

BAB I

PNDAHULUAN

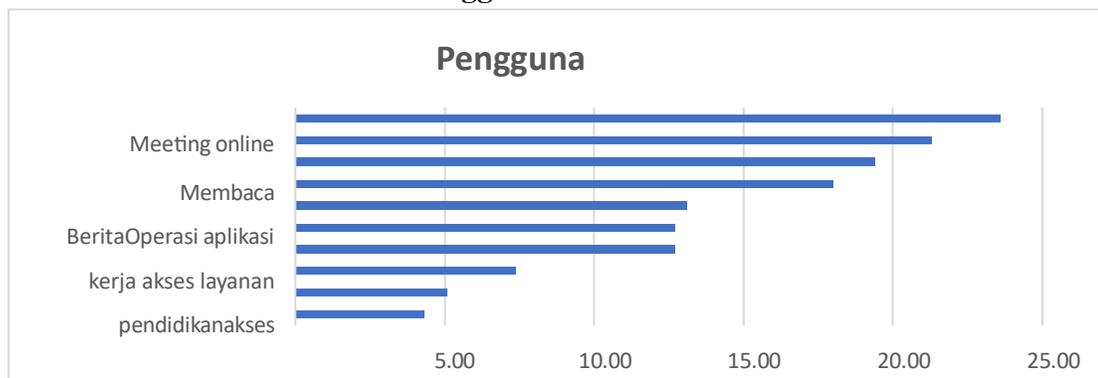
1.1 Latar Belakang Masalah

E-Government merupakan suatu pendekatan dalam penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas layanan kepada masyarakat (Yuhfizar et al, 2017). Peran masyarakat sangat penting dalam kesuksesan implementasi *E-government*. Partisipasi aktif dan adopsi teknologi oleh masyarakat menjadi faktor kunci dalam memastikan bahwa *e-government* dapat berfungsi secara efektif. Jika tidak ada partisipasi dari masyarakat dalam mengadopsi *e-government* tersebut, maka keberadaan *e-government* akan menjadi sia-sia.

Penggunaan teknologi internet dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui *e-government* masih menghadapi tantangan seperti kompleksitas teknologi yang digunakan dan latar belakang masyarakat yang bervariasi, sehingga berdampak pada proses masyarakat dalam mengadopsi layanan *e-government*. (Corydon, 2016: 2). Untuk itu, pemerintah perlu melibatkan Masyarakat dalam proses perencanaan dan desain layanan *e-government*, memastikan transparansi dan komunikasi yang efektif, serta mempertimbangkan kemampuan teknologi Masyarakat.

Implementasi *e-government* di Indonesia dimulai pada tahun 2003 berdasarkan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pembangunan *E-Government*. Penggunaan teknologi informasi dalam memberikan pelayanan memiliki banyak nilai positif. Pelayanan menjadi lebih cepat dan mudah, tetapi sebaliknya ketidakberhasilan implementasi *e-government* dapat terjadi apabila masyarakat tidak ikut berpartisipasi. Di Indonesia, masyarakat yang memanfaatkan internet untuk mengakses layanan publik rata-rata sebesar 4,3% (Databoks, 2022). Kondisi tersebut dapat menunjukkan masyarakat yang berpartisipasi dalam memanfaatkan layanan *e-government* masih rendah.

Gambar 1.1 Penggunaan Internet di Indonesia



Sumber: Databoks, 2021

TAM merupakan sebuah kerangka kerja yang dapat digunakan untuk memahami penerimaan dan penggunaan teknologi oleh individu. Tujuan dari konsep TAM untuk menjelaskan dan memprediksi penerimaan pengguna terhadap adopsi suatu teknologi (Davis, 1989). Model ini dikembangkan pertama kali oleh Fred Davis pada tahun 1989 dan kemudian dimodifikasi oleh beberapa peneliti.

Meninjau pada asas desentralisasi yang digunakan di Indonesia, layanan *e-government* juga diterapkan pada tingkat pemerintah daerah. Kota Magelang merupakan salah satu kota yang mewujudkan *smart government* melalui *smart city* untuk meningkatkan layanan secara konsisten dengan mengajak masyarakat memanfaatkan teknologi. Konsep ini kemudian dibingkai dalam konsep *smart city*. Penerapan *Smart City* di Kota Magelang dapat dilihat melalui predikat dan aksi yang dilakukan pemerintah Kota Magelang dari tahun 2015-2017.

Tabel 1.1 Capaian Kota Magelang Tahun 2015-2017

Tahun	Capaian	Penyelenggara
2015	Predikat Smart City untuk kategori Smart Economy Kota Kecil	ITB & Kompas dalam kegiatan Rating Kota Cerdas Indonesia atau RKCI
2016	Roadmap Smart City	Pemerintah Kota Magelang bekerjasama dengan ITB
2017	Predikat Kota Cerdas untuk kelompok kota kecil	Kegiatan penilaian Indeks Kota Cerdas Indonesia atau IKCI.

Sumber: Pemerintah Kota Magelang, 2019

Pencapaian tersebut menunjukkan adanya keseriusan Pemerintah Kota Magelang dalam mengembangkan *Smart City*. Pemerintah Kota Magelang melalui Dinas Komunikasi dan Informatika meluncurkan aplikasi Magelang cerdas, portal satu pintu untuk layanan Publik dan Informasi Publik berbasis elektronik (Digital). Aplikasi

Magelang Cerdas merupakan salah satu aplikasi yang dibuat berdasarkan Masterplan Smart City Kota Magelang serta Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik khususnya untuk pelayanan publik (Safira & Rachmawati, 2022).

Gambar 1.2 Tampilan Aplikasi Magelang Cerdas



Sumber: Dokumentasi Pemerintah Kota Magelang, 2023

Layanan yang terintegrasi pada awal berdirinya aplikasi Magelang Cerdas antara lain: layanan ekonomi, e-banking, layanan administrasi kependudukan, portal berita, layanan perizinan, akses CCTV milik Pemerintah Kota Magelang, layanan pajak, layanan pendidikan, dan kesehatan jasa. Ada beberapa pengembangan aplikasi yang dilakukan Pemerintah Kota Magelang hingga tahun 2020. Inovasi yang

dikembangkan Pemerintah Kota Magelang di masa pandemi Covid-19 adalah Menu Polisi, Menu Kuliner & Belanja, dan Menu Tanya Dokter.

Saat ini terdapat dua puluh tiga layanan yang telah terintegrasi dan dapat diakses oleh seluruh masyarakat pengguna aplikasi Magelang Cerdas. Tidak hanya diintegrasikan oleh OPD Kota Magelang, namun beberapa layanan diintegrasikan dengan pihak lain di luar Pemerintah Kota Magelang seperti Layanan Kesehatan dan Jamsostek, e-banking (Bank Jateng), layanan kepolisian, UMKM, Layanan Kuliner, dan Tanya Dokter. (Mukti & Winanta, 2021). Adapun penghargaan yang diterima pemerintah Kota Magelang melalui aplikasi Magelang Cerdas, sebagai berikut:

Tabel 1.2 Penghargaan Kota Magelang melalui Aplikasi Magelang Cerdas

Tahun	Capaian
2020	Top 10 Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP) tingkat Jawa Tengah
2020	Jawara di ajang Krenova (Kreativitas dan Inovasi) Kota Magelang

Sumber: Pemerintah Kota Magelang, 2022

Gambar 1.3 Keunggulan Aplikasi Magelang Cerdas



Sumber: Dokumentasi Pemerintah Kota Magelang, 2020

Fenomena yang sering terjadi dalam implementasi konsep kota cerdas adalah rendahnya pemanfaatan aplikasi yang disediakan pemerintah, padahal masyarakat telah didukung dalam dimensi penyedia layanan dan respon pengguna yang baik terhadap aplikasi layanan online (Setiawan dkk, 2020). Rendahnya pemanfaatan aplikasi Magelang Cerdas dapat dilihat dari tingkat partisipasi masyarakat Kota Magelang dalam penyelenggaraan *smart city*. Terlepas dari banyaknya penghargaan yang diraih Kota Magelang sebagai *smart city*, kenyataannya aplikasi yang telah disediakan belum banyak digunakan masyarakat dalam memperoleh pelayanan. Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Dwi Anggita & Nurhaeni, 2021) terhadap penggunaan aplikasi Magelang Cerdas menunjukkan adanya penggunaan pada tingkatan rendah.

Tabel 1.3 Statistik Pengguna Aplikasi Magelang Cerdas Tahun 2020

Status pemasangan aplikasi	<i>Store listing visitors</i> (hanya datang ke halaman playstore)	<i>Store listing acquisition</i> (datang & mendownload)	Yang benar- benar menggunakan aplikasi
Semua status pemasangan aplikasi	7, 694	2,139	27,8%

Sumber: Dwi Anggita & Nurhaeni, 2021

Berdasarkan tabel 1.3, pengguna aplikasi Magelang Cerdas hanya 1,7% dari jumlah penduduk Kota Magelang. Menunjukkan bahwa inovasi aplikasi Magelang Cerdas belum banyak digunakan oleh masyarakat. sebanyak 2.139 orang yang datang kemudian mendownload aplikasi Magelang Cerdas serta 27,8% orang yang benar-benar menggunakannya. Dengan demikian, dapat dikatakan masih banyak masyarakat yang belum tertarik menggunakan aplikasi Magelang Cerdas. Diduga kebanyakan pengguna hanya didorong oleh keingintahuan saja, meski sudah dilakukan sosialisasi melalui media *online*.

