

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Studi Sebelumnya

Studi empiris mengenai adopsi teknologi dalam konteks organisasi pemerintahan telah banyak dilakukan dengan menggunakan berbagai model penerimaan teknologi, khususnya *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) yang dikembangkan oleh Venkatesh dkk. [6]. Penelitian-penelitian tersebut menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Conditions*, dan *Habit* memiliki peran penting dalam mempengaruhi niat (*Behavioral Intention*) dan perilaku aktual (*Use Behavior*) pengguna terhadap sistem informasi. Namun, penelitian yang secara spesifik menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi sistem layanan bantuan internal (ESTIM) dalam konteks layanan internal pemerintah Indonesia dengan mengintegrasikan faktor *Habit* untuk menjelaskan fenomena rendahnya penggunaan sistem formal masih sangat terbatas. Sebagian besar penelitian sebelumnya berfokus pada sistem-sistem seperti *e-Government*, *e-Kinerja*, atau sistem informasi akademik, sementara karakteristik sistem layanan bantuan yang bersifat *support-oriented* dan bersaing dengan kanal komunikasi informal yang telah menjadi kebiasaan pengguna memiliki dinamika adopsi yang berbeda.

Hambatan-hambatan dalam implementasi layanan SPBE di pemerintah daerah melalui pendekatan kualitatif. Penelitian ini menemukan empat hambatan utama: resistensi pengguna terhadap perubahan, kurangnya sosialisasi yang efektif, rendahnya literasi digital pegawai, dan ketergantungan terhadap kanal komunikasi informal seperti *WhatsApp* yang telah menjadi kebiasaan [3]. Hambatan terbesar bukan pada aspek teknis sistem, melainkan pada perubahan kebiasaan pengguna yang telah terbentuk selama bertahun-tahun.

Peran SPBE dalam meningkatkan aksesibilitas pelayanan publik di Indonesia dan menemukan bahwa tantangan terbesar dalam adopsi sistem baru adalah kebiasaan pengguna terhadap prosedur manual atau kanal komunikasi informal yang telah mengakar dalam budaya organisasi [4]. Kebiasaan yang telah terbentuk ini menciptakan resistensi psikologis terhadap sistem formal tersebut yang memerlukan perubahan rutinitas kerja, meskipun sistem formal tersebut menawarkan manfaat yang lebih baik dari segi dokumentasi dan efisiensi layanan. Penelitian ini juga mengidentifikasi fenomena takut kehilangan (*loss*

aversion) dan kecenderungan mempertahankan keadaan (*status quo bias*) sebagai mekanisme psikologis yang memperkuat resistensi pengguna

Analisis faktor penerimaan dan penggunaan website JogjaKI (website *e-government* Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Yogyakarta untuk pendaftaran HKI) menggunakan model UTAUT2 dengan melibatkan 100 responden UMKM melalui pendekatan PLS-SEM dengan SmartPLS 4.0 penelitian ini menganalisis pengaruh *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Conditions*, *Hedonic Motivation*, dan *Habit* terhadap *Behavioral Intention* dan *Use Behavior* [7]. Penambahan variabel *System Quality* dan *Service Quality* dari model DeLone & McLean. Temuan menunjukkan bahwa *Social Influence*, *Habit*, dan *System Quality* berpengaruh positif signifikan terhadap *Behavioral Intention*. Hasil ini menekankan pentingnya faktor kebiasaan (*Habit*) dalam adopsi sistem *e-government*, di mana kebiasaan pengguna dapat menjadi faktor pendorong maupun penghambat adopsi sistem baru tergantung pada arah kebiasaan yang telah terbentuk. Penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa *Habit* merupakan prediktor penting dalam model adopsi teknologi di konteks layanan pemerintah Indonesia.

Determinan penggunaan *e-government* pada mahasiswa Universitas Tidar menunjukkan *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Conditions*, *Trust in Government*, berpengaruh *Perceived Risk* terhadap *Behavior Intention* dan *Use Behavior*. Temuan menunjukkan bahwa *Performance Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Conditions*, dan *Trust in Government* berpengaruh signifikan terhadap adopsi sistem informasi akademik, sedangkan *Effort Expectancy* dan *Security Risk* tidak memperlihatkan pengaruh yang berarti. Hasil ini mengindikasikan bahwa pada konteks sistem *e-government* di instansi pemerintah Indonesia, dukungan organisasi dan kepercayaan pengguna terhadap sistem menjadi faktor kunci dalam mendorong adopsi teknologi.

Faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi teknologi *cloud computing* pada pegawai pemerintah daerah Indonesia menunjukkan bahwa *Facilitating Conditions* dan *Performance Expectancy* berpengaruh paling kuat terhadap niat adopsi teknologi [8]. Dengan melibatkan responden dari berbagai dinas pemerintah daerah melalui pendekatan SEM. Penelitian ini menggunakan UTAUT dengan variabel *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, dan *Facilitating Conditions* untuk memprediksi *Behavioral Intention* terhadap adopsi *cloud computing*. Hasil ini menekankan pentingnya dukungan organisasi berupa

infrastruktur teknis dan persepsi manfaat sistem dalam konteks adopsi teknologi di instansi pemerintah Indonesia.



Tabel 2.1. Hasil studi sebelumnya

No	Peneliti dan tahun	Judul penelitian	Tujuan Penelitian	Variable	Metode penelitian	Hasil penelitian
1	La Adu dkk. (2022)	Analisis penerimaan aplikasi e-Kinerja menggunakan model UTAUT di Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara	Mengidentifikasi faktor yang memengaruhi niat pegawai menggunakan aplikasi e-Kinerja	Dependen: <i>Behavioral Intention</i> Independen: <i>Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Conditions</i>	Kualitatif (wawancara & observasi)	Hambatan utama: (1) resistensi pengguna terhadap perubahan, (2) kurangnya sosialisasi efektif, (3) rendahnya literasi digital pegawai, (4) ketergantungan terhadap kanal komunikasi informal (<i>WhatsApp</i>) yang telah menjadi kebiasaan
2	Choirunnisa dkk. (2023)	Peran SPBE dalam Meningkatkan Aksesibilitas Pelayanan Publik di Indonesia	Menganalisis peran SPBE dalam meningkatkan aksesibilitas pelayanan publik dan mengidentifikasi tantangan implementasi		<i>Mixed methods</i> (survei & wawancara)	Tantangan terbesar adopsi sistem baru adalah kebiasaan pengguna terhadap prosedur manual atau kanal informal yang telah mengakar dalam budaya organisasi. Kebiasaan menciptakan resistensi psikologis terhadap sistem formal

