

PENERAPAN MODEL UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY (UTAUT) UNTUK MENGANALISA PENERIMAAN LAYANAN E-GOVERNMENT MASYARAKAT KOTA BANDUNG MENGGUNAKAN METODE STRUCTURED EQUATION

IMPLEMENTATION OF THE UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY (UTAUT) MODEL TO ANALYZE E-GOVERNMENT SERVICES ADOPTION OF CITIZEN IN BANDUNG CITY USING STRUCTURED EQUATION MODEL (SEM) METHOD

Kahfi Ahadian Mutaqin¹, Deden Witarsyah², Edi Sutoyo³

^{1,2,3}Prodi S1 Sistem Informasi, Fakultas Rekayasa Industri, Universitas Telkom

¹kahfiahadian@student.telkomuniversity.com, ²dedenwitarsyah@telkomuniveristy.co.id,

³edisutoyo@telkomuniversity.ac.id

Abstrak

Pada saat ini penggunaan ICT sedang berkembang sangat pesat. Hal ini mendorong terjadinya perubahan proses, fungsi, dan kebijakan dalam berbagai sektor, termasuk sektor pelayanan publik yang dikelola oleh pemerintah. *e-Government* merupakan suatu mekanisme baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan *stakeholder*, dimana melibatkan implementasi dari teknologi informasi, dan bertujuan untuk memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan publik. Kota Bandung merupakan salah satu kota yang sangat gencar dalam mengembangkan penggunaan ICT dalam mengimplementasikan *e-Government*. Fokus pemerintah Kota Bandung adalah model aplikasi *Government to Citizen (G2C)*. Aplikasi yang masih kurang penggunaannya adalah aplikasi e-punten. Salah satu faktor penting untuk menyukseskan pelayanan *e-Government* adalah penerimaan dan kemauan masyarakat untuk menggunakan layanan *e-Government*. Layanan aplikasi e-punten yang diberikan oleh pemerintah Kota Bandung tidak akan berjalan dengan sempurna, jika tidak ada masyarakat yang menggunakannya. Untuk menilai faktor-faktor apa saja yang memengaruhi penggunaan aplikasi e-punten di Kota Bandung, digunakan model UTAUT. Untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan aplikasi e-punten digunakan analisis SEM. Pada penelitian ini pendekatan PLS-SEM digunakan untuk menyelesaikan regresi berganda ketika terjadi permasalahan spesifik pada data, seperti ukuran sampel penelitian kecil. Evaluasi PLS dilakukan dengan mengevaluasi model pengukuran dan model struktural yang paling sesuai dengan model UTAUT. Faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan aplikasi e-punten adalah *effort expectancy* terhadap *behavioural intention*, *facilitating condition* terhadap *use behaviour*, dan *behavioural intention* terhadap *use behaviour*. Faktor-faktor yang mempunyai pengaruh paling besar adalah *performance expectancy*, dan *effort expectancy*.

Kata kunci : *e-Government, UTAUT, SEM, PLS, Pemerintahan, Masyarakat, Layanan G2C, penerimaan, e-punten.*

Abstract

At present the use of ICT is growing very rapidly. This has led to changes in processes, functions and policies in various sectors, including the public service sector managed by the government. e-Government is a new mechanism between the government and the community and stakeholders, which involves the implementation of information technology, and aims to improve the quality (quality) of public services. The city of Bandung is one city that is very aggressive in developing the use of ICT in implementing e-Government. The focus of the Bandung City Government is the Government to Citizen (G2C) application model. The application that is still lacking in use is the e-punten application. One important factor for the success of e-Government services is the acceptance and willingness of the community to use e-Government services. The e-punten application service provided by the Bandung City government will not run perfectly, if no community uses it. To assess what factors influence the use of e-punten applications in the city of Bandung, the UTAUT model is used. To analyze the factors that influence the acceptance of e-punten applications, SEM analysis is used. In this study the PLS-SEM approach was used to complete multiple regression when specific problems occurred in the data, such as small sample size. PLS evaluation is done by evaluating the measurement model and the structural model that best fits the UTAUT model. the factors that influence the use of e-punten application are effort expectancy towards behavioral intention, facilitating conditions against use behavior, and behavioral intention towards use behavior. The factors that have the greatest influence are performance expectancy, and effort expectancy.

