

**Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Adopsi Sistem Layanan
Bantuan Internal ESTIM Menggunakan Model UTAUT dengan
Penambahan Konstruk *Habit* (Studi Kasus di PPATK)**

Tugas Akhir

Diajukan untuk memenuhi persyaratan mencapai derajat Sarjana Sistem Informasi



Hanna Tashya Portuna

NPM: 221712143

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

2026

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI ADOPSI SISTEM LAYANAN
BANTUAN INTERNAL ESTIM BERBASIS MODEL UTAUT DENGAN PENAMBAHAN
KONSTRUK HABIT (STUDI KASUS DI PPAK)

Yang disusun oleh

Hanna Tashya Portuna

221712143

dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 06 Februari 2026

		Keterangan
Dosen Pembimbing 1	: Hendro Gunawan, S.Si., M.T.	Telah Menyetujui
Dosen Pembimbing 2	: Emanuel Ristian Handoyo, S.T., M.Eng.	Telah Menyetujui
Tim Penguji		
Penguji 1	: Hendro Gunawan, S.Si., M.T.	Telah Menyetujui
Penguji 2	: Julius Galih Prima Negara, S.Kom., S.A.P., M.Kom.	Telah Menyetujui
Penguji 3	: Elisabeth Marsella, S.S., M.Li.	Telah Menyetujui

Yogyakarta, 06 Februari 2026

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Teknologi Industri

Dekan

ttd.

Prof. Dr. Ir. Parama Kartika Dewa SP., S.T., M.T., IPU, ASEAN Eng.

Dokumen ini merupakan dokumen resmi UAJY yang tidak memerlukan tanda tangan karena dihasilkan secara elektronik oleh Sistem Bimbingan UAJY. UAJY bertanggung jawab penuh atas informasi yang tertera di dalam dokumen ini

LEMBAR PENYATAAN

Orisinalitas & Publikasi Ilmiah

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Hanna Tashya Portuna
NPM : 221712143
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Industri
Judul Penelitian : Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Adopsi Sistem Layanan Bantuan Internal ESTIM Menggunakan Model UTAUT dengan Penambahan Konstruk *Habit* (Studi Kasus di PPAK)

Menyatakan dengan ini:

1. Skripsi ini adalah benar merupakan hasil karya sendiri dan tidak merupakan salinan sebagian atau keseluruhan dari karya orang lain.
2. Memberikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta, berupa Hak Bebas Royalti non eksklusif (*Non-Exclusive-Royalty-Free Right*) atas Penelitian ini, dan berhak menyimpan, mengelola dalam pangkalan data, mendistribusikan, serta menampilkan untuk kepentingan akademis, tanpa perlu meminta izin selama tetap mencantumkan nama penulis.
3. Bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum yang mengikuti atas pelanggaran Hak Cipta dalam pembuatan Skripsi ini.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 30 Januari 2026
Yang menyatakan,



Hanna Tashya Portuna
221712143

LEMBAR PENYATAAN

Persetujuan dari Instansi Asal Penelitian

(Jika penelitian membutuhkan akses data organisasi eksternal)

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap Pembimbing : Eka Sakti Perkasa
Jabatan : Staff IT
Departemen : Pusat Teknologi Informasi

Menyatakan dengan ini:

Nama Lengkap : Hanna Tashya Portuna
NPM : 221712143
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Industri
Judul Penelitian : Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Adopsi Sistem Layanan Bantuan Internal ESTIM Menggunakan Model UTAUT dengan Penambahan Konstruksi *Habit* (Studi Kasus di PPATK)

1. Penelitian telah selesai dilaksanakan dan hasil penelitian telah dilaporkan kepada pihak PPATK serta diterima dengan baik oleh instansi terkait.
2. Penelitian ini menggunakan sistem yang terdapat di lingkungan PPATK sebagai objek kajian, dan seluruh data yang digunakan telah disesuaikan dengan ketentuan serta kebijakan yang berlaku di instansi.
3. Pihak PPATK memberikan izin kepada penulis untuk mempublikasikan hasil penelitian ini secara umum dengan mencantumkan nama instansi PPATK, sepanjang tidak mengungkapkan data rahasia dan/atau informasi sensitif milik institusi.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 05 Februari 2026