No	Peneliti dan tahun	Judul penelitian	Tujuan Penelitian	Variable	Metode penelitian	Hasil penelitian
						meskipun sistem formal menawarkan manfaat lebih baik
3	Pattiasina & Dirgahayu (2024)	Analisis Faktor Penerimaan dan Penggunaan Website JogjaKI Menggunakan Model UTAUT2	Menganalisis faktor penerimaan dan penggunaan website e-government untuk pendaftaran HKI menggunakan UTAUT2	Dependen: <i>Behavioral Intention, Use Behavior</i> Independen: <i>Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Conditions, Hedonic Motivation, Habit, System Quality, Service Quality</i>	Kuantitatif (PLS-SEM, n=100, SmartPLS 4.0)	<i>Social Influence, Habit, dan System Quality</i> berpengaruh positif signifikan terhadap <i>Behavioral Intention</i> pada website <i>e-government</i> . <i>Habit</i> terbukti sebagai prediktor penting dalam adopsi sistem layanan pemerintah Indonesia
4	Fadlurrahman dkk. (2025)	<i>Analyzing Determinants of E-Government Use Among Students: An Integrated UTAUT and E-Government Adoption Model</i>	Menganalisis determinan penggunaan sistem e-government pada mahasiswa dengan integrasi UTAUT dan E-Government Adoption Model	Dependen: <i>Behavioral Intention, Use Behavior</i> Independen: <i>Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Conditions, Trust</i>	Kuantitatif (PLS-SEM, n=247)	<i>Performance Expectancy, Social Influence, Facilitating Conditions, dan Trust in Government</i> berpengaruh signifikan terhadap adopsi Sistem Informasi Akademik. <i>Effort Expectancy</i> dan <i>Security Risk</i> tidak signifikan.

No	Peneliti dan tahun	Judul penelitian	Tujuan Penelitian	Variable	Metode penelitian	Hasil penelitian
				<i>in Government, Perceived Risk</i>		Dukungan organisasi dan trust menjadi faktor kunci dalam adopsi e-government di institusi pemerintah Indonesia
5	Salam & Ali (2020)	<i>Determining Factors of Cloud Computing Adoption: A Study of Indonesian Local Government Employees</i>	Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi teknologi cloud computing pada pegawai pemerintah daerah Indonesia	Dependen: <i>Behavioral Intention</i> Independen: <i>Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Conditions</i>	Kuantitatif (SEM)	<i>Facilitating Conditions</i> dan <i>Performance Expectancy</i> berpengaruh paling kuat terhadap adopsi teknologi cloud computing pegawai pemda. Dukungan organisasi berupa infrastruktur teknis dan persepsi manfaat sistem sangat penting dalam konteks pemerintah daerah Indonesia

2.2 Dasar Teori

2.2.1 *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)*

Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) dikembangkan oleh Venkatesh dan Bala untuk menjelaskan berbagai faktor yang memengaruhi penerimaan dan pemanfaatan teknologi oleh pengguna dalam konteks organisasional. Model ini dibangun melalui sintesis dan integrasi delapan teori penerimaan teknologi sebelumnya [6], yaitu: *Theory of Reasoned Action (TRA)*, *Technology Acceptance Model (TAM)*, *Motivational Model (MM)*, *Theory of Planned Behavior (TPB)*, *Combined TAM-TPB*, *Model of PC Utilization (MPCU)*, *Innovation Diffusion Theory (IDT)*, dan *Social Cognitive Theory (SCT)*.

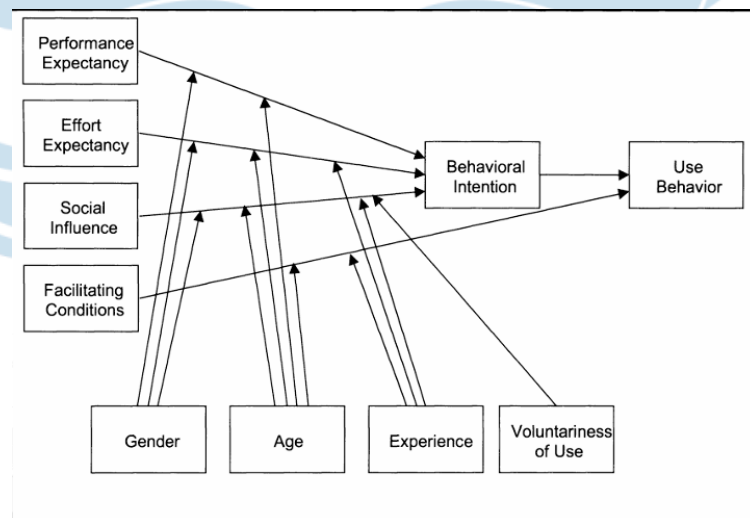
Pengujian kedelapan model tersebut dengan melibatkan lebih dari 200 responden dalam empat organisasi yang berbeda selama periode enam bulan. Berdasarkan hasil pengujian, kemudian dibangun model baru yang merupakan hasil integrasi variabel-variabel yang terbukti penting dan memiliki pengaruh signifikan terhadap adopsi teknologi. Hasil pengujian menunjukkan bahwa UTAUT memiliki kemampuan prediksi yang sangat baik, yaitu dapat menjelaskan hingga 70% variasi dalam niat penggunaan teknologi [6]. Angka ini nilai jauh lebih tinggi dibandingkan model-model sebelumnya yang hanya memiliki kemampuan prediksi antara 17-53%.

Model UTAUT mengidentifikasi empat faktor utama yang mempengaruhi niat perilaku (*Behavioral Intention*) dan perilaku penggunaan (*Use Behavior*) teknologi, yaitu: *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, dan *Facilitating Conditions*. Selain itu, model ini juga mengidentifikasi empat variabel moderator yaitu *gender*, *age*, *experience*, dan *voluntariness of use* yang mempengaruhi kekuatan hubungan antar faktor utama.

Model UTAUT telah banyak digunakan dalam konteks organisasi pemerintahan Indonesia untuk menganalisis adopsi sistem informasi internal. Penggunaan UTAUT untuk menganalisis faktor-faktor mempengaruhi penggunaan e-goverment pada mahasiswa Universitas Tidar dan menemukan bahwa *Performance Expectancy*, *Social Influence*, dan *Facilitating Conditions* berpengaruh signifikan terhadap adopsi sistem [9]. Penerapan UTAUT dalam konteks adopsi *cloud computing* pada pegawai pemerintah daerah Indonesia dan menemukan bahwa *Facilitating Conditions* dan *Performance Expectancy* berpengaruh paling kuat terhadap niat adopsi teknologi [8]. Keberhasilan model UTAUT dalam konteks organisasional pemerintah Indonesia menjadi alasan utama pemilihan model ini untuk menganalisis adopsi sistem layanan bantuan internal (ESTIM) di PPATK.