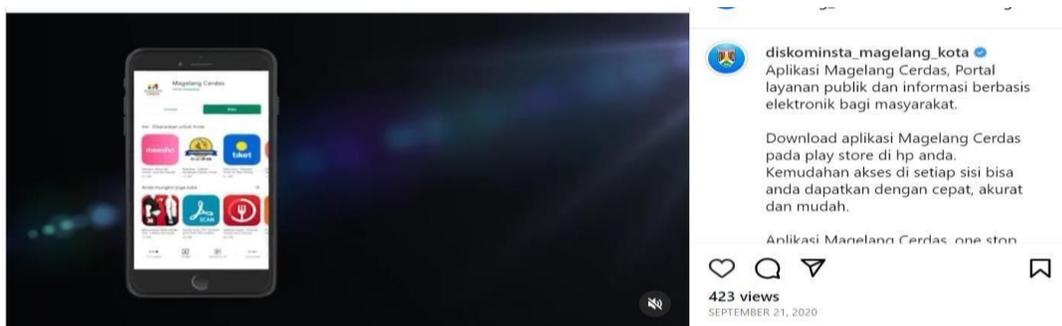
Gambar 1.4 Sosialisasi Melalui Channel *Youtube* yang dilakukan Pemerintah Kota Magelang



Sumber: Channel Resmi Pemerintah Kota Magelang, 2023

Pada gambar 1.4, dapat dilihat sosialisasi melalui video *Youtube* telah dilakukan secara online melalui Channel *Youtube* Pemerintah Kota Magelang pada tanggal 28 Januari 2020. Konten tersebut dilihat 350 kali oleh masyarakat yang berkunjung ke Channel *Youtube* Pemerintah Kota Magelang. Berdasarkan jumlah *view* diduga masyarakat kurang tertarik pada aplikasi Magelang Cerdas.

Gambar 1.5 Sosialisasi Melalui Akun *Instagram* Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Magelang



Sumber: Instagram Resmi Diskominsta Kota Magelang, 2023

Pada gambar 1.5, dapat dilihat bahwa sosialisasi juga dilakukan melalui akun media *Instagram* resmi Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Magelang. Sosialisasi dilihat sebanyak 423 tayangan oleh masyarakat. Dari jumlah *view* diduga aplikasi Magelang Cerdas belum banyak diminati masyarakat.

Perihal banyaknya tantangan yang dihadapi pemerintah dalam menggunakan *e-government* untuk melayani masyarakat, keberhasilan layanan juga dapat diukur dari tingkat penerimaan masyarakat terhadap layanan tersebut. Oleh karena itu, *e-government* tidak hanya dapat dipandang pada bagaimana implementasi oleh pemerintah, namun juga bagaimana masyarakat dapat menerima layanan *e-government*. Oleh karena itu, judul penelitian yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah **“Analisis Penerimaan Masyarakat Terhadap Aplikasi Magelang Cerdas Pemerintah Kota Magelang Dengan Menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM)”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari latar belakang yang telah diuraikan di atas, dapat diidentifikasi beberapa masalah yang muncul antara lain:

1. Pengguna internet yang mengakses layanan publik masih rendah. Hal ini berdasarkan dari databoks yang menyatakan masyarakat Indonesia memanfaatkan internet untuk mengakses layanan publik rata-rata sebesar 4,3%
2. Masyarakat Kota Magelang belum memanfaatkan fitur yang ada di aplikasi Magelang Cerdas. Dari jumlah total masyarakat Kota Magelang sebanyak 121.526 jiwa, hanya 1,7% yang menggunakan aplikasi Magelang Cerdas.
3. Belum pernah dilakukan analisis rendahnya penggunaan aplikasi Magelang Cerdas dari sudut pandang masyarakat.

1.3 Rumusan Masalah

1. Apakah terdapat pengaruh antara persepsi kemanfaatan terhadap penerimaan aplikasi Magelang Cerdas Pemerintah Kota Magelang?
2. Apakah terdapat pengaruh antara persepsi kemudahan terhadap penerimaan aplikasi Magelang Cerdas Pemerintah Kota Magelang?
3. Apakah terdapat pengaruh antara persepsi kemudahan bersama persepsi kemanfaatan terhadap penerimaan pengguna aplikasi Magelang Cerdas Pemerintah Kota Magelang?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh antara persepsi kemanfaatan terhadap penerimaan pengguna aplikasi Magelang Cerdas Pemerintah Kota Magelang.
2. Untuk mengetahui pengaruh antara persepsi kemudahan terhadap penerimaan pengguna aplikasi Magelang Cerdas Pemerintah Kota Magelang.
3. Untuk mengetahui pengaruh antara persepsi kemudahan bersama persepsi kemanfaatan terhadap penerimaan pengguna aplikasi Magelang Cerdas Pemerintah Kota Magelang.

1.5 Kegunaan Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Bagi pembaca, penelitian ini dapat memberikan informasi secara tertulis maupun sebagai referensi mengenai penerimaan aplikasi Magelang Cerdas.
- b. Bagi peneliti, penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan mengenai aplikasi Magelang Cerdas, serta untuk mengetahui manfaat dan kemudahan aplikasi Magelang Cerdas bagi masyarakat Kota Magelang dalam penerimaan aplikasi Magelang Cerdas.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis yang diharapkan oleh penulis adalah untuk memberikan pengarahannya tentang aplikasi Magelang Cerdas agar dimanfaatkan secara maksimal oleh masyarakat Kota Magelang, dan pemerintah dapat lebih efektif dalam mengembangkan inovasi aplikasi Magelang Cerdas dari sudut pandang masyarakat.

1.6 Kajian Teori

1.6.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan penelitian yang telah dilakukan di masa lalu, yang dapat dimanfaatkan sebagai rujukan untuk memperkaya teori dalam kajian penelitian. Berdasarkan hasil studi kepustakaan, penelitian dengan judul Analisis Faktor Penerimaan Masyarakat Terhadap Aplikasi Magelang Cerdas Pemerintah Kota Magelang dengan Menggunakan Metode *Technology Acceptance Model* (TAM) memiliki kebaruan karena belum terdapat penelitian serupa sebelumnya. Perbedaan antara penelitian ini dan penelitian terdahulu yang telah dilakukan terletak dari judul, variabel, dan hasil penelitian. Keterhubungan dalam hal ini adalah peneliti mengambil metode yang sama yaitu TAM diantara beberapa penelitian terkait. Berikut terdapat beragam penelitian terdahulu yang relevan, seperti pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.4 Penelitian Terdahulu

No	Judul Penelitian Dan Nama Peneliti	Tujuan Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1.	<p><i>The Value of Extended Framework of TAM in Electronic Government Service</i></p> <p>(Cegarra-Navarro et al., 2013)</p>	<p>Menguji keterlibatan Masyarakat terhadap layanan e-government menggunakan model TAM</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Persepsi kemanfaatan - Persepsi kemudahan - Sikap, - Niat perilaku pengguna 	<p>Data menunjukkan bahwa kegunaan yang dirasakan, kemudahan, dan sikap secara signifikan berpengaruh pada niat perilaku pengguna, dimana:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Persepsi kemanfaatan berpengaruh secara signifikan terhadap persepsi kemudahan. - Persepsi kemanfaatan dan persepsi kemudahan berpengaruh secara signifikan terhadap sikap penggunaan dan niat perilaku pengguna
2	<p><i>“The Utilization of E-Government Services: Citizen Trust, Innovation and Acceptance Factor.”</i></p> <p>(Carter & Bélanger, 2005)</p>	<p>mengidentifikasi faktor yang mempengaruhi penerimaan masyarakat terhadap inovasi layanan e-government dengan mengintegrasikan konstruksi dari model TAM.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Kompatibilitas -kelebihan, -gambar, -kompleksitas, -Persepsi kemudahan, -Persepsi kemanfaatan -Kepercayaan pada Internet, -Kepercayaan Pemerintah 	<p>Hasil menunjukkan kompatibilitas system dan kepercayaan berpengaruh terhadap minat perilaku penggunaan Masyarakat atas layanan e-government. Sedangkan minat sendiri dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan.</p>

3	<p><i>e-HEALTH IN THE PUBLIC SECTOR: AN EMPIRICAL ANALYSIS OF THE ACCEPTANCE OF GERMANY'S ELECTRONIC HEALTH CARD</i></p> <p>(Wirtz et al., 2012)</p>	<p>Meneliti mengenai penerimaan tenaga medis atas penggunaan eHC di Jerman menggunakan model TAM</p>	<p>- <i>External factors</i> - <i>Perceived of Usefulness</i> - <i>Perceived Ease of Use</i>, - <i>Attitude Toward Using</i>, - <i>Intention</i> - <i>Actual System Use</i>,</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaruh sosial lingkungan, efisiensi system, produktifitas, kinerja harapan, dan rasio biaya-manfaat berpengaruh secara signifikan terhadap persepsi kemanfaatan. 2. Kompatibilitas sistem, Kegunaan sistem, dan manajemen sistem berpengaruh secara signifikan terhadap persepsi kemudahan pengguna. 3. Persepsi kemanfaatan berpengaruh secara signifikan terhadap sikap pengguna dan niat perilaku pengguna. 4. Niat perilaku pengguna berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan secara nyata
4	<p><i>A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies</i></p> <p>(Venkatesh & Davis, 2000)</p>	<p>Mengembangkan dan menguji perpanjangan teoritis dari teknologi Model Penerimaan TAM</p>	<p>- <i>Perceived of Usefulness</i> - <i>Perceived Ease of Use</i>, - <i>Intention to Use</i></p>	<p>Persepsi kemanfaatan dan persepsi kemudahan pengguna menjadi faktor utama yang mempengaruhi minat Masyarakat dalam mengadopsi teknologi.</p>

5	<p>The Applicability of TAM Outside North America: An Empirical Test in the United Kingdom"</p> <p>(Gahtani., 2001)</p>	<p>menguji validitas dari <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM) yang awalnya banyak digunakan di Amerika Utara dan menerapkannya di Inggris,</p>	<p><i>-Perceived Easyof Use,</i> <i>-Perceived Usefulness,</i> <i>-BehavioralIntention</i></p>	<p>Hasil temuan menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan dari persepsi kemanfaatan dan persepsi kemudahan terhadap penerimaan pengguna.</p>
6.	<p>Analisis Penerimaan Sistem Informasi Perpustakaan (SIPUS) Terpadu 3 di Lingkungan Universitas Gajah Mada</p> <p>(Surachman Arif, 2008)</p>	<p>Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi penerimaan terhadap SIPUS berdasarkan model TAM</p>	<ul style="list-style-type: none"> - persepsi kemanfaatan - persepsi kemudahan - penerimaan pengguna 	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kemanfaatan dan kemudahan berpengaruh terhadap penerimaan pengguna.</p>
7	<p>Evaluasi Penerimaan Sistem Teknologi Informasi dengan menggunakan Variabel Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, dan Perceived Enjoyment:</p> <p>(Oktavianti, Bramantika. 2007)</p>	<p>berfokus pada pengujian faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan sistem teknologi informasi</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Perceived Usefulness, -Perceived Ease of Use, -Perceived Enjoyment 	<p>Oktavianti tidak berhasil membuktikan adanya pengaruh yang signifikan antara sikap dengan penerimaan terhadap sistem informasi.</p>

