menemukan bukti bahwa FC mempengaruhi BI pengguna E-SinaARE.

**Tabel 7.** Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis	<i>Path coefficient</i>	<i>p-values</i>	Keterangan
$H_1$ PE → BI	0,173	0,152	Tidak terdukung
$H_2$ EE → BI	-0,081	0,459	Tidak terdukung
$H_3$ SI → BI	0,372	0,000	Terdukung
$H_4$ FC → BI	0,503	0,000	Terdukung

Sumber: Data penelitian yang diolah (2024)

### 3.4. Pembahasan

Hasil uji  $H_1$  tidak menemukan bukti empiris bahwa *performance expectancy* mempengaruhi *behavioral intention* pengguna E-SinaARE. Ini artinya pengguna E-SinaARE tidak melihat aplikasi ini sebagai alat yang secara signifikan dapat membantu mereka dalam menyampaikan aspirasinya pada DPRD. Temuan penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian [7][15][16]. Penolakan



hipotesis ini disebabkan karena beberapa hal. Pertama, implementasi teknologi khususnya sektor layanan publik sering kali diukur berdasarkan kemudahan akses atau efektivitas dalam partisipasi secara kolektif, daripada manfaat langsung bagi individu [18]. Kedua, persepsi masyarakat terhadap efektivitas E-SinaARE untuk menindaklanjuti aspirasinya dalam bentuk aksi nyata dan/atau kebijakan rendah, sehingga harapan akan ada peningkatan kinerja ketika menggunakan E-SinaARE tidak tercermin dalam niat menggunakan aplikasi tersebut [19].

Hasil uji  $H_2$  tidak menemukan bukti empiris bahwa *effort expectancy* mempengaruhi *behavioral intention* pengguna E-SinaARE. Ini artinya, kemudahan penggunaan aplikasi E-SinaARE tidak mempengaruhi niat pengguna untuk menggunakan aplikasi ini. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian [7][9][17]. Penolakan hipotesis ini bisa disebabkan karena pengguna mungkin sudah terbiasa atau memiliki tingkat kenyamanan yang tinggi dalam menggunakan teknologi seperti ini, sehingga *effort expectancy* tidak menjadi pertimbangan utama dalam keputusan untuk menggunakan E-SinaARE. Temuan ini sejalan dengan penelitian [20] yang menyatakan bahwa tingkat keakraban pengguna dengan teknologi dapat mengurangi pengaruh *effort expectancy* terhadap niat penggunaannya.

Hasil uji  $H_3$  menemukan bukti empiris bahwa *social influence* berpengaruh positif pada *behavioral intention* pengguna E-SinaARE. Korelasi positif ini berarti semakin kuat pengaruh sosial yang dirasakan oleh pengguna, seperti dukungan dari keluarga, teman, atau tokoh masyarakat, semakin besar pula niat untuk menggunakan E-SinaARE, dan sebaliknya. Faktor eksternal seperti pendapat orang lain, persepsi kelompok, dan dukungan dari pihak berwenang ditemukan memotivasi penggunaan E-SinaARE. Pengaruh sosial yang kuat juga dapat berasal dari sosialisasi, pelatihan, dan kampanye yang dilakukan oleh pemerintah maupun DPRD terkait aplikasi ini. Dalam konteks teknologi untuk layanan publik, komunikasi dari pemerintah ditemukan mampu meningkatkan persepsi masyarakat akan pentingnya penggunaan teknologi [21]. Temuan penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian [7][16][17]. Rekomendasi dari pihak berwenang, media, dan penggunaan oleh komunitas memainkan peran penting dalam membentuk niat untuk menggunakan E-SinaARE.

Hasil uji  $H_4$  menemukan bukti empiris bahwa *facilitating conditions* berpengaruh positif pada *behavioral intention* pengguna E-SinaARE. Korelasi positif berarti semakin baik fasilitas yang dimiliki oleh masyarakat, seperti perangkat teknologi dan jaringan internet, maka semakin besar pula niat untuk menggunakan E-SinaARE, dan sebaliknya. Hambatan potensial yang dihadapi oleh pengguna E-SinaARE dapat diatasi dengan *facilitating conditions*, sehingga meningkatkan keyakinan bahwa aplikasi ini dapat dioperasikan dengan mudah. Tidak hanya berkaitan dengan infrastruktur teknologi, korelasi positif antara *facilitating conditions* dan *behavioral intention* juga mencerminkan dukungan literasi digital dan kemudahan akses teknis yang memadai [22]. Temuan penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian [7][9][17]. Kondisi ini mengkonfirmasi bahwa penyediaan dukungan teknis, pelatihan, dan sumber daya lain yang memadai

penting untuk memastikan adopsi E-SinaARE di masyarakat Kabupaten Bengkayang.