Key Words : *e-Government, UTAUT, SEM, PLS, Government, Society, G2C Service, acceptance, e-punten.*

1. Pendahuluan

Pada saat ini penggunaan *Information, Communication and Technology* (ICT) sedang berkembang sangat pesat. Penggunaan ICT tersebut menimbulkan dampak positif yang sangat signifikan terhadap masyarakat di Indonesia. Hal ini mendorong terjadinya perubahan proses, fungsi, dan kebijakan dalam berbagai sektor, termasuk sektor pelayanan publik yang dikelola oleh pemerintah. Perubahan pada sektor pelayanan publik ditandai dengan dikembangkannya pemerintahan elektronik atau yang biasa disebut dengan *e-Government*. *e-Government* merupakan suatu mekanisme baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan (*stakeholder*), dimana melibatkan implementasi dari teknologi informasi, dan bertujuan untuk memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan publik^[1].

Kota Bandung merupakan salah satu kota yang sangat gencar dalam mengembangkan penggunaan ICT dalam mengimplementasikan *e-Government*. Di dalam Rencana Strategi Diskominfo Kota Bandung menjelaskan bahwa pentingnya peran ICT dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik yang lebih baik dalam rangka mewujudkan misi pemerintah Kota Bandung yaitu menghadirkan tata kelola pemerintahan yang efektif, bersih dan melayani. Ada beberapa model aplikasi *e-Government* di Kota Bandung, namun yang sedang menjadi fokus pemerintah Kota Bandung adalah model aplikasi *Government to Citizen* (G2C). Beberapa contoh aplikasi G2C yang digunakan di Kota Bandung adalah aplikasi Hayu, Gampil, dan e-punten. Dari ketiga aplikasi tersebut yang masih kurang penggunaannya adalah aplikasi e-punten. Hal ini juga ditunjukkan oleh tanggapan pengguna aplikasi e-punten dibandingkan dengan aplikasi Gampil pada website play.google.com atau *playstore* yang memperlihatkan lebih banyak respon negatif dibandingkan respon positif pada aplikasi e-punten. sampai saat ini data warga sementara di Kota Bandung, masih didapatkan dengan cara *manual* dari kelurahan setempat.

Salah satu faktor penting untuk menyukseskan pelayanan *e-government* adalah penerimaan dan kemauan masyarakat untuk mengadopsi atau menggunakan layanan *e-Government*^[2]. Keberhasilan pemerintah dalam menerapkan sistem *e-government* dalam *website* dapat diketahui salah satunya dari peran aktif masyarakat dalam menggunakan fasilitas yang diberikan pemerintah^[8]. Tinggi rendahnya partisipasi warga sementara dalam mengadopsi aplikasi e-punten, tentunya dipengaruhi oleh faktor-faktor tertentu. Untuk menilai faktor-faktor apa saja yang memengaruhi penggunaan aplikasi e-punten di Kota Bandung, digunakan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). Model UTAUT adalah model yang digabungkan dari delapan model yang sudah dikemukakan^[3]. UTAUT dapat menjelaskan niat untuk menggunakan teknologi hingga 70% kasus yang ada dibandingkan dengan delapan model penerimaan teknologi sebelumnya, pendapat ini didukung oleh penelitian Oshlyansky et al. pada tahun 2007 dalam penelitian Widodo & Sahara yang mengemukakan bahwa UTAUT cukup tangguh (*robust*) walaupun diterjemahkan dalam berbagai bahasa dan dapat digunakan lintas budaya^[4].

Untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan aplikasi e-punten digunakan analisis *Structural Equation Modeling* (SEM). SEM mempunyai pendekatan yang berbeda-beda, pendekatan yang pertama adalah *covariance-based SEM* (CB-SEM), pendekatan kedua adalah *component-based SEM* atau yang diketahui sebagai *Generalized Structured Component Analysis*, pendekatan yang ketiga adalah *Partial Least Squares* (PLS) yang memfokuskan analisis varian. Pada penelitian ini pendekatan *Partial Least Square – Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) digunakan untuk menyelesaikan regresi berganda ketika terjadi permasalahan spesifik pada data, seperti ukuran sampel penelitian kecil. Evaluasi PLS dilakukan dengan mengevaluasi model pengukuran (*outer model*) dan model struktural (*inner model*) yang paling sesuai dengan model UTAUT^[4]. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat membantu pengembangan aplikasi e-punten Kota Bandung. Agar pemerintah Kota Bandung dapat mewujudkan tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik yang lebih baik dalam rangka mewujudkan misi pemerintah Kota Bandung yaitu menghadirkan tata kelola pemerintahan yang efektif, bersih dan melayani.