8	<p>Analisa Faktor Minat Penggunaan Aplikasi Pedulilindungi Anak Muda Surabaya Dengan Metode Tam</p> <p>Christian et al, (2022)</p>	<p>Untuk menguji faktor yang mempengaruhi penerimaan aplikasi terhadap pengguna aplikasi menggunakan konsep TAM.</p>	<p>-Persepsi kemanfaatan, -persepsi kemudahan -Sikap pengguna -Niat perilaku pengguna -Pengaruh sosial</p>	<p>Hasil menunjukkan bahwa pengaruh sosial berpengaruh signifikan terhadap persepsi kemanfaatan dan persepsi kemudahan. Selanjutnya, persepsi kemanfaatan dan persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap niat perilaku penggunaan.</p>
9	<p>Analisis Faktor Penerimaan Dan Penggunaan Aplikasi Palui Baiman Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM)</p> <p>Khatimi et al.,(2022)</p>	<p>Untuk mengkaji tingkat penerimaan aplikasi Palui Baiman pada Masyarakat dengan menerapkan model TAM</p>	<p><i>-Perceived Usefulness</i> <i>-Perceived Easeof Use,</i> <i>-Attitude TowardUse.</i> <i>-Intention of Use</i></p>	<p>- Persepsi kemudahan tidak berpengaruh pada niat perilaku penggunaan - Persepsi kemanfaatan tidak berpengaruh pada penerimaan pengguna, aplikasi Palui Baiman harus meningkatkan unsur kemudahan agar diterima masyarakat</p>
10	<p>Analisis Tingkat Penerimaan e-Procurement di Pemerintahan Provinsi Jawa Barat Menggunakan Technology Acceptance Model</p> <p>Sri Wahyuni (2022)</p>	<p>Mengkaji tingkat penerimaan teknologi dalam penerapan e- Procurement menggunakan model TAM</p>	<p><i>-Perceived Easyof Use,</i> <i>-Perceived Usefulness,</i> <i>-Attitude TowardUsing</i> <i>-dan BehaviorallIntention</i></p>	<p><i>Perceived Usefullness (PU)</i> memiliki pengaruh yang paling besar terhadap <i>Behavioural Intention.</i> - Dalam penelitian bahwa aplikasi sulit digunakan namun bermanfaat sehingga pengguna bisa menerima aplikasi dalam membantu pekerjaan.</p>

11	<p>Analisis Penerimaan E-Tax Ditjen Pajak Kota Palembang Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM)</p> <p>Rahmawati(2022)</p>	<p>Untuk mengetahui faktor yang berpengaruh terhadap penerimaan E-Tax dengan menggunakan model TAM</p>	<ul style="list-style-type: none"> - persepsi kemudahan - persepsi kemanfaatan - sikap - Niat <p>Penggunaan yang sesungguhnya</p>	<p>Hasil dari penelitian menyatakan persepsi kemudahan berpengaruh terhadap persepsi kemanfaatan dan sikap penggunaan. Sedangkan, persepsi kemanfaatan berpengaruh terhadap sikap dan niat penggunaan. Namun, sikap penggunaan tidak berpengaruh terhadap niat penggunaan.</p>
12	<p>Penggunaan Metode Technology Acceptance Model (TAM) Dalam Analisis Sistem Informasi Alista (Application Of Logistic And Supply Telkom Akses)</p> <p>Irawati (2020)</p>	<p>Bertujuan mengkaji faktor yang mempengaruhi penerimaan Aplikasi dengan menggunakan TAM</p>	<ul style="list-style-type: none"> -<i>User Design Interface,</i> -<i>Perceived Easy Of Used,</i> -<i>Attitude Toward Using,</i> -<i>Behavioral Intention To Use,</i> - <i>Actual Use Behavior</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>User Design Interface</i> berpengaruh secara signifikan terhadap <i>Actual Use Behavior</i> 2. <i>Attitude Toward Using</i> memberikan pengaruh secara signifikan terhadap <i>Actual Use Behavior</i> 3. <i>Behavioral Intention To Use</i> memberikan pengaruh secara signifikan terhadap <i>Actual Use Behavior</i> 4. Tidak ada pengaruh antara <i>easy of used</i> terhadap <i>Actual use behavior.</i>
13	<p><i>Determinants of E-Government Implementation Based on Technology Acceptance Model</i></p> <p>Nurkholis & Anggraini, (2020)</p>	<p>Bertujuan untuk mengkaji TAM pada implementasi E-Government</p>	<ul style="list-style-type: none"> <i>Perceived Usefulness</i> -<i>Perceived Ease of Use</i> -<i>System Quality</i> -<i>Information Quality</i> -<i>Attitude</i> - <i>Intention, Use of E-Government</i> 	<ul style="list-style-type: none"> - persepsi kebermanfaatan mempengaruhi penggunaan layanan E-Government oleh masyarakat - kemudahan penggunaan mempengaruhi Sikap Penggunaan E-Government - kualitas sistem mempengaruhi sikap penggunaan E-Government. - kualitas informasi memengaruhi sikap penggunaan E-Government - niat mempengaruhi perilaku penggunaan E-Government

14	<p>“<i>Application of the Technology Acceptance Model (TAM) to Knowledge Management System</i>”</p> <p>Money & Turner, (2004)</p>	<p>Penelitian ini menyelidiki penerapan dari model penerimaan teknologi Davis kepada pengguna.</p>	<p><i>-Perceived easeof use,</i> <i>-perceived usefulness</i> <i>-behavioralintention</i> <i>- system usage</i></p>	<p>-Persepsi kemudahan dan persepsi kemanfaatan dikombinasikan untuk menjalankan variasi dalam penggunaan. -Adanya hubungan positif antara persepsi kemudahan dan persepsi kemanfaatan</p>
15	<p>Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Dan Tingkat Sosialisasi E-Samsat Terhadap Penerimaan Masyarakat Menggunakan E-Samsat (Studi Empiris Masyarakat Kota Denpasar)</p> <p>(Utami & Kurniawan, 2020)</p>	<p>mengetahui pengaruh persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan, dan tingkat sosialisasi E-SAMSAT terhadap penerimaan masyarakat menggunakan E-SAMSAT khususnya masyarakat yang berdomisili di Kota Denpasar.</p>	<p>Persepsi kemanfaatan Persepsi kemudahan Tingkat sosialisasi Penerimaan pengguna</p>	<p>Hasil penelitian menyatakan bahwa persepsi kemanfaatan, persepsi kemudahan, tingkat sosialisasi berpengaruh positif terhadap penerimaan pengguna</p>

Study yang dilakukan Cegerra-Navarro, et al (2013) dengan judul “*The Value of Extended Framework of TAM in the Electronic Government Services*” berhasil menunjukkan bahwa model TAM yang diperluas dapat memberikan kerangka yang lebih komprehensif untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan layanan *e-government*. Penelitian Cegerra-Navarro, et al. (2013) relevan dengan penelitian yang akan mendatang karena sama-sama berfokus pada adopsi layanan *e-government*, di mana Cegerra-Navarro, et al. (2013) secara spesifik mengkaji konteks dasar teoritis yang kuat mengenai bagaimana persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) mempengaruhi adopsi teknologi. Penelitian ini menunjukkan bahwa kedua faktor tersebut memainkan peran penting dalam keputusan individu untuk menerima dan menggunakan layanan *e-government*. Sedangkan, perbedaan dalam penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan datang, lebih mengembangkan model penerimaan teknologi yang lebih dinamis dan adaptif disesuaikan dengan konteks teknologi dan demografi pengguna yang berbeda.

Penelitian Carter dan Belanger (2005) menunjukkan bahwa kepercayaan, inovasi, persepsi kemanfaatan, dan kemudahan penggunaan adalah determinan utama dalam adopsi layanan *e-government*. Penelitian ini tidak hanya berkontribusi pada pengembangan teori tetapi juga memberikan panduan praktis untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam layanan digital. Penelitian Carter dan Belanger (2005) relevan dengan penelitian yang akan datang karena berisi kerangka teoritis yang

komprehensif, metodologi, temuan empiris yang signifikan, dan pengaruh luas dalam literatur adopsi *e-government*. Penelitian ini memberikan fondasi yang baik untuk mengembangkan dan memperdalam pemahaman mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaan layanan *e-government* oleh masyarakat. Sedangkan, perbedaan dalam penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan datang, yaitu dalam penelitian terdahulu memiliki fokus penelitian kepercayaan, inovasi, persepsi kemanfaatan, dan kemudahan penggunaan sedangkan penelitian yang akan datang berfokus pada persepsi kemanfaatan dan persepsi kemudahan terhadap penerimaan aplikasi Magelang Cerdas.