#### 4. SIMPULAN

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis penerimaan pengguna E-SinaARE berdasarkan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Performance Expectancy* (PE) dan *Effort Expectancy* (EE) tidak berpengaruh terhadap *Behavioral Intention* (BI) pengguna E-SinaARE, sementara *Social Influence* (SI) dan *Facilitating Conditions* (FC) terbukti berpengaruh positif terhadap BI. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun pengguna tidak merasakan peningkatan kinerja atau kemudahan penggunaan E-SinaARE, faktor dukungan sosial dari keluarga, teman, dan tokoh masyarakat, serta kondisi pendukung, seperti infrastruktur teknologi dan literasi digital yang baik, memiliki peran signifikan dalam mendorong niat untuk menggunakan E-SinaARE. Oleh sebab itu, pemerintah Kabupaten Bengkayang, perlu lebih fokus pada peningkatan dukungan sosial dan penyediaan kondisi yang memadai untuk penggunaan E-SinaARE, seperti menggiatkan kegiatan sosialisasi dan pelatihan, serta kampanye tentang pentingnya menggunakan aplikasi ini dan manfaatnya bagi masyarakat, agar partisipasi masyarakat dalam menggunakan E-SinaARE meningkat.

Keterbatasan penelitian ini ada pada penggunaan metode *snowball sampling* dan pengumpulan data melalui kuesioner. Metode ini memiliki risiko memilih responden yang tidak mencerminkan populasi pengguna E-SinaARE secara keseluruhan, sehingga dapat menimbulkan bias dalam hasil penelitian. Oleh sebab itu, penelitian selanjutnya disarankan menggunakan metode *stratified random sampling*, untuk memperoleh representasi sampel yang lebih akurat. Selain itu, perlu dilakukan survei pendahuluan untuk mengidentifikasi jumlah pengguna E-SinaARE dan melakukan wawancara mendalam untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik mengenai pengalaman pengguna, sehingga dapat menghasilkan temuan yang lebih valid dan dapat digeneralisasikan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. Rismayanti, E. Maria, and H. P. Chernovita, "Evaluasi Kesuksesan Website PT Yogyakarta Mega Grafika Saat COVID-19 Menggunakan Model DeLone-McLean," *Sist. J. Sist. Inf.*, vol. 10, no. 3, pp. 688–700, 2021.
- [2] T. L. M. Suryanto, M. N. Triantono, and A. Faroqi, "Kepuasan Pengguna pada Penerapan Sistem Informasi Pelayanan Badan Narkotika Nasional Kabupaten Sidoarjo," *KONSTELASI Konvergensi Teknol. dan Sist. Inf.*, vol. 1, no. 2, pp. 268–279, 2021, doi: 10.24002/konstelasi.v1i2.4306.
- [3] S. Toding and E. Maria, "Determinan Keberterimaan Sistem Informasi Pemerintahan Daerah Kota Ambon menggunakan Technology Acceptance Model," *Sist. J. Sist. Inf.*, vol. 12, no. 1, pp. 1–12, 2023.
- [4] B. C. C. Sagai, Y. D. Y. Rindengan, and S. D. S. Karouw, "Analisa Kepuasan Masyarakat Pengguna Terhadap Layanan Aplikasi Pemerintah Kota Manado," *J. Tek. Inform.*, vol. 13, no. 4, pp. 1–8, 2018.
- [5] E. Maria and A. Halim, "Public Governance dan Korupsi: Bukti Pengujian dari