Namun, tantangan utama dalam adopsi sistem baru di lingkungan pemerintah Indonesia adalah kebiasaan pengguna terhadap prosedur manual atau kanal komunikasi informal yang telah mengakar dalam budaya organisasi [3], [4]. Fenomena ini menunjukkan perlunya perluasan model UTAUT dengan konstruk *Habit* untuk menjelaskan mengapa kebiasaan pengguna terhadap sistem lama yang dapat menghambat adopsi sistem baru, khususnya dalam konteks transisi dari kanal informal ke sistem formal.

Gambar 2.1 menunjukkan model UTAUT original dari Venkatesh dkk. [6] yang menggambarkan hubungan antar faktor dalam model. Empat faktor utama (*Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, dan *Facilitating Conditions*) digambarkan sebagai variabel independen yang mempengaruhi *Behavioral Intention* dan *Use Behavior*. *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, dan *Social Influence* digambarkan memiliki pengaruh langsung terhadap *Behavioral Intention*, sementara *Facilitating Conditions* berpengaruh langsung terhadap *Use Behavior*. *Behavioral Intention* juga berpengaruh terhadap *Use Behavior*. Model ini juga menunjukkan empat variabel yang dapat memperkuat atau memperlemah hubungan (*Gender*, *Age*, *Experience*, dan *Voluntariness of Use*), meskipun dalam penelitian ini variabel-variabel tersebut tidak digunakan.



Gambar 2. 1 hubungan antar variabel yang ada dalam UTAUT

2.2.1.1 Performance Expectancy

Performance Expectancy merupakan tingkat keyakinan individu bahwa pemanfaatan sistem akan meningkatkan kinerja pekerjaannya [6]. Faktor ini merupakan hasil sintesis dari lima variabel model sebelumnya:

- a. *Perceived Usefulness* (dari TAM, TAM2, dan C-TAM-TPB) - didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang yakin bahwa menggunakan sistem tertentu akan meningkatkan performansi kerjanya.
- b. *Extrinsic Motivation* (dari MM) - merupakan persepsi seseorang akan melakukan aktivitas tertentu karena hal tersebut dianggap penting untuk mencapai hasil terpisah dari aktivitas itu sendiri, misalnya peningkatan kinerja, bayaran, atau promosi.
- c. *Job Fit* (dari MPCU) - didefinisikan sebagai kapabilitas sistem dalam meningkatkan performansi kerja individu.
- d. *Relative Advantage* (dari IDT) - didefinisikan sebagai sejauh mana menggunakan inovasi dipersepsikan lebih baik dibandingkan keadaan sebelumnya.
- e. *Outcome Expectation* (dari SCT) - berkaitan dengan konsekuensi dari perilaku, yang dibedakan menjadi *performance expectation* (terkait pekerjaan) dan *personal expectation* (terkait tujuan individu).

Dalam konteks organisasional, *Performance Expectancy* menjadi faktor terkuat yang mempengaruhi niat menggunakan teknologi [6]. Penelitian pada pegawai pemerintah daerah Indonesia menemukan bahwa *Performance Expectancy* berpengaruh signifikan terhadap penerimaan sistem informal akademik *e-goverment* di institusi pemerintah Indonesia [8]. Pegawai yang merasa bahwa teknologi dapat meningkatkan produktivitas dan kualitas kerja mereka akan memiliki intensi lebih kuat untuk mengadopsi teknologi tersebut.

2.2.1.2 Effort Expectancy

Effort Expectancy merupakan tingkat kemudahan yang dipersepsikan dalam menggunakan sistem [6]. Faktor ini merupakan hasil gabungan dari tiga variabel utama yang berasal dari model-model sebelumnya:

- a. *Perceived Ease of Use* (dari TAM dan TAM2) - sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sebuah sistem akan bebas dari upaya tertentu (*free of effort*).
- b. *Complexity* (dari MPCU) - sejauh mana sistem dipersepsikan sulit untuk dipahami dan digunakan.
- c. *Ease of Use* (dari IDT) - sejauh mana sebuah inovasi dipersepsikan mudah atau sulit untuk digunakan oleh konsumen.

Sistem yang mudah dipelajari dan dioperasikan cenderung lebih mudah diterima pengguna, terutama bagi mereka yang memiliki pengalaman terbatas dengan teknologi serupa [6]. Rendahnya kemampuan digital pegawai pemerintah menjadi salah satu hambatan utama dalam implementasi layanan SPBE [3]. Faktor *Effort Expectancy* menjadi relevan dalam konteks ini karena kemudahan penggunaan sistem dapat mengurangi hambatan kemampuan digital yang dihadapi pegawai. Namun, dalam konteks *e-government* mahasiswa, *Effort Expectancy* tidak berpengaruh signifikan terhadap penerimaan sistem, menunjukkan bahwa dalam beberapa konteks, faktor kemudahan mungkin tidak menjadi pertimbangan utama ketika faktor lain seperti dukungan organisasi lebih dominan [9].

2.2.1.3 Social Influence

Social Influence merupakan tingkat di mana seseorang merasa bahwa orang-orang penting baginya percaya dia sebaiknya menggunakan sistem baru [6]. Faktor ini merupakan hasil gabungan dari beberapa variabel dalam model-model sebelumnya:

- a. *Subjective Norm* (dari TRA, TAM2, TPB, dan C-TAM-TPB) - persepsi seseorang bahwa orang-orang terpenting baginya berpikir ia seharusnya atau tidak seharusnya melakukan perilaku tertentu.
- b. *Social Factors* (dari MPCU) - internalisasi individu terhadap kultur kelompok referensinya dan kesepakatan interpersonal yang telah individu buat dengan orang lain dalam situasi sosial tertentu.
- c. *Image* (dari IDT) - sejauh mana inovasi dianggap dapat meningkatkan citra atau status seseorang dalam sistem sosialnya.

Pengaruh dari rekan kerja, atasan, atau pimpinan organisasi dapat menjadi faktor pendorong atau penghambat dalam adopsi teknologi, terutama dalam konteks sistem yang pemanfaatannya bersifat wajib. Venkatesh dkk. [6] menyatakan peran

pengaruh sosial dalam keputusan penerimaan teknologi cukup kompleks dan tunduk pada berbagai pengaruh kontingen melalui tiga mekanisme: kepatuhan (*compliance*), internalisasi (*internalization*), dan identifikasi (*identification*).