Wirtz, et al (2011) mencoba meneliti penerimaan penggunaan eHC oleh tenaga medis di Jerman. Variabel yang digunakan dalam penelitian tersebut merupakan variabel konstruk dalam model TAM. Relevansi dengan penelitian yang akan datang adalah kesamaan penggunaan *Technology Acceptance Model* (TAM) sebagai kerangka kerja untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan teknologi kesehatan elektronik (eHC), yang kemudian akan diterapkan dalam analisis penerimaan aplikasi Magelang Cerdas. Metode survei online juga akan diterapkan dalam penelitian ini. Data dari survei tersebut akan dianalisis menggunakan teknik *Structural Equation Modelling* (SEM). Sedangkan, perbedaan dalam penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan datang, jika penelitian terdahulu meneliti variabel internal dan variabel eksternal sedangkan penelitian yang akan datang hanya meneliti variabel internal (persepsi kemanfaatan dan persepsi kemudahan)

Venkateshdan Davis (2000) dengan judul “ *A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies*” berhasil menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, serta faktor-faktor sosial dan organisasional memengaruhi penerimaan teknologi. Hasil dari studi ini tidak hanya memberikan pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana orang menerima teknologi, tetapi juga memberikan dasar untuk pengembangan strategi implementasi yang lebih efektif. Relevansi dengan penelitian yang akan datang adalah kesamaan fokus penelitian yang menyoroti pentingnya faktor-faktor psikologis seperti persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan dalam mempengaruhi penerimaan pengguna untuk mengadopsi teknologi. Sedangkan, perbedaan dalam penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan datang, terdapat pada metodologi penelitian dimana penelitian yang akan datang menggunakan survei dan data kuantitatif untuk mengukur variabel persepsi kemanfaatan dan kemudahan.

Gahtani (2001) dengan judul “The Applicability of TAM Outside North America: An Empirical Test in the United Kingdom” menguji validitas dari *Technology Acceptance Model* (TAM) yang awalnya banyak digunakan di Amerika Utara. Dengan menerapkannya di Inggris, Gahtani menilai apakah model ini dapat digunakan secara universal. Temuan menunjukkan bahwa meskipun beberapa aspek dari TAM tetap valid, ada variabel tertentu yang mungkin memerlukan penyesuaian. Relevansi dengan penelitian yang akan datang adalah kesamaan variabel persepsi kemanfaatan, persepsi kemudahan dan penerimaan pengguna. Sedangkan, perbedaan dalam penelitian

terdahulu dengan penelitian yang akan datang, penggunaan teknik analisis data model struktural equation modeling (SEM) dan mempertimbangkan faktor-faktor seperti usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan latar belakang pekerjaan dalam model TAM.

Surachman Arif (2008) dengan judul “Analisis Penerimaan Sistem Informasi Perpustakaan (SIPUS) Terpadu 3 di Lingkungan Universitas Gajah Mada” menunjukkan bahwa kemanfaatan dan kemudahan penggunaan memainkan peran penting dalam penerimaan terhadap teknologi baru. Dengan memahami dan mengelola faktor-faktor ini, universitas dapat meningkatkan adopsi dan penggunaan sistem informasi perpustakaan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan layanan perpustakaan dan kepuasan pengguna. Relevansi dengan penelitian yang akan datang adalah sama-sama menggunakan model analisis penerimaan teknologi *TAM* seperti kemanfaatan dan kemudahan penggunaan yang nantinya akan diterapkan untuk menganalisis penerimaan Aplikasi Magelang Cerdas. Sedangkan, perbedaan dalam penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan datang, metode pengumpulan data akan diperluas untuk mencakup wawancara dan analisis data.

Penelitian Oktavianti (2007) berhasil membuktikan bahwa faktor yang secara langsung mempengaruhi penerimaan sistem teknologi informasi adalah persepsi kemanfaatan. Pada penelitian ini Oktavianti juga menggunakan variabel sikap sebagai variabel moderasi (intervening) untuk variabel penerimaan terhadap sistem informasi. Namun hasil penelitian Oktavianti tidak berhasil membuktikan adanya pengaruh yang signifikan antara sikap dengan penerimaan terhadap sistem informasi. Relevansi

dengan penelitian yang akan datang adalah sama-sama menggunakan variabel persepsi kemanfaatan dan persepsi kemudahan. Sedangkan, perbedaan dalam penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan datang antara lain perbedaan teknologi layanan pemerintah dan perbedaan teknik analisis menggunakan (SEM).

Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Cristian (2022) dan Khatimi (2022), mereka menemukan bahwa persepsi kemudahan penggunaan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap minat penggunaan sedangkan kemanfaatan menjadi faktor yang lebih dominan. Ini berarti bahwa, meskipun sebuah sistem mungkin dirasa tidak mudah digunakan, pengguna masih dapat tertarik untuk menggunakannya jika mereka merasa sistem tersebut memberikan manfaat yang signifikan bagi mereka. Relevansi dengan penelitian yang akan datang adalah menyoroti bahwa faktor kemanfaatan penggunaan aplikasi berperan penting dalam membentuk penerimaan pengguna aplikasi. Sedangkan, perbedaan dalam penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan datang terletak pada variabel dimana penelitian yang akan datang akan meneliti variabel persepsi kemanfaatan, persepsi kemudahan dan penerimaan pengguna.

Berdasarkan penelitian atau jurnal terdahulu yang menjadi referensi peneliti, dapat disimpulkan bahwa jurnal di atas memiliki fokus pembahasan penelitian yang sama yaitu bagaimana penerimaan masyarakat atas layanan *e- government* dengan menggunakan konsep TAM. Namun, untuk variabel penelitian disesuaikan dengan kebutuhan analisis dari masing-masing peneliti.

1.6.2 Administrasi Publik

Menurut Chandler dan plano dalam Harbani Pasolong (2010: 7) administrasi publik adalah proses pengorganisasian dan koordinasi sumber daya personal publik dengan tujuan membuat, menerapkan, dan mengelola keputusan-keputusan dalam kebijakan publik.

Harbani Pasolong (2010:8) menggambarkan administrasi publik sebagai kerja sama di antara sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan public secara efektif dan efisien.

Menurut Nicholas dalam Harbani Pasolong (2010 :8) administrasi publik adalah suatu kombinasi antara teori dan praktik yang kompleks. Tujuannya adalah untuk meningkatkan pemahaman mengenai hubungan pemerintah dengan masyarakat yang diperintah serta mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat

Menurut Stephen P. Robbins dalam Harbani Pasolong (2010:17), teori administrasi meliputi:

1. Teori Hubungan Manusia. Teori ini dirintis oleh Elton Mayo berdasarkan apa yang dia temui selama memimpin proyek. Mayo ingin menyelidiki bagaimana lingkungan fisik dan produktivitas berkorelasi. Mayo menyadari bahwa norma-norma sosial dapat memiliki pengaruh terhadap perilaku dalam konteks kerja.

2. Teori Pengambilan Keputusan. Teori ini merupakan suatu kerangka konseptual yang digunakan untuk memahami bagaimana individu atau organisasi membuat keputusan. Dalam teori ini, para pemikir mengusulkan penggunaan alat dan metode seperti simulasi, model informasi, model optimasi, dan statistik untuk membantu dalam proses pengambilan keputusan
3. Teori Perilaku. Teori ini berfokus pada pemahaman perilaku manusia di dalam organisasi dan mencoba mengintegrasikan pengetahuan tentang anggota organisasi, struktur dan prosesnya. Teori ini menekankan pentingnya faktor perilaku manusia sebagai alat kunci untuk mencapai tujuan organisasi.
4. Teori Sistem merupakan suatu kerangka konseptual yang memandang organisasi sebagai sistem yang kompleks. Teori ini mencakup pandangan bahwa organisasi beroperasi sebagai sistem dengan fungsi khusus, seperti penerimaan, pengolahan dan penghasil output atau produk.

1.6.3 Pendekatan Perilaku Dalam Administrasi Publik

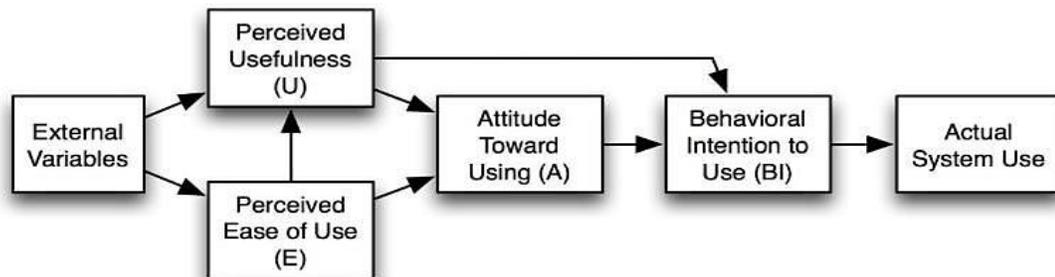
Organisasi dan masyarakat terbentuk melalui interaksi individu yang ada didalam masyarakat. Analisis tindakan dan perilaku individu – individu sangat penting untuk memahami dinamika di dalam organisasi dan masyarakat. Hebert Simon, dkk (1970:3) mendefinisikan administrasi sebagai suatu usaha individu untuk mencapai tujuan bersama. Administrasi disini lebih berfokus pada fenomena sosial dan psikologis daripada hanya mengikuti aturan ilmiah tentang cara memanipulasi manusia dalam konteks organisasi. Hal ini berarti penting untuk memahami perilaku manusia sebagai bagian dari administrasi.

Dalam konteks pelayanan publik, penerapan pendekatan perilaku sangat penting untuk memahami dan merespons kebutuhan masyarakat pengguna layanan. Bukan hanya tentang memahami individu berperilaku, tetapi juga tentang merancang intervensi dan kebijakan yang dapat membentuk perilaku positif dan mendukung terwujudnya pelayanan publik yang lebih baik. Hal tersebut harus dibarengi penerimaan masyarakat karena meskipun infrastruktur dan pelayanan berkembang, tanpa dukungan dan penerimaan masyarakat, upaya tersebut mungkin tidak akan memberikan dampak positif secara maksimal.

1.6.4 *Technology Acceptance Model (TAM)*

Salah satu teori yang digunakan dalam penelitian administrasi publik khususnya *e-government* adalah *Technology Acceptance Model (TAM)*. Teori ini menjelaskan dan memprediksi perilaku pengguna terhadap adopsi suatu teknologi yang diperkenalkan oleh Fred Davis (1989) yang kemudian dimodifikasi oleh beberapa peneliti. Dalam penelitian ini, TAM digunakan untuk mengetahui perilaku masyarakat dalam menerima layanan *e-government* yaitu aplikasi Magelang Cerdas.