Yang menyatakan,



Eka Sakti Perkasa
Staff IT

PRAKATA

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Adopsi Sistem Layanan Bantuan Internal ESTIM menggunakan Model UTAUT dengan Penambahan Konstruksi *Habit* (Studi Kasus di PPAK)” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sistem Informasi di Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Perjalanan panjang dalam menyelesaikan tugas akhir ini tidak akan pernah berhasil tanpa dukungan, doa, dan kasih sayang dari berbagai pihak yang luar biasa. Oleh karena itu, dengan penuh rasa syukur dan kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Untuk mamah yang menjadi pilar terkuat dalam hidup saya, terima kasih untuk setiap doa yang tak pernah putus, setiap pengorbanan yang tak terhitung, dan setiap dukungan yang tak pernah surut. Mamah adalah alasan terbesar mengapa saya bisa bertahan di setiap tantangan. Setiap kata “semangat” darimu adalah kekuatan yang membuat saya bangkit kembali di saat lelah. Untuk abang-abangku tersayang, terima kasih telah menjadi penghibur di tengah kepenatan dan pengingat bahwa selalu ada kebahagiaan sederhana yang menanti di rumah. Canda, perhatian, dan kehadiran kalian menjadi penyeimbang dalam perjalanan panjang ini. Tugas akhir ini penulis persembahkan untuk kalian, keluarga kecil penulis yang luar biasa, tempat pulang yang selalu menguatkan.
2. Kepada seseorang yang kini telah beristirahat dengan tenang di surga, yang penulis panggil “papah” sosok yang sangat penulis rindukan. Kini anakmu Tashya, telah tumbuh dewasa. Langkah ini mungkin tak sempat papah saksikan secara langsung, namun setiap pencapaian yang penulis raih tak pernah lepas dari jejak doa dan kasihmu yang tertanam sejak awal kehidupan penulis. Terima kasih telah menjadi papah yang, selama hidupnya, selalu menghadirkan rasa aman, kasih sayang yang tak pernah habis, motivasi yang menenangkan, serta doa-doa yang begitu berarti. Meski kebersamaan kita terasa singkat di dunia ini, penulis percaya cinta dan semangatmu tak pernah pergi. Ia hidup, menyatu dalam setiap langkah dan doa yang mengiringi penulis setiap hari. Penulis yakin, meskipun tak terlihat, papah selalu ada, menjaga dan menguatkan dari kejauhan.
3. Bapak Hendro Gunawan, S.Si., M.T. selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Emanuel Ristian Handoyo, S.T., M.Eng. selaku Dosen Pembimbing II, yang dengan sabar dan penuh dedikasi memberikan bimbingan, kritik konstruktif, dan motivasi yang sangat berarti. Terima kasih atas waktu, ilmu, dan kebijaksanaan yang telah Bapak berikan.
4. Seluruh dosen dan staff Program Studi Sistem Informasi Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah memberikan ilmu dan pengalaman berharga selama masa perkuliahan.
5. Pihak PPAK, khususnya administrator sistem ESTIM dan tim IT Support, serta seluruh pegawai yang telah bersedia menjadi responden dan memberikan data yang sangat berharga untuk penelitian ini.
6. Kepada seseorang yang tidak kalah penting kehadirannya, Devin Ferdynan. Terima kasih telah menemani proses panjang penyusunan tugas akhir ini. Berkontribusi baik tenaga, waktu, menemani, mendukung, serta mendengarkan keluh kesah dan meyakinkan penulis untuk pantang menyerah dengan kalimat sederhana “yuk bisa

yuk” dari kamu sering kali menjadi penguat hingga penyusunan tugas akhir ini terselesaikan.