2.2.1.4 Facilitating Conditions

Facilitating Conditions merupakan tingkat keyakinan seseorang bahwa infrastruktur organisasi dan teknis tersedia untuk mendukung pemanfaatan sistem [6]. Faktor ini merupakan hasil gabungan dari beberapa variabel dalam model-model sebelumnya:

- a. *Perceived Behavioral Control* (dari TPB dan C-TAM-TPB) - mencerminkan persepsi terhadap kendala internal maupun eksternal pada perilaku dan meliputi *self-efficacy*, *resource Facilitating Conditions*, dan *technology Facilitating Conditions*.
- b. *Facilitating Conditions* (dari MPCU) - faktor objektif yang membuat seseorang mudah menggunakan teknologi tertentu.
- c. *Compatibility* (dari IDT) - sejauh mana sebuah inovasi dianggap konsisten terhadap nilai, kebutuhan, dan pengalaman dari potential adopters.

Ketersediaan dukungan teknis, pelatihan yang memadai, dan kesesuaian sistem dengan infrastruktur yang ada merupakan faktor penting yang mempengaruhi keberhasilan implementasi teknologi. Dalam model UTAUT original, Venkatesh dkk. [6] menemukan bahwa *Facilitating Conditions* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention*, tetapi berpengaruh langsung terhadap *Use Behavior*. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun seseorang memiliki niat tinggi untuk menggunakan sistem, tanpa dukungan infrastruktur yang memadai, niat tersebut tidak akan terwujud menjadi perilaku penggunaan aktual.

2.2.1.5 Behavioral Intention

Behavioral Intention mencerminkan kekuatan niat seseorang untuk melakukan perilaku tertentu [6]. Dalam konteks adopsi teknologi, *Behavioral Intention* menunjukkan sejauh mana seseorang berniat menggunakan sistem tertentu di masa yang akan datang. Menurut teori perilaku terencana yang menjadi salah satu fondasi UTAUT, niat perilaku diasumsikan menangkap faktor-faktor motivasi yang memengaruhi perilaku dan merupakan indikasi seberapa keras orang mau mencoba untuk melakukan suatu perilaku.

2.2.1.6 Use Behavior

Use Behavior mengacu pada perilaku penggunaan aktual dari suatu teknologi [6]. Dalam riset tentang adopsi teknologi, perilaku pengguna dapat diukur melalui berbagai indikator seperti frekuensi penggunaan, intensitas pemanfaatan, atau tingkat pemanfaatan berbagai fitur yang tersedia dalam sistem. Penelitian menunjukkan bahwa niat perilaku merupakan faktor kuat yang mempengaruhi perilaku penggunaan, meskipun hubungan keduanya dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti kebiasaan, kondisi yang memfasilitasi, dan karakteristik pengguna.

2.2.2 Konstruk *Habit* dalam Konteks Sistem Informasi

Habit didefinisikan sebagai sejauh mana orang cenderung melakukan perilaku secara otomatis karena pembelajaran yang terbentuk dari pengalaman sebelumnya [10]. Dalam konteks sistem informasi, kebiasaan mengacu pada kecenderungan untuk menggunakan sistem tertentu secara otomatis tanpa melibatkan proses pemikiran yang mendalam. Faktor *Habit* menjadi penting dalam penelitian adopsi teknologi karena dapat menjelaskan fenomena di mana niat tinggi untuk menggunakan sistem tidak selalu berujung pada penggunaan aktual, atau sebaliknya, penggunaan aktual terjadi tanpa didahului oleh proses pertimbangan niat yang mendalam [10].

Konsep *Habit* dalam perilaku manusia sebenarnya telah lama dikenal dalam teori-teori psikologi dan perilaku sebelum diterapkan dalam konteks sistem informasi. Konsep *Habit* dalam perilaku manusia sebenarnya telah lama dikenal dalam teori-teori psikologi dan perilaku, di mana penelitian pertama yang secara eksplisit mengintegrasikan *Habit* sebagai faktor penting dalam memprediksi perilaku dilakukan melalui Theory of Interpersonal Behavior [11]. Untuk perilaku yang bersifat rutin, kontribusi *Habit* terhadap perilaku aktual lebih besar dibanding niat, di mana perilaku merupakan fungsi dari tiga faktor utama: *Intention*, *Habit*, dan *Facilitating Conditions* [11].

Dalam penelitian sistem informasi, faktor *Habit* mulai diintegrasikan ke dalam model-model penerimaan teknologi untuk meningkatkan kemampuan model dalam memprediksi perilaku penggunaan aktual. Dalam penelitian sistem informasi, faktor *Habit* mulai diintegrasikan ke dalam model-model penerimaan teknologi untuk meningkatkan kemampuan model dalam memprediksi perilaku penggunaan aktual, di mana penambahan eksplisit faktor *Habit* ke *Technology Acceptance Model* dalam konteks penggunaan berkelanjutan sistem informasi menunjukkan bahwa *Habit* tidak hanya berpengaruh langsung

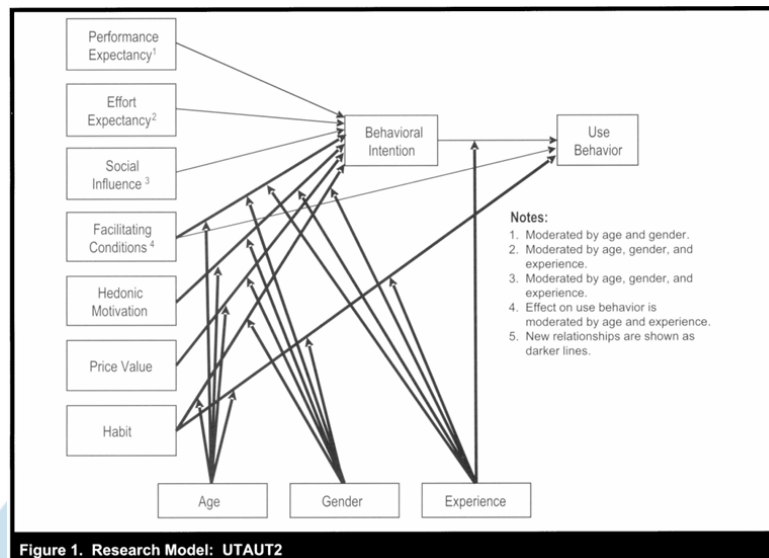
terhadap perilaku penggunaan, tetapi juga mempengaruhi hubungan niat-perilaku penggunaan [10]. Ketika *Habit* kuat, pengaruh niat terhadap perilaku penggunaan berkurang karena perilaku dilakukan secara otomatis tanpa melalui proses pertimbangan niat.