2.2. Dasar Teori

2.1. Electronic Government

e-Government merupakan suatu mekanisme baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan (*stakeholder*), dimana melibatkan implementasi dari teknologi informasi, dengan bertujuan untuk dengan bertujuan untuk memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan publik^[1]. Pemerintah Indonesia telah menetapkan Peraturan Presiden nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan strategi pengembangan *e-Government* di Indonesia. Pada tahun 2004 Kementerian Komunikasi dan Informasi menerbitkan 6 garis pedoman yang terdiri dari:

- a. Standar kualitas dan cakupan pelayanan, serta pengembangan aplikasi *e-service*.
- b. Pelembagaan, wewenang, informasi, dan keterlibatan bisnis dalam pengembangan *e-Government*.
- c. Pengembangan tata kelola yang baik dan manajemen perubahan.
- d. Pelaksanaan proyek *e-Government* dan penganggaran.
- e. Standar kompetensi pengelola *e-Government*.
- f. *Blueprint* aplikasi *e-Government* bagi pemerintah pusat dan pemerintah daerah.

E-Government mempunyai empat tipe relasi, diantaranya adalah:

- a. *Government to Citizens* (G2C)
- b. *Government to Business* (G2B)
- c. *Government to Government* (G2G)
- d. *Government to Employee* (G2E)

Penerimaan dan kemauan masyarakat untuk mengadopsi layanan *e-Government* adalah salah satu faktor penting untuk menyukseskan pelayanan tersebut^[2]. Jika tidak ada partisipasi dari masyarakat dalam mengadopsi layanan *e-*

Government, maka layanan *e-Government* tidak akan berfungsi dan keberadaannya sia-sia. Tinggi rendahnya partisipasi masyarakat dalam mengadopsi *e-Government*, tentunya dipengaruhi oleh faktor-faktor tertentu.

2.2. Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)

UTAUT adalah sebuah penggabungan delapan model penerimaan teknologi oleh peneliti terdahulu [3]. UTAUT memformulasikan empat variabel utama yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating condition*. yang mana dikatakan sebagai variabel eksogen. Dua variabel *behavioral intention* dan *use behaviour* sebagai variabel endogen. UTAUT adalah salah satu teori penerimaan yang paling penting, karena pada faktanya bisa memprediksi penerimaan teknologi informasi sekitar 70% dari kasus yang ada. Dibandingkan dengan *Technology Acceptance Model (TAM)*, hanya bisa memprediksi penerimaan teknologi informasi sekitar 40% dari kasus-kasus yang pernah diteliti oleh peneliti sebelumnya. Selain itu, UTAUT dapat menghubungkan antara variabel eksogen dengan *behavioral intention* dan *use behaviour*. Berikut adalah delapan model yang didefinisikan pada model UTAUT.

Konstruk tersebut merupakan konstruk UTAUT yang telah dimodifikasi sedemikian rupa sehingga menjadi lebih sederhana. Skala ini mencakup enam aspek yaitu *performance expectancy (PE)*, *effort expectancy (EE)*, *social influence (SI)*, *facilitating conditions (FC)*, *behavioral intention (BI)*, dan *use behaviour (UB)*. Model penilaian pernyataan menggunakan skala likert yang terdiri dari lima alternatif jawaban yang diberi skor dari 1 sampai 5. Klasifikasi jawabannya adalah Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Netral (N), Setuju (S), Sangat Setuju (SS).