7. Untuk bowlehtiaphari (Alvin, Engky, Evan, Fenia, Felix, Jesica, Mona, Siska) terimakasih telah menjadi rumah dan tempat pulang ternyaman penulis saat perantauan. Dibalik kata kata pedas selalu dilontarkan satu sama lain ada hati malaikat yang selalu siap menyediakan bahu untuk bersandar, dan hadir tanpa syarat di kala suka maupun duka. Terima kasih karena telah menjadi sahabat yang tidak hanya ada saat tawa mengisi hari, tetapi juga saat air mata menemani malam. Atas telinga yang selalu siap mendengar, atas nasihat dan motivasi yang sering kali datang tepat di saat penulis paling membutuhkannya. Tanpa kehadiran kalian, mungkin Yogyakarta takkan pernah terasa senagat dan seberarti ini. Kehadiran kalian telah memeberi warna, kekuatan, dan semangat tersendiri dalam perjalanan panjang ini.
8. Kepada Jesica, sahabat sekaligus teman seperjuangan magang dan tugas akhir, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas kebersamaan, dukungan, dan kontribusi yang diberikan selama proses magang hingga penyusunan tugas akhir ini. Penulis dan Jesica menjalani masa magang bersama, mengerjakan berbagai proyek, serta berbagi keluh kesah, tawa, dan tangis dalam setiap prosesnya. Di tengah kelelahan sepulang kerja dan padatnya penyusunan tugas akhir, kebersamaan tersebut terus terjaga dengan saling menemani dan mencari tempat ternyaman untuk mengerjakan tugas akhir bersama. Midori menjadi salah satu tempat favorit yang menyimpan banyak cerita, kenangan, serta menjadi saksi perjalanan selama proses ini. Terima kasih telah menemani dan menghibur di saat-saat sulit, mendengarkan keluh kesah, serta memberikan semangat untuk terus pantang menyerah selama masa magang hingga penyusunan tugas akhir ini. Penulis berharap kebersamaan ini tidak hanya berhenti pada penyelesaian tugas akhir, tetapi juga terus berlanjut di masa mendatang. Semoga Tuhan senantiasa memberikan keberkahan atas setiap proses yang kita lalui dan kesuksesan untuk kita berdua. *Aamiin*.
9. Kepada Alvin, teman seperjuangan magang dan tugas akhir, penulis mengucapkan terima kasih atas dukungan, semangat, dan kebersamaan yang tetap terjalin meskipun harus menjalani magang di Surabaya yang jaraknya tidak dekat. Walaupun terpisah kota dengan penulis yang berada di Jakarta, hal tersebut tidak mengurangi peran dan kebersamaan dalam proses penyusunan tugas akhir ini. Dukungan, semangat, serta komunikasi yang terjaga menjadi penguat bagi penulis di tengah proses yang tidak selalu mudah. Terima kasih telah menjadi teman seperjuangan dari kejauhan yang tetap hadir dan berkontribusi. Semoga Tuhan senantiasa memberikan keberkahan atas setiap proses yang telah dilalui serta kesuksesan ke depannya.
10. Untuk teman-teman main rumah yang telah menjadi bagian penting dalam perjalanan ini, penulis mengucapkan terima kasih atas kebersamaan, perhatian, dan dukungan yang diberikan selama proses penyusunan tugas akhir. Kehadiran kalian, baik melalui obrolan ringan maupun kebersamaan sederhana, turut membantu penulis melewati proses yang tidak selalu mudah. Tugas akhir ini tidak terlepas dari dukungan teman-teman yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu. Untuk itu, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya atas kebersamaan dan dukungan yang telah diberikan.
11. *Last but not least*, untuk diri saya sendiri Hanna Tashya Portuna. Terima kasih karena telah memilih untuk bertahan, terus belajar, dan berusaha memberikan yang terbaik di setiap proses yang dijalani. Terima kasih karena tetap membuka diri terhadap hal-

hal baru yang pada awalnya terasa tidak mudah dan penuh keraguan. Perjalanan ini tidak akan sampai pada titik ini apabila penulis di masa lalu tidak berani melangkah, mencoba setiap kesempatan yang datang, dan tetap berjalan meskipun sering kali belum mengetahui arah pasti yang akan dituju. Kini, seluruh proses tersebut terbayar ketika tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik. Pencapaian ini bukan semata tentang keberhasilan akademik, melainkan juga tentang proses bertumbuh, belajar memahami diri, menguatkan mental, dan menjadi pribadi yang lebih dewasa dalam menghadapi berbagai tantangan. Tulisan ini mungkin disusun oleh penulis hari ini, namun kelak akan dibaca kembali sebagai pengingat bahwa setiap usaha, ketekunan, dan kesabaran yang dijalani memiliki arti dan layak untuk diperjuangkan.