Integrasikan *Habit* sebagai salah satu faktor dalam UTAUT2 untuk konteks konsumen menempatkan *Habit* sebagai konstruk yang berpengaruh langsung terhadap niat perilaku dan perilaku penggunaan [12]. Meskipun UTAUT2 dikembangkan untuk konteks konsumen, penelitian-penelitian selanjutnya menunjukkan bahwa faktor *Habit* juga relevan dalam konteks organisasi pemerintah.

Dalam konteks implementasi SPBE di Indonesia, fenomena kebiasaan menjadi sangat relevan, ketergantungan terhadap saluran komunikasi informal seperti *WhatsApp* yang telah menjadi kebiasaan merupakan salah satu hambatan utama dalam implementasi layanan SPBE di pemerintah daerah [3]. Kebiasaan pengguna terhadap cara manual atau saluran komunikasi informal yang telah mengakar dalam budaya organisasi menciptakan penolakan psikologis terhadap sistem formal, meskipun sistem formal tersebut menawarkan manfaat yang lebih baik dari segi dokumentasi dan efisiensi layanan [4].

Gambar 2.2 menunjukkan model UTAUT2 merupakan perluasan dari model UTAUT original untuk konteks konsumen dengan menambahkan tiga faktor baru: *Hedonic Motivation*, *Price Value*, dan *Habit* [12]. Dalam model UTAUT2, *Habit* digambarkan memiliki pengaruh langsung terhadap *Behavioral Intention* dan *Use Behavior*. Meskipun model UTAUT2 dikembangkan untuk konteks konsumen, faktor *Habit* dari model ini relevan untuk diadopsi dalam konteks organisasi, khususnya untuk menjelaskan fenomena kebiasaan menggunakan kanal informal yang menghambat adopsi sistem formal [3], [4].

Gambar 2. 2 Model UTAUT2 dengan Konstruk *HABIT*



2.2.3 Perbandingan Model

Berbagai model telah dikembangkan untuk menjelaskan fenomena penerimaan dan adopsi teknologi oleh pengguna. Setiap model memiliki fokus, faktor, dan konteks penerapan yang berbeda. Untuk memilih model yang paling sesuai dengan konteks penelitian ini, perlu dilakukan perbandingan antar model yang relevan. Sebelum membahas perbandingan model, perlu ditekankan bahwa model yang digunakan dalam penelitian ini berbeda dengan UTAUT2 yang dikembangkan oleh Venkatesh dkk. [12]. UTAUT2 adalah perluasan UTAUT untuk konteks konsumen (*consumer context*) yang menambahkan tiga konstruk baru: *Hedonic Motivation*, *Price Value*, dan *Habit*. Model tersebut dirancang khusus untuk sistem teknologi yang bersifat *voluntary* (sukarela) dalam lingkungan konsumen individual, di mana faktor-faktor seperti kesenangan (*hedonic*) dan pertimbangan harga menjadi peting dalam keputusan adopsi.

Sementara itu, penelitian ini menggunakan model UTAUT dari Venkatesh dkk [6] dengan hanya menambahkan konstruk *Habit* yang diadopsi dari penelitian Limayem dkk. [10], tanpa mengadopsi konstruk lain dari UTAUT2. Pilihan ini didasarkan pada pertimbangan bahwa konstruk *Hedonic Motivation* dan *Price Value* dari UTAUT2 tidak relevan untuk konteks sistem internal pemerintah yang bersifat *mandatory* (wajib) dan tidak berbayar. Namun tidak memerlukan konstruk-konstruk lain dari UTAUT2 yang di rancang untuk konteks konsumen. Oleh karena itu, model yang digunakan dalam penelitian ini selanjutnya akan disebut sebagai

“model UTAUT dengan penambahan konstruk *Habit*” untuk membedakan dari UTAUT original, UTAUT2, dan model-model lainnya.

Tabel 2.2 menyajikan perbandingan antara tiga model utama penerimaan teknologi yang banyak digunakan dalam penelitian adopsi sistem informasi.

Tabel 2.2. Perbandingan Model Penerimaan Teknologi

Aspek	TAM (1989)	UTAUT2(2012)	Model Penelitian Ini (UTAUT + <i>Habit</i>)
Peneliti	Davis	Venkatesh, Thong, & Xu	Venkatesh et al. (2003) + Limayem et al. (2007)
Konteks Aplikasi	Umum (organisasi & individu)	Konsumen (<i>voluntary</i>)	Organisasional pemerintah dengan kebiasaan
Konstruk Utama	- <i>Perceived Usefulness</i> (PU) - <i>Perceived Ease of Use</i> (PEOU)	- <i>Performance Expectancy</i> - <i>Effort Expectancy</i> - <i>Social Influence</i> - <i>Facilitating Conditions</i> - <i>Hedonic Motivation</i> - <i>Price Value</i> - <i>Habit</i> - <i>Behavioral Intention</i> - <i>Use Behavior</i>	- <i>Performance Expectancy</i> - <i>Effort Expectancy</i> - <i>Social Influence</i> - <i>Facilitating Conditions</i> - <i>Habit</i> - <i>Behavioral Intention</i> - <i>Use Behavior</i>
Variable moderator	Tidak ada	<i>Gender, Age, Experience</i>	Tidak ada
Gap untuk Konteks PPATK	-Tidak mempertimbangkan faktor sosial dan organisasional yang penting dalam konteks pemerintah	- Konstruk Hedonic Motivation tidak relevan untuk sistem internal yang bersifat mandatory - Konstruk Price Value tidak relevan karena ESTIM tidak berbayar	- Konteks organisasi pemerintah sesuai dengan PPATK - Konstruk <i>Habit</i> relevan untuk menjelaskan kebiasaan menggunakan <i>WhatsApp</i> yang

Aspek	TAM (1989)	UTAUT2(2012)	Model Penelitian Ini (UTAUT + <i>Habit</i>)
	- Tidak ada konstruk <i>Habit</i> untuk menjelaskan kebiasaan menggunakan <i>WhatsApp</i> - Tidak dapat menjelaskan persaingan antara sistem formal dan informal - Terlalu sederhana untuk konteks <i>mandatory system</i>	- Fokus pada konteks konsumen voluntary, bukan organisasional <i>mandatory</i> - Tidak sesuai untuk menjelaskan resistensi terhadap sistem formal dalam lingkungan pemerintah	- menghambat adopsi sistem layanan bantuan internal (ESTIM) - Dapat menjelaskan fenomena <i>incumbent system Habit</i> (kebiasaan terhadap kanal informal)

Berdasarkan perbandingan pada Tabel 2.2, penelitian ini menggunakan model UTAUT original [6] dengan penambahan konstruk *Habit* dari Limayem et al. [10]. Model ini dipilih karena beberapa alasan. Pertama, TAM terlalu sederhana dan tidak mempertimbangkan faktor sosial serta organisasional yang penting dalam konteks adopsi sistem pemerintah [13]. TAM hanya fokus pada persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan (*perceived ease of use*), tanpa mempertimbangkan pengaruh dari atasan, rekan kerja, atau dukungan infrastruktur organisasi yang terbukti penting dalam penelitian-penelitian adopsi teknologi di lingkungan pemerintah Indonesia [3], [8], [9]. Selain itu, TAM tidak memiliki konstruk *Habit* yang diperlukan untuk menjelaskan fenomena kebiasaan menggunakan kanal informal yang menjadi hambatan utama dalam penelitian ini.