Gambar 1.6 Kerangka *Technology Acceptance Model (TAM)*

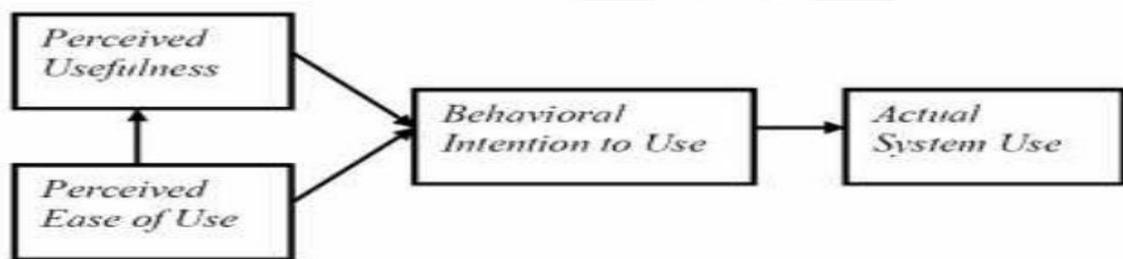


Sumber: Davis (1989)

Davis (1986, 1989) memperkenalkan beberapa konstruk dalam model *Technology Acceptance Model (TAM)* asli, yaitu *perceived usefulness* (Persepsi kemanfaatan), *perceived ease of use* (Persepsi kemudahan), *attitude toward using* (Sikap pengguna), dan *behavioral intention to use* (Niat pengguna). Dalam model ini, Persepsi kemanfaatan dan Persepsi kemudahan membentuk keyakinan pengguna akhir terhadap suatu teknologi, yang kemudian mempengaruhi sikap mereka terhadap teknologi tersebut. Sikap ini selanjutnya memprediksi niat perilaku untuk menerima atau mengadopsi teknologi tersebut.

Model ini kemudian mengalami beberapa modifikasi, Venkatesh dan Davis (1996) menyatakan eliminasi variabel sikap terhadap penggunaan karena penelitian empiris menunjukkan bahwa sikap tersebut tidak memiliki pengaruh terhadap niat.

Gambar 1.7 Modifikasi TAM oleh Venkatesh dan Davis (1996)



Sumber: Venkatesh dan Davis (1996)

Dengan eliminasi variabel sikap terhadap penggunaan, fokus utama kembali kepada dua variabel utama yakni persepsi kemanfaatan dan persepsi kemudahan penggunaan. Menurut model ini, kedua persepsi ini langsung mempengaruhi niat perilaku untuk menggunakan suatu sistem atau teknologi. Sedangkan menurut Gahtani (2001) menyatakan bahwa niat perilaku pengguna dan penggunaan nyata dari sistem dapat digantikan oleh variabel penerimaan terhadap teknologi informasi.

Model TAM pada gambar 1.7 telah dipakai dan diuji oleh Surachman pada tahun 2008 mengonfirmasi kevalidan konsep TAM dalam konteks penerimaan pengguna terhadap sistem perpustakaan. Hasil penelitian tersebut menunjukkan persepsi kemanfaatan dan persepsi kemudahan berpengaruh terhadap penerimaan system informasi. Pada penelitian ini, variabel yang digunakan yaitu persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan dan penerimaan pada aplikasi Magelang Cerdas.

1.6.5 Konstruk *Technology Acceptance Model*

a. Persepsi Kemanfaatan (*Perceived Usefulness*)

Persepsi kemanfaatan adalah ketika pengguna percaya bahwa dengan menggunakan sistem tertentu akan meningkatkan kinerja mereka (Davis, 1989). Dengan kata lain, Masyarakat dapat lebih mudah dan merasa terbantu untuk mendapatkan layanan publik karena adanya layanan *e-government*. Persepsi manfaat akan mempengaruhi keputusan pengguna untuk menerima layanan *e-government*.

b. Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*)

Persepsi kemudahan penggunaan menjelaskan bahwa pengguna percaya bahwa teknologi mudah digunakan dan tidak membutuhkan banyak usaha serta terhindar dari kesulitan (Davis, 1989). Persepsi kemudahan dapat menjelaskan alasan pengguna untuk menggunakan sistem dan apakah mereka akan menerima sistem baru tersebut.

c. Sikap terhadap Perilaku (*Attitude toward Behavior*)

Dalam konsep TAM, Davis (1989) mendefinisikan sikap terhadap perilaku sebagai perasaan positif atau negatif yang dimiliki seseorang jika mereka harus melakukan perilaku yang akan ditentukan. Dalam konteks TAM, sikap terhadap perilaku seringkali tidak dianggap sebagai konstruk inti, tetapi dapat memainkan peran sebagai variabel moderator atau variabel pemediasi.

d. Minat Perilaku (*Behavioral Intention*)

Minat perilaku merujuk pada ketertarikan atau keinginan seseorang untuk melakukan suatu perilaku. Dalam konteks ini, pembahasan berfokus pada penggunaan teknologi oleh individu (Davis, 1989).

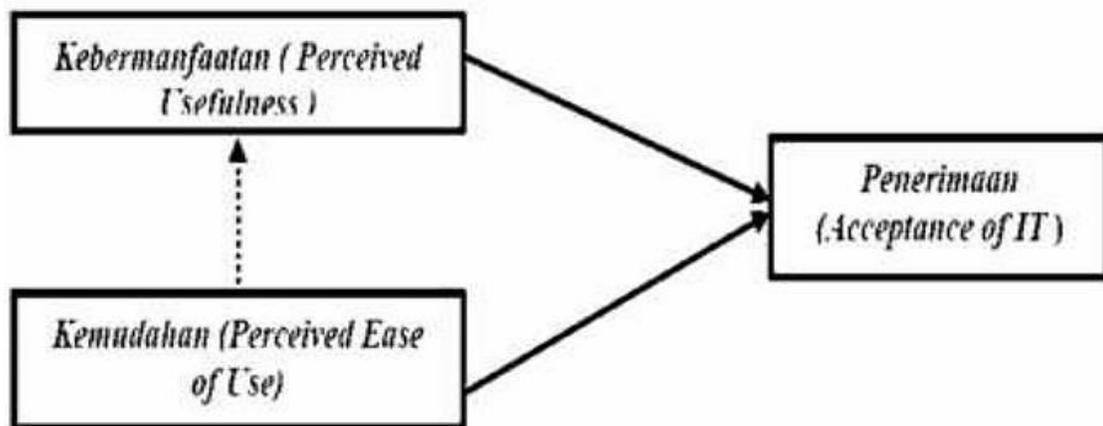
e. Penggunaan teknologi sesungguhnya (*Actual Sytem Use*)

Dalam konteks *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Fred Davis pada tahun 1989, “Perilaku” merujuk pada tindakan nyata pengguna dalam menggunakan sistem atau teknologi yang telah diterima. Dengan kata lain, “*Actual System Use*” dalam TAM mencerminkan sejauh mana pengguna benar-benar mengadopsi dan menggunakan teknologi (Davis, 1989)

1.6.6 Modifikasi Model TAM Penelitian Ini

Venkatesh dan Davis 1996 telah menyatakan eliminasi variabel sikap penggunaan sebab tidak mempengaruhi niat perilaku penggunaan. Selanjutnya pada penelitian Hendrikson et al (1996) menyatakan bahwa pengukuran instrument-instrumen kegunaan dan kemudahan dari TAM valid di analisis *test-retest* (Jogiyanto, 2007). Sedangkan, menurut Gahtani (2001) dalam Oktavianti menyatakan bahwa niat pengguna dan penggunaan sistem sesungguhnya dapat digantikan oleh variabel penerimaan terhadap teknologi informasi.

Gambar 1.8 Model & Skema Penelitian

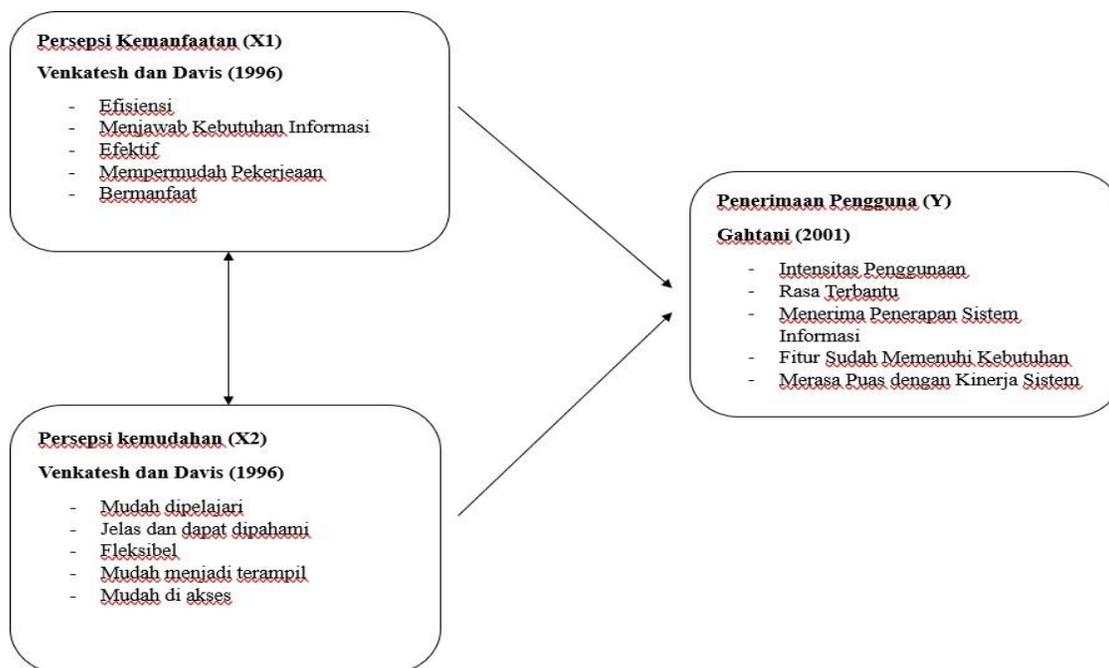


Sumber: Oktavianti (2007)

1.7 Kerangka Konseptual

Menurut Davis (1989) tiga konsep utama dari model penerimaan teknologi yaitu stimulus, organisme, dan respon. Stimulus merupakan fitur dan kapabilitas dari suatu sistem, organisme merupakan dorongan intrinsik dari individu untuk memanfaatkan sistem, dan respon adalah individu benar-benar menggunakan sistem. Karena pembahasan mengenai fitur dan kapabilitas sistem berada diluar ranah keilmuan administrasi publik dan kemampuan peneliti, penelitian ini membatasi kerangka konsep pada organisme dan respons pengguna. Adapun variabel yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan teori metode *Technology Acceptance Model* oleh Venkatesh dan Davis (1996) dan Gahtani (2001). Kerangka konseptual dalam penelitian ini ditunjukkan pada Gambar 1.9.