2.3. Structural Equation Modeling - Partial Least Square (SEM-PLS)

Analisis *Partial Least Square (PLS)* adalah teknik statistik *multivariate* yang melakukan perbandingan antara variabel dependen berganda dan variabel independen berganda [5]. PLS merupakan salah satu metode statistika SEM berbasis varian yang didesain untuk menyelesaikan regresi berganda ketika terjadi permasalahan spesifik pada data seperti ukuran sampel penelitian kecil. Tujuan PLS adalah memprediksi pengaruh variabel X terhadap Y dan menjelaskan hubungan teoritis antara kedua variabel [6]. Dalam SEM terdapat dua submodel yaitu inner model untuk mencari hubungan spesifik antara variabel laten bebas dan terikat, sedangkan outer model menentukan hubungan antara variabel laten dan indikator yang diamati.

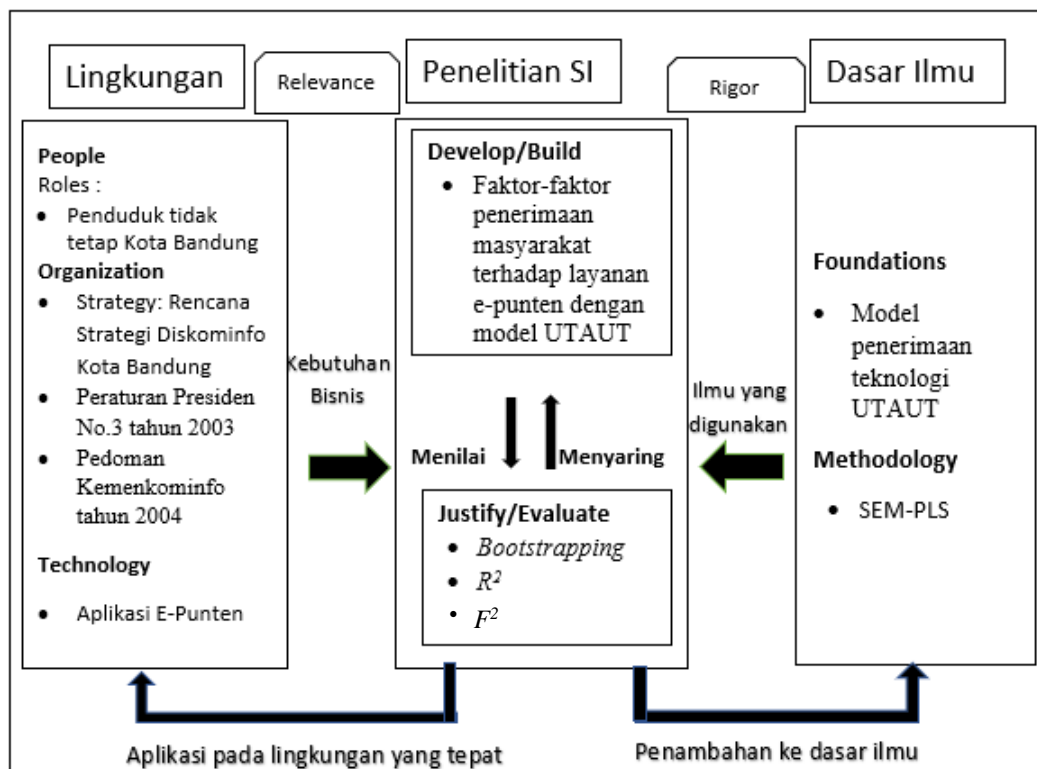
2.4. SmartPLS

SmartPLS merupakan salah satu *software* statistik untuk metode SEM. *Software SmartPLS* bersifat *open source* dengan menggunakan akun akademisi. SmartPLS menyediakan menu untuk menggambar model SEM, sehingga mempermudah pemakaiannya tanpa harus menuliskan kode seperti *software* lainnya. SmartPLS digunakan untuk mengamati dan menghitung model UTAUT dengan metode SEM-PLS yang telah dijelaskan sebelumnya.