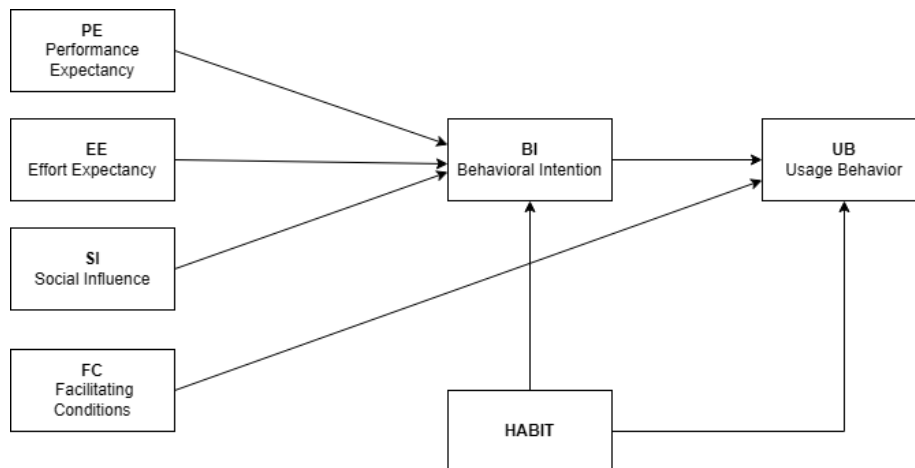
Sementara UTAUT2 telah menambahkan konstruk *Habit*, namun model ini dikembangkan untuk konteks konsumen dan mencakup konstruk *Hedonic Motivation* dan *Price Value* yang tidak relevan untuk sistem internal pemerintah [12]. Oleh karena itu, penelitian ini mengadopsi konstruk-konstruk utama dari UTAUT [6] dan menambahkan konstruk *Habit* dari Limayem dkk. [10] yang relevan untuk menjelaskan fenomena kebiasaan

menggunakan *WhatsApp* yang menghambat adopsi sistem layanan bantuan internal (ESTIM) di lingkungan PPATK.

2.3. Pengembangan Hipotesis

Penelitian ini mengadopsi model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) dari Venkatesh dkk. [6] dengan penambahan konstruk *Habit* dari Limayem dkk. [10] untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi niat perilaku (*Behavioral Intention*) dan perilaku penggunaan aktual (*Use Behavior*) pengguna terhadap sistem layanan bantuan internal (ESTIM) di PPATK. Model UTAUT dan *Habit* yang digunakan dalam penelitian ini mencakup lima faktor utama yaitu *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Conditions*, dan *Habit*. Pemilihan model ini didasarkan pada keberhasilan UTAUT dalam menjelaskan adopsi teknologi dalam konteks organisasi pemerintahan Indonesia, serta relevansi penambahan konstruk *Habit* untuk menjelaskan fenomena kompetisi antara sistem formal dengan kanal informal *WhatsApp* yang telah menjadi kebiasaan pengguna di PPATK.

Model penelitian pada Gambar 2.3 menunjukkan hubungan antar konstruk yang akan diuji dalam penelitian ini. *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, dan *Habit* berpengaruh terhadap *Behavioral Intention*. *Facilitating Conditions* dan *Habit* berpengaruh langsung terhadap *Use Behavior*. *Behavioral Intention* juga berpengaruh terhadap *Use Behavior*. Model ini mengintegrasikan lima variabel independen (PE, EE, SI, FC, H), satu variabel mediator (BI), dan satu variabel dependen (UB), menghasilkan tujuh hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini.



Gambar 2. 3 Model Penelitian (UTAUT dengan Penambahan Konstruk *Habit*)

Gambar 2.3 menunjukkan model penelitian UTAUT dengan penambahan konstruk *Habit* yang digunakan dalam penelitian ini. Model ini mengadopsi empat konstruk utama dari UTAUT original (PE, EE, SI, FC) dan menambahkan konstruk *Habit* dari Limayem dkk [10]. Panah-panah dalam model menunjukkan hipotesis yang akan diuji: H1 (PE→BI), H2 (EE→BI), H3 (SI→BI), H4 (FC→UB), H5 (H→BI), H6 (H→UB), dan H7 (BI→UB). Model ini dirancang untuk menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi sistem layanan bantuan internal (ESTIM) di PPAK, dengan mempertimbangkan kebiasaan penggunaan kanal informal yang telah mengakar kuat di kalangan pegawai.

Berdasarkan model penelitian pada Gambar 2.2, penelitian ini mengembangkan tujuh hipotesis. Pengembangan hipotesis diuraikan sebagai berikut:

2.3.1 *Performance Expectancy*

Venkatesh dkk. [6] mendefinisikan *Performance Expectancy* sebagai tingkat sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. *Performance Expectancy* dihasilkan dari lima variabel dari model atau teori sebelumnya, yaitu *perceived usefulness* (TAM/TAM2 dan C-TAM-TPB), *extrinsic motivation* (MM), *job-fit* (MPCU), *relative advantage* (IDT), dan *outcome expectations* (SCT). Pengaruh positif hubungan *Performance Expectancy* terhadap minat penggunaan teknologi (*Behavioral Intention*) dengan koefisien *path* sebesar 0,59 ($p < 0,001$) dalam UTAUT original [6].