Gambar 1.9 Kerangka Konseptual



1.8 Pengembangan Hipotesis

Hipotesis adalah dugaan sementara yang diajukan untuk diuji kebenarannya melalui penelitian lebih lanjut.

1.8.1 Pengaruh Persepsi Kemanfaatan Pengguna (X1) terhadap Penerimaan Pengguna (Y)

Persepsi Kemanfaatan adalah sejauh mana pengguna percaya bahwa penggunaan teknologi akan meningkatkan kinerja atau produktivitas (Davis, 1989). Hal ini melibatkan pertimbangan apakah pengguna merasa bahwa teknologi tersebut memberikan manfaat atau keuntungan yang signifikan dalam menjalankan kegiatan, serta sebagai bahan pertimbangan untuk menerima atau tidak menerima model layanan.

H1: Persepsi Kemanfaatan Penggunaan berpengaruh terhadap Penerimaan Pengguna

1.8.2 Pengaruh Persepsi Kemudahan Pengguna (X2) terhadap Penerimaan Pengguna (Y)

Berdasarkan *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989) persepsi kemudahan diidentifikasi sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap suatu teknologi atau sistem.

H2: Persepsi Kemudahan Penggunaan berpengaruh terhadap Penerimaan Pengguna

1.8.3 Pengaruh Persepsi Kemudahan (X2) bersama Persepsi Kemanfaatan (X1) Terhadap Penerimaan Pengguna (Y)

Penerimaan dalam hal ini merujuk pada keputusan akhir seseorang untuk menerima atau menolak penggunaan suatu teknologi. Kondisi tersebut dapat dipengaruhi oleh keputusan seseorang untuk menggunakan sistem dengan cara tertentu. TAM sendiri menyatakan penerimaan pengguna terhadap suatu teknologi dapat diprediksi oleh dua faktor utama yaitu persepsi kemanfaatan dan persepsi kemudahan. (Gahtani, 2001).

H3: Persepsi Kemudahan dan Persepsi Kemanfaatan sama-sama berpengaruh terhadap Penerimaan Pengguna

1.9 Definisi Konsep dan Definisi Operasional

Menurut Singarimbun dan Efendi (2008: 43), Definisi konseptual merupakan interpretasi atau pemaknaan suatu konsep yang digunakan dalam sebuah penelitian, dengan tujuan untuk memberikan pemahaman yang jelas dan konsisten sehingga peneliti dapat mengoperasionalkannya dengan baik di lapangan. Sugiono (2018:38) berpendapat bahwa definisi operasional adalah pemberian makna atau menentukan tindakan atau operasi konkret yang diperlukan untuk mengukur atau mengamati suatu variabel dalam konteks penelitian. Adapun definisi konseptual dari masing-masing variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut;

1.9.1 Persepsi Kemanfaatan (X1)

Persepsi kemanfaatan atau *perceived of usefulness* adalah kondisi dimana pengguna percaya bahwa dengan menggunakan sistem tertentu akan meningkatkan kinerja mereka dalam bekerja. Menurut Vankatesh dan Davis (1996) persepsi kemanfaatan di representasikan dengan indikator reflektif berikut ini:

(1) Efisiensi

Efisiensi dalam konteks TAM mengacu pada kemampuan teknologi untuk menghemat waktu dan biaya bagi pengguna. Karena, pengguna cenderung lebih menerima teknologi baru jika teknologi tersebut dapat meningkatkan efisiensi mereka, yaitu menghemat waktu dan biaya dalam melakukan tugas. Indikator efisiensi dapat diukur melalui dua item pertanyaan yaitu: (1) Saya merasa adanya

aplikasi Magelang Cerdas dapat menghemat biaya untuk mendapatkan informasi dan layanan publik; (2) Saya merasa adanya aplikasi Magelang Cerdas dapat menghemat waktu untuk mendapatkan informasi dan layanan publik.

(2) Menjawab kebutuhan informasi

Menjawab kebutuhan informasi berarti pengguna merasa bahwa teknologi dapat memberikan informasi yang diperlukan dan relevan untuk tugas atau pekerjaan mereka. Indikator menjawab kebutuhan informasi dapat diukur melalui pertanyaan yaitu: (1) Saya merasa dengan adanya aplikasi Magelang Cerdas kualitas informasi dan layanan publik semakin baik; (2) Informasi dan Layanan publik yang tersedia pada aplikasi Magelang Cerdas sesuai dengan yang saya butuhkan.

(3) Efektif

Efektif dalam konteks TAM mengacu pada keyakinan pengguna tentang sejauh mana teknologi tersebut akan membantu mereka dalam mencapai tujuan atau meningkatkan. Indikator efektif dapat diukur menggunakan dua pertanyaan yaitu: (1) Secara keseluruhan saya merasa Aplikasi Magelang Cerdas dapat memberikan informasi dan layanan publik secara baik, benar, tepat, dan akurat; (2) Saya merasa aplikasi Magelang Cerdas memberikan layanan secara konsisten.

(4) Mempermudah Pekerjaan;

Mempermudah pekerjaan dalam TAM, menjadikan pekerjaan menjadi lebih mudah dengan system informasi melakukan pekerjaan menjadi lebih mudah dalam memproses data dan informasi yang dibutuhkan. Indikator mempermudah pekerjaan dapat diukur menggunakan dua pertanyaan yaitu: (1) Saya merasa

informasi terkini yang tersedia dalam aplikasi Magelang Cerdas berguna untuk mendukung pekerjaan; (2) Saya merasa aplikasi Magelang Cerdas memudahkan akses saya pada layanan pemerintah.

(5) Bermanfaat;

Dalam konteks TAM, bermanfaat merujuk pada penggunaan teknologi yang dianggap berguna oleh penggunanya, membantu mereka dalam mencapai tujuan tanpa memberikan terlalu banyak kesulitan dalam penggunaannya. Indikator bermanfaat dapat diukur melalui pertanyaan yaitu: (1) Saya merasa informasi dan layanan publik yang tersedia di dalam aplikasi Magelang Cerdas memiliki banyak manfaat.

1.9.2 Persepsi Kemudahan Penggunaan (X2)

Persepsi kemudahan penggunaan merupakan keyakinan dari masyarakat bahwa dalam penggunaan teknologi tidak memerlukan usaha yang keras dan terhindar dari kesulitan. Menurut Vankatesh dan Davis (1996) persepsi kemudahan di representasikan dengan indikator reflektif berikut ini:

(1) Mudah dipelajari;

Dalam konteks TAM, Teknologi mudah dipelajari merujuk pada sejauh mana individu percaya bahwa penggunaan teknologi tertentu tidak sulit. Jika seseorang percaya bahwa penggunaan teknologi itu mudah, mereka lebih cenderung menerima dan mengadopsi teknolog tersebut. Indikator mudah dipelajari dapat diukur menggunakan dua pertanyaan yaitu: (1) Saya merasa mudah menemukan

cara untuk mengakses informasi dan layanan publik pada aplikasi Magelang Cerdas; (2) Saya merasa dapat dengan cepat menguasai penggunaan Aplikasi Magelang Cerdas; (3) Secara keseluruhan saya merasa aplikasi Magelang Cerdas mudah untuk dipelajari.

(2) Jelas dan dapat dipahami;

Dalam konteks TAM, definisi teknologi yang jelas dapat dipahami dapat membantu dalam mengukur persepsi pengguna terhadap teknologi, yang kemudian memengaruhi niat untuk mengadopsi teknologi tersebut. Indikator Jelas dan dapat dipahami dapat diukur menggunakan dua pertanyaan yaitu: (1) Saya merasa mudah memahami pesan atau intruksi yang disampaikan oleh aplikasi Magelang Cerdas; (2) Saya merasa penggunaan aplikasi Magelang Cerdas mudah dipahami tanpa pelatihan khusus.

(3) Fleksibel;

Dalam konteks TAM, fleksibel diartikan sebagai kemampuan teknologi untuk diakses oleh pengguna di berbagai lokasi atau perangkat. Serta memiliki kemampuan system untuk beradaptasi dengan berbagai jenis jaringan dan kondisi koneksi internet. Indikator fleksibel dapat diukur menggunakan dua pertanyaan yaitu: (1) Saya dapat mengakses informasi dan layanan yang tersedia dalam aplikasi Magelang Cerdas kapan saja dan dimana saja; (2) saya dapat mengakses informasi dan layanan dalam aplikasi Magelang Cerdas diluar jam operasional.

(4) Mudah menjadi terampil;

Mudah untuk menjadi terampil, sistem informasi harus dapat mudah untuk dikuasai. Indikator mudah menjadi terampil dapat diukur menggunakan dua pertanyaan yaitu: (1) Saya merasa dapat mengatasi masalah yang muncul saat menggunakan aplikasi Magelang Cerdas; (2) Saya merasa dapat menggunakan aplikasi Magelang Cerdas tanpa bantuan orang lain

(5) Mudah di akses;

Dalam konteks TAM, Mudah di akses merujuk pada sejauh mana individu percaya bahwa mereka akan menerima dan menggunakan teknologi dengan relatif mudah, tanpa memerlukan tingkat keahlian atau usaha yang tinggi dari pengguna. Indikator mudah diakses dapat diukur menggunakan pertanyaan yaitu: (1) saya tidak perlu mengeluarkan banyak energi atau waktu untuk mengakses informasi dan layanan publik pada aplikasi Magelang Cerdas; (2) saya merasa informasi dan layanan public yang ada pada aplikasi Magelang Cerdas mudah untuk di akses.