INTISARI

Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Indonesia menghadapi tantangan adopsi yang signifikan, tercermin dari rendahnya penggunaan sistem layanan bantuan internal (ESTIM) di PPATK yang hanya mencatat 1.234 tiket sejak 2019 dibandingkan estimasi 3.200 aduan melalui kanal informal *WhatsApp*. Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi adopsi ESTIM menggunakan model UTAUT dengan penambahan konstruk *Habit*. Data dikumpulkan dari 241 pegawai PPATK melalui kuesioner yang dianalisis menggunakan PLS-SEM dan thematic analysis. Hasil menunjukkan empat konstruk UTAUT dan *Habit* secara signifikan menjelaskan 93,7% varians niat penggunaan dan 70,1% varians perilaku aktual. Temuan utama mengungkap fenomena competing *Habit*: mayoritas pegawai (84,9%) memiliki kebiasaan kuat menggunakan *WhatsApp* yang menghambat pembentukan kebiasaan baru terhadap ESTIM. Analisis kualitatif mengidentifikasi kendala utama: UI/UX tidak user-friendly (34,7%), form terlalu panjang (27,3%), dan tidak ada notifikasi real-time (18,8%). Penelitian ini memberikan kontribusi teoretis dengan mengonfirmasi dual-process theory dalam adopsi teknologi pemerintah dan kontribusi praktis berupa rekomendasi strategis komprehensif untuk meningkatkan adopsi sistem formal sesuai mandat SPBE.

Kata Kunci: *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*, *Habit*, Adopsi Sistem Informasi, Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, Layanan Bantuan Internal; PLS-SEM, Instansi Pemerintah

ABSTRACT

The implementation of Electronic-Based Government Systems (SPBE) in Indonesia faces significant adoption challenges, reflected in the low usage of the internal help desk system (ESTIM) at PPATK, which recorded only 1,234 tickets since 2019 compared to an estimated 3,200 requests through the informal WhatsApp channel. This study aims to identify factors influencing ESTIM adoption using the UTAUT model with the addition of the Habit construct. Data were collected from 241 PPATK employees through questionnaires analyzed using PLS-SEM and thematic analysis. Results show that four UTAUT constructs and Habit significantly explain 93.7% of the variance in Behavioral Intention and 70.1% of the variance in actual usage behavior. The main finding reveals a competing Habit phenomenon: the majority of employees (84.9%) have strong Habits of using WhatsApp that hinder the formation of new Habits toward ESTIM. Qualitative analysis identifies main barriers: non-user-friendly UI/UX (34.7%), overly long forms (27.3%), and lack of real-time notifications (18.8%). This study provides theoretical contributions by confirming dual-process theory in government technology adoption and practical contributions in the form of comprehensive strategic recommendations to increase formal system adoption in accordance with the SPBE mandate.

Keywords: Unified Theory of Acceptance and Use of Technology; Habit; Information System Adoption; Electronic-Based Government System; Internal Help Desk; Partial Least Squares-Structural Equation Modeling; Government Institution

Daftar Isi

HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PENYATAAN	iv
LEMBAR PENYATAAN	v
PRAKATA.....	vi
INTISARI	ix
ABSTRACT	x
Daftar Isi	xi
Daftar Gambar	xiv
Daftar Tabel	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Tujuan.....	3
1.4 Batasan Masalah	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.6 Bagan Keterkaitan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Studi Sebelumnya.....	6
2.2 Dasar Teori	12
2.2.1 <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)</i>	12
2.2.2 Konstruksi <i>Habit</i> dalam Konteks Sistem Informasi	17
2.2.3 Perbandingan Model	19
2.3. Pengembangan Hipotesis	22
2.3.1 <i>Performance Expectancy</i>	23
2.3.2 <i>Effort Expectancy</i>	24
2.3.3 <i>Sosial Influence</i>	25
2.3.4 <i>Facilitating Conditions</i>	26
2.3.5 <i>Habit</i>	26
2.3.6 <i>Behavioral Intention</i>	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	29
3.1 Tahapan Penelitian	29
3.2 Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	33
3.3 Populasi dan Sampel.....	35
3.3.1 Populasi	35