3. Metodologi Penelitian

3.1 Model Konseptual

Model konseptual adalah sebuah model yang berisi hubungan antar konsep yang diyakini menjadi faktor-faktor utama yang memberi dampak untuk mengantarkan ke suatu kondisi target. Model konseptual pada penelitian ini diilustrasikan dengan model konseptual yang telah diteliti [7] seperti gambar dibawah ini :



Gambar 1. Model Konseptual

3.2 Sistematika Penelitian

Pada penelitian ini terdapat 3 tahapan penelitian, tahapan pertama adalah inisiasi yaitu tahap untuk melakukan persiapan untuk melakukan penelitian. Tahapan kedua adalah pengumpulan dan pengolahan data yaitu tahap untuk melakukan pengumpulan dan pengolahan data yang didapatkan dimulai dari penentuan hipotesis sampai dengan uji validitas dan uji reabilitas. Tahapan ketiga adalah analisis yaitu tahapan untuk melakukan analisis dari hasil pengolahan data yang di dapatkan dari hasil uji validitas dan uji reabilitas dengan hasil akhir faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan aplikasi e-punten.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1. Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)

Evaluasi SEM-PLS pada model pengukuran (*outer model*) dievaluasi dengan melihat validitas dan reliabilitas. Berikut adalah hasil evaluasi model pengukuran:

Tabel 1. Evaluasi Model Pengukuran

Indikator	Validitas Konvergen	Validitas Diskriminan	Reliabilitas	Keterangan
BI1	Diterima	Diterima	Diterima	Digunakan
BI2	Diterima	Diterima		Digunakan
BI3	Diterima	Diterima		Digunakan
EE1	Diterima	Diterima	Tidak Diterima	Digunakan
EE2	Tidak Diterima	Tidak Diterima		Dieliminasi
EE3	Tidak Diterima	Tidak Diterima		Dieliminasi
EE4	Tidak Diterima	Diterima		Dieliminasi
FC1	Tidak Diterima	Tidak Diterima	Tidak Diterima	Dieliminasi
FC2	Tidak Diterima	Diterima		Dieliminasi
FC3	Tidak Diterima	Tidak Diterima		Dieliminasi
FC4	Diterima	Diterima		Digunakan
PE1	Diterima	Diterima	Diterima	Digunakan
PE2	Diterima	Diterima		Digunakan
PE3	Diterima	Diterima		Digunakan
PE4	Tidak Diterima	Diterima		Digunakan
SI1	Diterima	Diterima	Tidak Diterima	Digunakan
SI2	Tidak Diterima	Tidak Diterima		Dieliminasi
SI3	Tidak Diterima	Tidak Diterima		Dieliminasi
SI4	Tidak Diterima	Tidak Diterima		Dieliminasi
UB1	Diterima	Diterima	Tidak Diterima	Digunakan
UB2	Tidak Diterima	Diterima		Dieliminasi
UB3	Tidak Diterima	Tidak Diterima		Dieliminasi

Berdasarkan tabel diatas, indikator yang harus dieliminasi adalah: EE2, EE3, EE4, FC1, FC2, FC3, SI2, SI3, SI4, UB2, dan UB3. Indikator yang tidak memenuhi uji validitas dan uji reliabilitas harus dieliminasi agar bisa dilanjutkan tahap perhitungan pada evaluasi model struktural.

4.2. Evaluasi Model Struktural

• *Bootstrapping*

Bootstrapping digunakan untuk menguji hipotesis pengaruh langsung suatu variabel eksogen terhadap variabel endogen. Dalam penelitian ini sampel sebanyak 39 sampel data, akan dilakukan resampling hingga mencapai 500 case. Hasil pengujian selanjutnya akan dianalisis dengan melihat p-value yang diperoleh. Apabila nilai p-value < 0.05, maka dinyatakan variabel yang diuji berpengaruh signifikan terhadap variabel endogen. Sedangkan jika nilai p-value > 0.05 maka dinyatakan variabel yang diuji tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel. Selanjutnya, arah hubungan pengaruh dari variabel eksogen terhadap variabel endogen dapat dilihat dari nilai original sampel. Original sampel bertanda positif menunjukkan arah hubungan yang positif/searah sedangkan yang bertanda negatif menunjukkan arah hubungan yang berlawanan. Berikut adalah gambar hasil pengolahan bootstrapping. Berikut adalah hasil pengolahan bootstrapping:

Tabel 2. *Bootstrapping*

	Original Sample	T-Statistics	P-Values
Performance Expectancy -> Behavioural Intention	-0.452	1.715	0.024
Effort Expectancy -> Behavioural Intention	0.472	3.524	0.000
Social Influence -> Behavioural Intention	-0.327	2.285	0.589
Facilitating Condition -> Use Behaviour	0.084	0.540	0.087
Behavioural Intention -> Use Behaviour	0.332	2.268	0.023

Berdasarkan Tabel 2 diatas, diperoleh hasil analisis hipotesis sebagai berikut:

H1 Performance Expectancy berpengaruh positif terhadap Behavioral Intention.