1.9.3. **Penerimaan Pengguna (Y)**

Variabel ini menunjukkan apakah suatu teknologi dapat diterima oleh pengguna. Hal ini sejalan dengan tujuan dikeluarkannya teknologi baru atau inovasi dalam teknologi guna mempermudah pekerjaan. Menurut Gahtani (2001) indikator yang dapat menjelaskan diterima atau tidaknya suatu teknologi adalah sebagai berikut:

(1) Intensitas Penggunaan

Intensitas penggunaan mengacu pada sejauh mana seorang pengguna percaya bahwa menggunakan sistem atau teknologi akan meningkatkan produktifitas. Dalam TAM, intensitas penggunaan adalah hasil dari persepsi kemudahan penggunaan dan kemanfaatan. Indikator intensitas Penggunaan dapat diukur menggunakan dua pertanyaan yaitu: (1) Selalu menggunakan aplikasi Magelang cerdas untuk mencari informasi dan mengakses layanan pemerintah; (2) Saya merasa akan menggunakan aplikasi Magelang Cerdas secara konsisten

(2) Rasa Terbantu;

Dalam konteks TAM, rasa terbantu merujuk pada persepsi tentang sejauh mana pengguna yakin bahwa menggunakan teknologi akan meningkatkan kinerja. Rasa terbantu mencerminkan keyakinan bahwa menggunakan teknologi akan membantu mencapai tujuan dari pada tanpa menggunakan teknologi, indikator rasa terbantu dapat dinilai menggunakan pertanyaan yaitu: (1) Saya merasa aplikasi Magelang Cerdas membantu untuk memperoleh informasi dan layanan publik dengan baik.

(3) Menerima Penerapan Sistem Informasi

Menyediakan sistem sederhana yang dapat digunakan dengan baik oleh masyarakat. Sistem yang memiliki antarmuka pengguna yang intuitif dan mudah dipahami. Indikator ini dapat dinilai menggunakan dua pertanyaan, yaitu: (1) Saya merasa aplikasi Magelang Cerdas merupakan sistem sederhana yang dapat

diterima dengan baik oleh masyarakat; (2) Saya merasa akan merekomendasikan aplikasi Magelang Cerdas kepada rekan atau teman;

(4) Fitur Sudah Memenuhi Kebutuhan

Dalam konteks TAM, fitur-fitur yang memenuhi kebutuhan pengguna dapat berkontribusi secara signifikan terhadap penerimaan teknologi. Indikator fitur sudah memenuhi kebutuhan dapat dinilai menggunakan dua pertanyaan: (1) Saya merasa aplikasi Magelang Cerdas sudah memenuhi kebutuhan penggunanya (2) saya merasa layanan pada aplikasi Magelang Cerdas telah disesuaikan oleh kebutuhan penggunanya.

(5) Merasa Puas dengan Kinerja Sistem

Dalam konteks TAM, merasa puas dengan kinerja sistem mengacu pada persepsi positif pengguna terhadap sejauh mana sistem tersebut memenuhi harapan, kebutuhan, dan ekspektasi mereka. Indikator merasa puas dengan kinerja dapat dinilai melalui pertanyaan yaitu: (1) saya merasa puas dengan informasi dan layanan yang ditawarkan aplikasi Magelang Cerdas.

Tabel 1.5 Variabel, Indikator, Pertanyaan

Variabel	Indikator	Kode	Pertanyaan
Persepsi Kemanfaatan (<i>Perceived Usefulness</i>) (X1)	Efisiensi	PU 1.1	<ul style="list-style-type: none"> • Saya merasa adanya aplikasi Magelang Cerdas dapat menghemat biaya untuk mendapatkan informasi dan layanan publik
		PU 1.2	<ul style="list-style-type: none"> • Saya merasa adanya aplikasi Magelang Cerdas dapat menghemat waktu untuk mendapatkan informasi dan layanan publik
	Menjawab kebutuhan informasi	PU 2.1	<ul style="list-style-type: none"> • Saya merasa dengan adanya aplikasi Magelang Cerdas kualitas informasi dan layanan publik semakin baik
		PU 2.2	<ul style="list-style-type: none"> • Informasi dan layanan yang tersedia pada aplikasi Magelang Cerdas sesuai dengan saya butuhkan.
	Efektif	PU 3.1	<ul style="list-style-type: none"> • Secara keseluruhan saya merasa aplikasi Magelang Cerdas dapat memberikan informasi dan layanan publik secara baik, benar, tepat, dan akurat
		PU 3.2	<ul style="list-style-type: none"> • Saya merasa aplikasi Magelang Cerdas memberikan layanan secara konsisten
Mempermudah pekerjaan	PU 4.1	<ul style="list-style-type: none"> • Saya merasa informasi terkini yang tersedia dalam aplikasi Magelang Cerdas berguna untuk mendukung pekerjaan 	
	PU 4.2	<ul style="list-style-type: none"> • Saya percaya bahwa aplikasi Magelang Cerdas memudahkan akses saya pada layanan pemerintah 	
Bermanfaat	PU 5.1	<ul style="list-style-type: none"> • Saya merasa informasi dan layanan publik yang tersedia di dalam aplikasi Magelang Cerdas memiliki banyak manfaat 	
	Mudah Dipelajari	PEU 1.1	<ul style="list-style-type: none"> • Saya merasa mudah menemukan cara untuk mengakses informasi dan

Persepsi Kemudahan Penggunaan <i>(Perceived Ease of Use) (X2)</i>		PEU 1.2 PEU 1.3	layanan publik pada aplikasi Magelang Cerdas <ul style="list-style-type: none"> • Saya merasa dapat dengan cepat menguasai penggunaan aplikasi Magelang Cerdas • Secara keseluruhan saya merasa aplikasi Magelang Cerdas mudah untuk dipelajari
	Jelas dan dapat dipahami	PEU 2.1 PEU 2.2	<ul style="list-style-type: none"> • Saya merasa mudah memahami pesan atau intruksi yang disampaikan oleh aplikasi Magelang Cerdas • Secara keseluruhan saya merasa penggunaan aplikasi Magelang Cerdas mudah dipahami tanpa pelatihan khusus.
	Fleksibel	PEU 3.1 PEU 3.2	<ul style="list-style-type: none"> • Saya dapat mengakses informasi dan layanan yang tersedia dalam aplikasi Magelang Cerdas kapan saja dan dimana saja. • Saya dapat mengakses informasi dan layanan dalam aplikasi Magelang Cerdas di luar jam kerja operasional.
	Mudah menjadi terampil	PEU 4.1 PEU 4.2	<ul style="list-style-type: none"> • Saya merasa dapat mengatasi masalah yang muncul saat menggunakan aplikasi Magelang Cerdas. • Saya merasa dapat menggunakan aplikasi Magelang Cerdas tanpa bantuan orang lain
	Mudah diakses	PEU 5.1 PEU 5.2	<ul style="list-style-type: none"> • Saya tidak perlu mengeluarkan banyak energi atau waktu untuk mengakses informasi dan layanan publik pada aplikasi Magelang Cerdas • Secara keseluruhan saya merasa informasi dan layanan publik yang ada pada aplikasi Magelang Cerdas mudah untuk di akses

Penerimaan Pengguna (<i>Acceptance of IT</i>) (Y)	Intensitas Penggunaan	AOT1.1 AOT1.2	<ul style="list-style-type: none"> • Saya merasa akan selalu menggunakan aplikasi Magelang Cerdas untuk mencari informasi dan mengakses layanan pemerintah • Saya merasa akan menggunakan aplikasi Magelang Cerdas secara konsisten
	Rasa Terbantu	AOT2.1	<ul style="list-style-type: none"> • Saya merasa aplikasi Magelang Cerdas membantu untuk memperoleh Informasi dan layanan publik dengan baik
	Menerima Penerapan Sistem Informasi	AOT3.1 AOT3.2	<ul style="list-style-type: none"> • Saya merasa aplikasi Magelang Cerdas merupakan system sederhana yang dapat diterima dengan baik oleh masyarakat • Saya merasa akan merekomendasikan aplikasi Magelang Cerdas kepada rekan kerja atau teman
	Fitur Sudah Memenuhi Kebutuhan	AOT4.1 AOT4.2	<ul style="list-style-type: none"> • Saya merasa layanan pada aplikasi Magelang Cerdas sudah memenuhi kebutuhan penggunanya • Saya merasa layanan pada aplikasi Magelang Cerdas telah disesuaikan oleh kebutuhan penggunanya
	Merasa Puas dengan Kinerja	AOT5.1	<ul style="list-style-type: none"> • Saya merasa puas dengan informasi dan layanan yang ditawarkan aplikasi Magelang Cerdas

1.10 Metode Penelitian

1.10.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Metode ini, sesuai dengan pendapat Creswell & Creswell (2018), digunakan untuk menguji suatu teori melalui pemeriksaan hubungan antar variabel. Tujuan utamanya adalah untuk menguji hipotesis, mengidentifikasi pola, dan mengeksplorasi hubungan antar variabel dengan menggunakan analisis statistik. Dalam konteks perilaku, pendekatan kuantitatif berfokus pada perilaku spesifik yang dapat diukur secara kuantitatif. Ini dicapai melalui investigasi kuantitatif, yang biasanya melibatkan sampel yang lebih besar, dan kemudian membuat kesimpulan berdasarkan analisis statistik terhadap data yang dikumpulkan.

1.10.2 Populasi dan sampel

1.10.2.1 Populasi

Populasi merupakan keseluruhan kelompok orang, kejadian, dan sesuatu yang menjadi perhatian peneliti (Kerlinge, 2006). Populasi yang ditentukan dalam penelitian ini adalah masyarakat Kota Magelang yang pernah menggunakan aplikasi Magelang Cerdas untuk mengakses layanan Pemerintah Kota Magelang.