Dalam konteks pemerintahan Indonesia, *Performance Expectancy* berpengaruh paling kuat terhadap niat adopsi teknologi *cloud computing* pada pegawai pemerintah daerah Indonesia [8]. Hasil ini menekankan pentingnya persepsi manfaat sistem dalam konteks adopsi teknologi di instansi pemerintah Indonesia. Hasil serupa juga menunjukkan bahwa

Performance Expectancy berpengaruh signifikan terhadap adopsi sistem informasi akademik *e-government*, menunjukkan bahwa pegawai pemerintah cenderung mengadopsi sistem ketika mereka meyakini bahwa sistem tersebut dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pekerjaan mereka [9].

Dalam konteks sistem layanan bantuan internal (ESTIM) di PPATK, ketika pegawai yakin bahwa penggunaan sistem akan mempercepat proses penyelesaian masalah teknologi informasi, meningkatkan kualitas dokumentasi, memudahkan *tracking* status penyelesaian, dan meningkatkan efisiensi koordinasi dengan tim IT *Support*, maka niat untuk menggunakan sistem akan meningkat. Berdasarkan uraian tersebut maka peneliti merumuskan hipotesis: H1: *Performance Expectancy* (PE) berpengaruh positif terhadap *Behavioral Intention* (BI)

2.3.2 Effort Expectancy

Venkatesh dkk. [6] mendefinisikan *Effort Expectancy* sebagai tingkat kemudahan yang dirasakan dalam menggunakan sistem. *Effort Expectancy* berasal dari tiga variabel utama antara lain *perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan dari TAM/TAM2), *complexity* (kerumitan dari MPCU), dan *ease of use* (kemudahan penggunaan dari IDT). Faktor ini diharapkan dapat memberikan dampak lebih pada tahap awal individu menggunakan teknologi [6].

Dalam konteks pemerintahan Indonesia, temuan mengenai pengaruh *Effort Expectancy* menunjukkan hasil yang beragam. Fadlurrahman dkk. menemukan bahwa *Effort Expectancy* tidak memperlihatkan pengaruh yang berarti terhadap adopsi sistem informasi akademik *e-government* [9]. Hal ini mengindikasikan bahwa pada konteks sistem *e-government* di instansi pemerintah Indonesia, faktor lain seperti dukungan organisasi dan kepercayaan menjadi lebih dominan. Namun, temuan La Adu dkk. menunjukkan bahwa rendahnya kemampuan digital pegawai menjadi salah satu hambatan utama dalam implementasi layanan SPBE di pemerintah daerah [3], yang menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan sistem tetap menjadi pertimbangan penting.

Dalam konteks sistem layanan bantuan internal yang memerlukan prosedur formal, kemudahan penggunaan tetap menjadi pertimbangan penting, terutama bagi pegawai yang memiliki tingkat teknologi yang beragam. Ketika pegawai merasa bahwa sistem mudah digunakan, tidak memerlukan usaha berlebihan untuk mempelajari sistem, memiliki tampilan yang jelas dan mudah dipahami, serta prosedur yang sederhana dalam melaporkan masalah

IT, maka niat untuk menggunakan sistem akan meningkat. Berdasarkan uraian tersebut maka peneliti merumuskan hipotesis:

H2: *Effort Expectancy* (EE) berpengaruh positif terhadap *Behavioral Intention* (BI)

2.3.3 *Sosial Influence*

Venkatesh dkk. [6] mendefinisikan *Social Influence* sebagai tingkat di mana seseorang mempersepsikan bahwa orang-orang penting percaya bahwa dia sebaiknya menggunakan sistem. *Social Influence* sebagai variabel yang mempengaruhi *Behavioral Intention* diambil dari model atau teori sebelumnya, yaitu *subjective norm* (TRA, TAM2, TPB/DTPB dan C-TAM-TPB), *social factors* (MPCU), dan *image* (IDT). Venkatesh dkk. [6] menyatakan bahwa peran pengaruh sosial dalam keputusan penerimaan teknologi cukup kompleks dan tunduk pada berbagai pengaruh kontingen. Pengaruh sosial memiliki dampak pada perilaku individu melalui tiga mekanisme: kepatuhan, internalisasi, dan identifikasi.

Penelitian dalam konteks pemerintahan Indonesia menunjukkan pentingnya *Social Influence* dalam adopsi sistem. Pattiasina & Dirgahayu menemukan bahwa *Social Influence* berpengaruh positif signifikan terhadap *Behavioral Intention* pada *website e-government* JogjaKI [7]. Fadlurrahman dkk. juga menemukan bahwa *Social Influence* berpengaruh signifikan terhadap adopsi sistem informasi akademik *e-government* [9]. Hasil penelitian-penelitian ini menunjukkan bahwa dalam konteks sistem *e-government* di instansi pemerintah Indonesia, dukungan dari pimpinan dan rekan kerja menjadi faktor kunci dalam mendorong adopsi teknologi.

La Adu dkk. menunjukkan bahwa kurangnya sosialisasi yang efektif menjadi salah satu hambatan utama dalam implementasi layanan SPBE [3], yang menekankan pentingnya pengaruh sosial dari pimpinan dan rekan kerja dalam mengurangi resistensi pengguna terhadap sistem baru. Dalam konteks PPATK di mana terdapat kebijakan formal yang mewajibkan penggunaan sistem layanan bantuan internal (ESTIM), dukungan dari atasan dan rekan kerja menjadi faktor krusial. Ketika pegawai merasa bahwa pimpinan organisasi mendukung dan mendorong penggunaan sistem, rekan kerja juga menggunakan sistem untuk melaporkan masalah IT, dan terdapat harapan sosial bahwa mereka harus menggunakan sistem sebagai kanal formal, maka niat untuk menggunakan sistem akan meningkat. Berdasarkan uraian tersebut maka peneliti merumuskan hipotesis:

H3: *Social Influence* (SI) berpengaruh positif terhadap *Behavioral Intention* (BI)

2.3.4 *Facilitating Conditions*

Venkatesh dkk. [6] mendefinisikan *Facilitating Conditions* sebagai sejauh mana seorang individu percaya bahwa infrastruktur organisasi dan teknis ada untuk mendukung penggunaan sistem. Variabel *Facilitating Conditions* berasal dari tiga faktor berbeda, yaitu *perceived behavioral control* (TPB/DTPB, C-TAM-TPB), *Facilitating Conditions* (MPCU), dan *compatibility* (IDT). Setiap faktor ini mencakup untuk memasukkan aspek lingkungan teknologi dan/atau organisasi yang dirancang untuk menghilangkan hambatan penggunaan.