- Indonesia menggunakan Perspektif Teori Keagenan," *J. Akunt.*, vol. 11, no. 3, pp. 223–234, 2021.
- [6] B. A. Sutowo and A. F. Wijaya, "Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Sistem Pelayanan Publik Kecamatan Beringin Kabupaten Semarang Menggunakan End User Computer Satisfaction," *J. Comput. Inf. Syst. Ampera*, vol. 4, no. 1, pp. 1–11, 2023, doi: 10.51519/journalcisa.v4i1.370.
- [7] V. Venkatesh, M. G. Morris, G. B. Davis, and F. D. Davis, "User acceptance of information technology: Toward a unified view," *MIS Q. Manag. Inf. Syst.*, vol. 27, no. 3, pp. 425–478, 2003, doi: 10.2307/30036540.
- [8] A. S. Maznorbalia and M. A. Awalluddin, "Users Acceptance of E-Government System in Sintok Malaysia: Applying the UTAUT Model," *Policy Gov. Rev.*, vol. 5, no. 1, pp. 66–81, 2020, [Online]. Available: <https://doi.org/10.30589/pgr>.
- [9] S. Maulana, I. Khasanah, and A. Yusuf, "Analisis Penerimaan Pengguna terhadap Financial Technology Bareksa Menggunakan Model UTAUT," *J. Maksipreneur Manajemen, Koperasi, dan Entrep.*, vol. 12, no. 2, pp. 527–545, 2023, doi: 10.30588/jmp.v12i2.1049.
- [10] N. A. Farabi, "Analisis Penerapan Sistem informasi ZISW Dengan Menggunakan Metode UTAUT," *Indones. J. Comput. Inf. Technol.*, vol. 1, no. 2, pp. 71–79, 2016.
- [11] M. N. Alraja, "User Acceptance of Information Technology: A Field Study of an E-Mail System Adoption from the Individual Students' Perspective," *Mediterr. J. Soc. Sci.*, vol. 6, no. 6, pp. 19–25, 2015, doi: 10.5901/mjss.2015.v6n6s1p19.
- [12] P. F. Darmawan, I. made A. Pradnyana, and G. H. Divayana, "Analisis Penerimaan Pengguna Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu Untuk Publik (Sicantik) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (Dpmpptsp) Menggunakan Pendekatan Utaut," *Kumpul. Artik. Mhs. Pendidik. Tek. Inform.*, vol. 8, no. 2, pp. 379–393, 2019, doi: 10.23887/karmapati.v8i2.18372.
- [13] E. Barlian, *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, vol. 148. 2016.
- [14] J. F. Hair, B. J. Babin, R. E. Anderson, and W. C. Black, *Multivariate Data Analysis*, 8th Editio. United Kingdom: Annabel Ainscow, 2018.
- [15] S. Watmah, S. Fauziah, and N. Herlinawati, "Identifikasi Faktor Pengaruh Penggunaan Dompot Digital Menggunakan Metode TAM Dan UTAUT2," *Indones. J. Softw. Eng.*, vol. 6, no. 2, pp. 261–269, 2020, doi: 10.31294/ijse.v6i2.8833.
- [16] T. Putri Amelia and D. Kurniawan, "Penerapan Model Modifikasi UTAUT2: Perceived Risk dalam Analisis Faktor-faktor yang Berpengaruh Terhadap Niat Penggunaan Bank Digital Jago," *J. Ris. Sist. Inf. Dan Tek. Inform. (JURASIK)*, vol. 9, no. 1, pp. 70–81, 2024, [Online]. Available: <https://tunasbangsa.ac.id/ejurnal/index.php/jurasik>
- [17] A. Hormati, "Pengujian Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology dalam Pemanfaatan Sistem Informasi Keuangan Daerah," *J. Akunt. Multiparadigma JAMAL*, vol. 3, no. 1, pp. 1–24, 2012.
- [18] Y. K. Dwivedi, N. P. Rana, A. Jeyaraj, M. Clement, and M. D. Williams, "Re-examining the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT): Towards a Revised Theoretical Model," *Inf. Syst. Front.*, vol. 21, no. 3, pp. 719–734, 2019, doi: 10.1007/s10796-017-9774-y.
- [19] A.-C. Teo, G. W.-H. Tan, K.-B. Ooi, T.-S. Hew, and K.-T. Yew, "The effects of convenience and speed in m-payment," *Ind. Manag. Data Syst.*, vol. 115, no. 2, pp. 311–331, 2015, doi: <https://doi.org/10.1108/IMDS-08-2014-0231>.
- [20] V. Venkatesh and F. D. Davis, "Theoretical extension of the Technology Acceptance Model: Four longitudinal field studies," *Manage. Sci.*, vol. 46, no. 2, pp. 186–204,

- 2000, doi: 10.1287/mnsc.46.2.186.11926.
- [21] V. Venkatesh and H. Bala, "Technology acceptance model 3 and a research agenda on interventions," *Decis. Sci.*, vol. 39, no. 2, pp. 273–315, 2008, doi: 10.1111/j.1540-5915.2008.00192.x.
- [22] F. Bélanger and L. Carter, "Trust and risk in e-government adoption," *J. Strateg. Inf. Syst.*, vol. 17, no. 2, pp. 165–176, 2008, doi: <https://doi.org/10.1016/j.jsis.2007.12.002>.