3.3.2 Sampel	36
3.4 Teknik Pengambilan Sampel	38
3.5 Teknik Pengumpulan Data	38
3.5.1 Kuesioner (Data Primer Kuantitatif dan Kualitatif)	38
3.5.2 Dokumentasi (Data Sekunder)	42
3.6 Definisi Operasional Variable.....	44
3.7 Teknik Analisis data	47
3.7.1 Analisis Data Kuantitatif	47
3.7.2 Analisis Data Kualitatif.....	49
3.7.3 Integrasi Data Kuantitatif dan Kualitatif	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	52
4.1 Analisis Deskriptif.....	52
4.1.1 Hasil Pengumpulan Data.....	52
4.1.2 Karakteristik Responden.....	52
4.1.3 Statistik Deskriptif Variabel	55
4.2 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	59
4.2.1 Uji Validitas Konvergen (<i>Convergent Validity</i>)	59
4.2.2 Uji validitas Diskriminan (<i>Discriminant Validity</i>)	63
4.2.3 Uji Reliabilitas Konstruk.....	64
4.3 Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	65
4.3.1 Uji <i>Kolinearitas (Variance Inflation Factor – VIF)</i>	65
4.3.2 Kofiesien Determinasi (<i>R-Square</i>).....	66
4.3.3 <i>Effect Size (f²)</i>	67
4.3.4 <i>Predictive Relevance (Q²)</i>	69
4.3.5 <i>Goodness of Fit Model</i>	70
4.4 Pengujian Hipotesis	72
4.5 Analisis Data Kualitatif (Pertanyaan Terbuka)	86
4.6 Integrasi dan Triangulasi temuan Data Kuantitatif dan Kualitatif	103
4.6.1 Triangulasi Validasi: Data Kualitatif Mengkonfirmasi Temuan Kuantitatif	103
4.6.2 Rekomendasi Strategis untuk PPATK	113
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	126
5.1 Kesimpulan	126
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	127
5.3 Saran.....	127
5.3.1 Saran untuk Penelitian Selanjutnya.....	127

Daftar Pustaka.....	129
Lampiran.....	131



Daftar Gambar

Gambar 2. 1 hubungan antar variabel yang ada dalam UTAUT	13
Gambar 2. 2 Model UTAUT2 dengan Konstruk <i>HABIT</i>	19
Gambar 2. 3 Model Penelitian	23
Gambar 3. 1 Flowchart Tahapan Penelitian	29



Daftar Tabel

Tabel 4. 1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Tabel 4. 2 Data Responden Berdasarkan Usia	53
Tabel 4. 3 Data Responden Berdasarkan Unit Kerja	53
Tabel 4. 4 Data Responden Berdasarkan Jabatan	54
Tabel 4. 5 Data Responden Berdasarkan Lama Bekerja	54
Tabel 4. 6 Pengalaman Menggunakan Layanan Bantuan ESTIM.....	55
Tabel 4. 7 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	56
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Konvergen (<i>Outer Loading</i>)	60
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Konvergen Akhir (<i>Outer Loading</i>) - Setelah Penghapusan UB4	61
Tabel 4. 10 Nilai Average Variance Extracted (AVE)	62
Tabel 4. 11 Uji Validitas Diskriminan (Fornell-Larcker Criterion)	63
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas Konstruk.....	64
Tabel 4. 13 Nilai Variance Inflation Factor (VIF)	66
Tabel 4. 14 Nilai R-Square	66
Tabel 4. 15 Nilai <i>Effect Size</i> (f^2)	67
Tabel 4. 17 Nilai Predictive Relevance (Q^2).....	69
Tabel 4. 17 Goodness of Fit Indices	70
Tabel 4. 18 Hasil Uji Hipotesis (Bootstrapping)	72
Tabel 4. 19 Pengalaman dan Manfaat yang Dirasakan dari ESTIM	87
Tabel 4. 20 Kendala dalam Menggunakan ESTIM.....	91
Tabel 4. 21 Bagian ESTIM yang Perlu Diperbaiki	93
Tabel 4. 22 Dalam Kondisi Apa Biasanya Memilih ESTIM	96
Tabel 4. 23 Kelebihan dan Kekurangan ESTIM	99
Tabel 4. 25 Saran Perbaikan ESTIM	100