Dalam konteks pemerintah Indonesia, penelitian menunjukkan pentingnya *Facilitating Conditions* dalam adopsi sistem. Salam & Ali menemukan bahwa *Facilitating Conditions* berpengaruh paling kuat terhadap niat adopsi teknologi *cloud computing* pada pegawai pemerintah daerah Indonesia [8]. Hasil ini menekankan pentingnya dukungan organisasi berupa infrastruktur teknis dan persepsi manfaat sistem dalam konteks adopsi teknologi di instansi pemerintah Indonesia. Fadlurrahman dkk. juga menemukan bahwa *Facilitating Conditions* berpengaruh signifikan terhadap adopsi sistem *e-government* [9], mengindikasikan bahwa dukungan organisasi dan kepercayaan pengguna terhadap sistem menjadi faktor kunci dalam mendorong adopsi teknologi.

Berdasarkan penelitian Venkatesh dkk. [6], *Facilitating Conditions* berpengaruh langsung terhadap *Use Behavior*. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun individu memiliki niat tinggi, namun jika tidak tersedia dukungan infrastruktur yang memadai, niat tersebut tidak akan terwujud menjadi perilaku aktual. Dalam konteks sistem layanan bantuan internal (ESTIM) di PPATK, ketika pegawai merasa terdapat dukungan teknis yang memadai, bantuan tersedia ketika mengalami kesulitan dalam menggunakan sistem, infrastruktur teknologi mendukung (seperti jaringan internet yang stabil dan akses sistem yang mudah), dan sistem sesuai dengan sistem lain yang digunakan di PPATK, maka penggunaan aktual terhadap sistem akan meningkat. Berdasarkan uraian tersebut maka peneliti merumuskan hipotesis:

H4: *Facilitating Conditions* (FC) berpengaruh positif terhadap *Use Behavior*(UB)

2.3.5 *Habit*

Habit didefinisikan sebagai sejauh mana orang cenderung untuk menggunakan sistem informasi secara otomatis berdasarkan pembelajaran [10]. Ada empat faktor utama yang mendahului pengembangan *Habit*, yaitu *frequent repetition of the behavior in question*, *the extent of satisfaction with the outcomes of the behavior*, *relatively stable context*, dan *comprehensiveness of usage* [10], [14]. Dalam penelitian Venkatesh dkk. [12] *Habit*

berpengaruh signifikan pada penggunaan teknologi ketika mereka menghadapi lingkungan yang beragam dan selalu berubah.

Dalam konteks pemerintahan Indonesia, penelitian Pattiasina & Dirgahayu memberikan bukti yang kuat mengenai pentingnya *Habit* dalam adopsi sistem *e-government* [7]. Penelitian pada *website* JogjaKl menemukan bahwa *Habit* berpengaruh positif signifikan terhadap *Behavioral Intention*. Temuan ini menekankan pentingnya faktor kebiasaan dalam adopsi sistem *e-government*, di mana kebiasaan pengguna dapat menjadi faktor pendorong maupun penghambat adopsi sistem baru tergantung pada arah kebiasaan yang telah terbentuk.

Namun, penelitian La Adu dkk. dan Choirunnisa dkk. menunjukkan sisi lain dari fenomena *Habit* dalam konteks implementasi SPBE di Indonesia [3], [4]. La Adu dkk. mengidentifikasi bahwa ketergantungan terhadap kanal komunikasi informal seperti *WhatsApp* yang telah menjadi kebiasaan merupakan hambatan terbesar dalam implementasi layanan SPBE di pemerintah daerah [3]. Choirunnisa dkk. menemukan bahwa kebiasaan pengguna terhadap cara manual atau kanal komunikasi informal yang telah mengakar dalam budaya organisasi menciptakan penolakan psikologis terhadap sistem formal [4], meskipun sistem formal tersebut menawarkan manfaat yang lebih baik dari segi dokumentasi dan efisiensi layanan. Penelitian ini juga mengidentifikasi fenomena takut kehilangan kenyamanan (*loss aversion*) dan kecenderungan mempertahankan keadaan saat ini (*status quo bias*) sebagai mekanisme psikologis yang memperkuat penolakan pengguna.

Dalam konteks PPATK, terdapat fenomena persaingan antara kebiasaan menggunakan kanal informal *WhatsApp* yang telah terbentuk selama bertahun-tahun dengan pembentukan kebiasaan baru menggunakan sistem formal layanan bantuan internal (ESTIM). Kebiasaan yang telah terbentuk terhadap sistem lama dapat menyebabkan kecenderungan mempertahankan keadaan saat ini [4], di mana pengguna cenderung mempertahankan perilaku yang sudah ada meskipun sistem baru menawarkan keunggulan objektif dari segi dokumentasi dan manajemen layanan IT.

Dalam konteks penelitian ini, mayoritas pegawai PPATK yang memiliki *Habit* kuat terhadap *WhatsApp* kemungkinan tidak akan membentuk niat untuk menggunakan sistem layanan bantuan internal (ESTIM) karena kebiasaan mereka tertuju pada sistem lama. Sebaliknya, minoritas pegawai yang telah membentuk *Habit* menggunakan sistem layanan bantuan internal (ESTIM) melalui penggunaan yang berulang dan memuaskan akan menunjukkan perilaku penggunaan yang otomatis dan konsisten tanpa perlu melalui proses

pertimbangan niat yang mendalam. Perbedaan dalam pembentukan kebiasaan ini dapat menghasilkan pola yang berbeda dalam hubungan *Habit* dengan *Behavioral Intention* dan *Use Behavior*. Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti merumuskan hipotesis:

H5: *Habit* (H) berpengaruh positif terhadap *Behavioral Intention* (BI)

H6: *Habit* (H) berpengaruh positif terhadap *Use Behavior*(UB)

2.3.6 Behavioral Intention

Venkatesh dkk. [6] mendefinisikan *Behavioral Intention* sebagai kecenderungan individu untuk melakukan perilaku tertentu. Dalam model UTAUT, *Behavioral Intention* merupakan faktor langsung terhadap *Use Behavior*. Venkatesh dkk. [6] menemukan bahwa *Behavioral Intention* berpengaruh signifikan terhadap *Use Behavior* dengan koefisien jalur sebesar 0,47 ($p < 0,001$).

Dalam konteks sistem layanan bantuan internal (ESTIM) di PPATK, ketika pegawai memiliki niat yang kuat untuk menggunakan sistem sebagai saluran resmi pelaporan masalah IT, merasa bahwa penggunaan sistem adalah pilihan yang tepat, dan berniat untuk terus menggunakan sistem layanan bantuan internal (ESTIM) di masa depan, maka niat tersebut akan terwujud menjadi penggunaan aktual terhadap sistem. Berdasarkan uraian tersebut maka peneliti merumuskan hipotesis:

H7: *Behavioral Intention* (BI) berpengaruh positif terhadap *Use Behavior*(UB)