1.10.2.1 Sampel

Pengambilan sampel merupakan pengambilan sesuatu dari populasi sebagai representasi semesta tersebut (Pelosi dan Sandifer, 2003:13). Adapun kriteria dalam penelitian ini antara lain: (1) Masyarakat yang pernah mengakses dan menggunakan Aplikasi Magelang Cerdas, (2) Berusia lebih dari 17 tahun, karena telah dianggap dewasa secara administrasi dan diasumsikan lebih membutuhkan pelayanan publik.

1.10.3 Teknik Pengambilan Sampel

Penelitian ini akan menggunakan teknik pengambilan sampel *nonprobability* (menggunakan metode *purposive*) karena setiap anggota populasi tidak memiliki peluang yang sama untuk diambil sebagai sampel. Sedangkan, metode *purposive* digunakan karena sampel dipilih berdasarkan pertimbangan tertentu. Karena populasi dalam penelitian ini bersifat infinite atau tidak di ketahui secara pasti maka sample di tentukan dengan menggunakan rumus *Lemeshow* hingga jika berdasarkan rumus tersebut maka n yang didapatkan adalah 96,04 = 100 orang sehingga pada penelitian ini mengambil data dari sampel sekurang-kurangnya sejumlah 100 orang.

$$n = \frac{z_{1-\alpha/2}^2 P (1 - P)}{d^2}$$

1.10.4 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data diperoleh secara langsung dari responden melalui penyebaran kuisisioner secara *online* atau dalam jaringan dengan menggunakan

media sosial *whatsapp*, *Instagram*, maupun *twitter* dan secara *offline* atau dibagikan secara langsung pada responden. Kuesioner sendiri merupakan daftar pertanyaan tertulis yang telah dirumuskan sebelumnya untuk kemudian dijawab oleh responden. Sedangkan data sekunder merupakan data yang bersumber dari dokumentasi, jurnal penelitian, skripsi, artikel dan bahan bacaan yang relevan. Data sekunder juga mengacu pada informasi yang dipublikasikan oleh organisasi yang bukan pengelolanya, (Siregar, 2013).

1.10.5 Skala Pengukuran

Seluruh variabel dalam penelitian ini bersifat laten atau tidak dapat diukur secara langsung. Sebagai gantinya, keberadaan variabel – variabel tersebut diukur melalui indikator-indikator, yang dalam konteks ini merupakan pertanyaan dalam bentuk skala Likert (Ghozali, 2011). Penelitian ini menggunakan Skala *Likert* yang terdiri empat opsi respon yakni sangat setuju, setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju (Pelosi dan Sandifer, 2003) Penggunaan skala likert dengan empat opsi memberikan kesempatan bagi responden untuk menyampaikan tanggapan mengenai penerimaan dan penolakan masyarakat atas layanan *e-government*.

Tabel 1.6 Skala Likert

No	Jawaban Responden	Kode	Skor
1	Sangat setuju	SS	4
2	Setuju	S	3
3	Tidak setuju	TS	2
4	Sangat Tidak Setuju	STS	1

Sumber: (Pelosi dan Sandifer, 2003)

1.10.6 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini melibatkan distribusi kuesioner kepada responden yang telah mengakses dan menggunakan aplikasi Magelang Cerdas. Kuesioner disebarkan pada responden yang memenuhi kriteria, baik secara *online* melalui platform media sosial maupun secara langsung kepada masyarakat Kota Magelang.

1.10.7 Instrumen Penelitian

instrumen penelitian menurut Siregar (2013) merupakan suatu alat atau sarana yang digunakan untuk mengumpulkan, mengolah, dan menganalisis data penelitian. Instrumen ini digunakan untuk mengumpulkan informasi dari responden atau subjek penelitian dengan menggunakan alat ukur yang sama. Adapun instrumen penelitian yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Instrumen pengambilan data menggunakan kuesioner online *Google form*
2. Instrumen pengolahan data menggunakan *Smart PLS 4*
3. Instrumen analisis data menggunakan *Smart PLS*

Tabel 1.7 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator	Pertanyaan Kuisisioner	Jumlah
Independen (X)			
Persepsi Kemanfaatan (<i>Perceived Usefulness</i>)- Venkatesh dan Davis (1996) Oktavianti, (2007)	1. Efisiensi	1,2	2
	2. Menjawab kebutuhan informasi	3,4	2
	3. Efektif	5,6	2
	4. Mempermudah Pekerjaan	7,8	2
	5. Bermanfaat	9	1
Persepsi Kemudahan Penggunaan (<i>Perceived Ease of Use</i>) (X2) – Venkatesh dan Davis (1996) dan Oktavianti (2007)	1. Mudah Dipelajari	1,2,3	3
	2. Jelas dan dapat dipahami	4,5	2
	3. Fleksibel	6,7	2
	4. Mudah menjadi terampil	8,9	2
	5. Mudah di akses	10,11	2
Dependen (Y)			
Penerimaan Pengguna (<i>Acceptance of IT</i>) (Y) – Surachman, (2008) dan Oktavianti (2007)	1. Intensitas Penggunaan	1,2	2
	2. Rasa Terbantu	3	1
	3. Menerima Penerapan Sistem Informasi	4,5	2
	4. Fitur Sudah memenuhi penggunaanya	6,7	2
	5. Merasa Puas dengan Kinerja Sistem	8	1
Total soal			28

1.10.8 Teknik Analisis Data

1.10.8.1 Uji *Partial Least Square*

Uji PLS atau *Partial Least Square* adalah bagian integral dari analisis data dalam metode *Structural Equation Modeling* (SEM). Pendekatan ini digunakan untuk menganalisis dan mengukur hubungan antarvariabel dalam model konseptual. Dalam konteks studi keperilakuan, *Partial Least Square* (PLS) bisa menjadi metode yang sangat relevan untuk menganalisis hubungan antarvariabel. PLS-SEM dapat digunakan untuk mengevaluasi model yang melibatkan variabel laten yang mencerminkan konstruk keperilakuan (Muniarti et al., 2013).

1.10.8.2 Analisa *Outer Model* (Model Pengukuran)

1. Uji Validitas

Menurut Ghazali dan Latan (2015), uji validitas adalah sebuah metode yang digunakan untuk menilai keabsahan atau validitas suatu kuesioner. Uji ini dilakukan untuk menentukan suatu indikator dalam mengukur variabel laten. Suatu kuisisioner dapat dianggap sah atau valid apabila pertanyaanya dapat mengungkapkan apa yang akan diukur. Terdapat dua jenis uji validitas yang dapat dilakukan dalam penelitian, yaitu:

- 1. Convergent Validity*, ditunjukkan oleh nilai *loading factor* yang terkait dengan setiap indikator konstruk (Hamid & Anwar, 2019). Untuk megevaluasi validitas konvergen, kriteria yang perlu terpenuhi adalah bahwa nilai *loading factor*

harus lebih 0,7 dan nilai (*AVE*) harus melebihi 0,5 agar bisa dikatakan valid (Ghozali dan Latan, 2015)

2. *Discriminant Validitas*, berkaitan dengan pengukuran korelasi konstruk dengan konstruk itu sendiri tidak boleh lebih kecil daripada korelasi konstruk lain. Hal ini dapat diamati melalui kriteria *fornell larcker* (Setiawan, 2021)

2. Uji Reabilitas

Menurut Ghozali dan Latan (2015), Uji reabilitas adalah metode analisis yang digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang menunjukkan variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dianggap reliabel atau handal apabila tanggapan seseorang terhadap pernyataan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Terdapat dua uji reliabilitas yang dapat dilakukan dalam penelitian, yaitu:

1. *Composite Reliability*, yaitu indeks reabilitas yang mengukur konsistensi internal dari indikator -indikator yang mengukur variabel laten yang sama. Nilai *composite reliability* yang ideal adalah lebih besar dari 0.7
2. *Cronbach Alpha*, Uji reliabilitas diperkuat oleh hasil analisis *Cronbach Alpha* yang nilainya diharapkan lebih besar dari 0,7 untuk semua konstruk.

1.10.8.3 Analisa *Inner Model* (Model Struktural)

analisis *Inner Model* bertujuan untuk memahami hubungan sebab-akibat antar variabel laten yang diuji dalam suatu model. Salah satu cara untuk menilai kekuatan inner model adalah menggunakan *R-square*. (Ghozali & Latan, 2015).

Langkah berikutnya adalah menentukan signifikansi dari hubungan antar variabel dengan menggunakan metode *bootstrapping* untuk menganalisis nilai koefisien parameter dan nilai *T-statistic* (Ghozali & Latan, 2015). Koefisien jalur berada diantara -1 sampai 1, sehingga semakin mendekati nilai +1 menunjukkan hubungan variabel yang positif, sedangkan semakin mendekati nilai 0 maka hubungan variabel negatif.

1.10.8.4 Pengujian Hipotesis

Metode *explanatory research* umumnya merupakan pendekatan yang digunakan untuk menjelaskan dan memahami hubungan kausal antara variabel-variabel dalam suatu fenomena atau peristiwa. *Partial Least Square* (PLS) adalah salah satu metode statistic yang sering digunakan dalam *explanatory research* untuk menganalisis hubungan antarvariabel dan menguji hipotesis (Muniarti et al., 2013).

Dalam PLS, Pengujian hipotesis biasanya melibatkan nilai *t-statistik* dan nilai probabilitas (*p-value*). Secara umum, nilai *t-statistik* melebihi 1,96 (dengan Tingkat signifikansi 0,05)

Dalam konteks *p-value*, jika nilai *p-value* yang dihasilkan dari analisis statistik kurang dari tingkat signifikansi yang ditentukan (biasanya 0,05), maka H_a dapat diterima. Dengan kata lain, jika $p\text{-value} < 0,05$, Anda cenderung menolak H_0 dan menerima H_a sebagai hipotesis yang mendukung