Nilai *p-value* pada variabel *performance expectancy* terhadap *behavioral intention* adalah sebesar 0.024 dengan *t-statistic* positif sebesar 1.715 dan *original Sample* sebesar -0.452. hal ini menunjukkan bahwa variabel *performance expectancy* berpengaruh negatif namun signifikan terhadap *behavioral intention*. Semakin tinggi *performance expectancy* maka semakin menurun *behavioral intention*. Dengan demikian **H1 ditolak**.

H2 Effort Expectancy berpengaruh positif terhadap Behavioral Intention.

Nilai *p-value* pada variabel *effort expectancy* terhadap *behavioral intention* adalah sebesar 0.000 dengan *t-statistic* positif sebesar 2.285 dan *original Sample* sebesar 0.472. hal ini menunjukkan bahwa variabel *effort expectancy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention*. Semakin tinggi *effort expectancy* maka semakin tinggi *behavioral intention*. Dengan demikian **H2 diterima**.

H3 Social Influence berpengaruh positif terhadap Behavioral Intention.

Nilai *p-value* pada variabel *effort expectancy* terhadap *behavioral intention* adalah sebesar 0.589 dengan *t-statistic* positif sebesar 3.524 dan *original Sample* sebesar -0.327. hal ini menunjukkan bahwa variabel *effort expectancy* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap *behavioral intention*. Semakin tinggi *effort expectancy* maka semakin menurun *behavioral intention*. Dengan demikian **H3 ditolak**.

H4 Facilitating Conditions berpengaruh positif terhadap Use behaviour.

Nilai *p-value* pada variabel *facilitating condition* terhadap *use behaviour* adalah sebesar 0.087 dengan *t-statistic* positif sebesar 0.540 dan *original Sample* sebesar 0.084. hal ini menunjukkan bahwa variabel *facilitating condition* berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap *use behaviour*. Semakin tinggi *facilitating condition* maka semakin tinggi *use behaviour*. Dengan demikian **H4 diterima**.

H5 Behavioral Intention berpengaruh positif terhadap Use Behaviour.

Nilai *p-value* pada variabel *behavioral intention* terhadap *use behaviour* adalah sebesar 0.023 dengan *t-statistic* positif sebesar 2.268 dan *original Sample* sebesar 0.332. hal ini menunjukkan bahwa variabel *behavioral intention* berpengaruh positif namun signifikan terhadap *use behaviour*. Semakin tinggi *behavioral intention* maka semakin tinggi *use behaviour*. Dengan demikian **H5 diterima**.

• **R-Square**

R-Square adalah ukuran proporsi variasi nilai variabel endogen yang dapat dijelaskan oleh variabel eksogen. *R-Square* digunakan untuk memprediksi baik-buruknya model. Di dalam SEM-PLS jika ada lebih dari satu variabel endogen maka nilai pada *R-Square adjusted* yang digunakan. Pengukuran *R-Square* mempunyai kriteria sebagai berikut: 1) jika nilai *R-Square* = 0,75 maka model jalur adalah substansial (Kuat), 2) jika nilai *R-Square* = 0,50 maka model jalur adalah *moderate* (Sedang), 3) jika nilai *R-Square* = 0,25 maka model jalur adalah lemah (Buruk). Berikut adalah perhitungan nilai *R-Square* :

Tabel 3. *R-Square*

	<i>R-Square</i>	<i>R-Square Adjusted</i>	<i>Persentase</i>
Behavioural Intention	0.623	0.590	59%
Use Behaviour	0.137	0.090	9%

Berdasarkan Tabel 3 di atas, *R-Square Adjusted* pada variabel *Behavioural Intention* adalah sebesar 0.580, sedangkan pada variabel *use behaviour* adalah sebesar 0,090. Artinya variabel *performance expectancy*, *effort expectancy*, dan

social influence dalam menjelaskan *behavioral intention* adalah sebesar 59%, dengan demikian model jalur tergolong *moderate*. Sedangkan variabel *behavioural intention* dan *facilitating condition* hanya mampu menjelaskan *use behaviour* sebesar 9% saja, dengan demikian model jalur tergolong lemah.

- **F-Square**

F-Square adalah ukuran yang digunakan untuk menilai dampak relatif dari suatu variabel yang memengaruhi (eksogen) terhadap variabel yang dipengaruhi (endogen). Perubahan nilai *R-Square* saat variabel eksogen tertentu dihilangkan dari model, dapat digunakan untuk mengevaluasi variabel yang dieliminasi memiliki dampak yang kuat pada konstruk endogen. *F-Square* memiliki kriteria sebagai berikut: 1) jika nilai *F-Square* = 0.02 maka mempunyai efek yang kecil dari variabel eksogen terhadap variabel endogen, 2) jika nilai *F-Square* = 0.15 maka mempunyai efek yang *moderate* (sedang) dari variabel eksogen terhadap variabel endogen, 3) jika nilai *F-Square* = 0,35 maka mempunyai efek yang besar dari variabel eksogen terhadap variabel endogen. Berikut adalah tabel perhitungan *F-Square*.

Tabel 4. *F-Square*

	Performance Expectancy	Effort Expectancy	Social Influence	Facilitating Condition	Behavioural Intention	Use Behaviour
Performance Expectancy					0.486	
Effort Expectancy					0.424	
Social Influence					0.189	
Facilitating Condition						0.112
Behavioural Intention						0.007
Use Behaviour						

Berdasarkan Tabel 4 di atas dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Variabel performance expectancy mempunyai efek yang besar terhadap variabel behavioral intention dengan nilai F-Square 0.486.
2. Variabel effort expectancy mempunyai efek yang besar terhadap variabel behavioral intention dengan nilai F-Square 0.424.
3. Variabel social influence mempunyai efek yang sedang terhadap variabel behavioral intention dengan nilai F-Square 0.189.
4. Variabel performance expectancy mempunyai efek yang kecil terhadap variabel behavioral intention dengan nilai F-Square 0.112.
5. Variabel performance expectancy mempunyai efek yang kecil terhadap variabel behavioral intention dengan nilai F-Square 0.007.

5. Kesimpulan

Mayoritas profil responden yang pernah menggunakan e-Government Kota Bandung adalah pelajar/mahasiswa dan karyawan yang berumur 20 sampai 24 tahun. Dari rumusan masalah, tujuan penelitian, dan hasil dari analisis, maka bisa ditarik kesimpulan, bahwa:

1. Dari hasil pengujian hipotesis pada tahap bootstrapping bahwa faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan aplikasi e-punten secara langsung adalah effort expectancy terhadap behavioural intention, facilitating condition terhadap use behaviour, dan behavioural intention terhadap use behaviour. Semakin tinggi ekspektansi usaha oleh pengguna aplikasi e-punten akan semakin tinggi pula niat untuk menggunakan aplikasi e-punten. Begitu pula dengan kondisi pemfasilitasan terhadap niat untuk menggunakan dan niat untuk menggunakan terhadap perilaku penggunaan aplikasi e-punten.
2. Berdasarkan hasil perhitungan R-Square dan F-Square, Faktor-faktor yang mempunyai pengaruh paling besar dari variabel eksogen adalah performance expectancy, dan effort expectancy. Lalu pengaruh paling besar dari variabel endogen adalah behavioral intention.

Daftar Pustaka:

- [1] Yusuf, R. M. S., & Jumhur, H. M. (2018). PENERAPAN E-GOVERNMENT DALAM MEMBANGUN SMART CITY PADA KOTA BANDUNG TAHUN 2018. *E-Proceeding of Management*, 5(3), 3126–3130.
- [2] Carter, L., & Bélanger, F. (2005). The utilization of e-government services: citizen trust, innovation and acceptance factors *, 5–25.
- [3] Venkatesh, V., Moris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). USER ACCEPTANCE OF INFORMATION TECHNOLOGY: TOWARD A UNIFIED VIEW. *MIS Quarterly*, 27(3), 425–478.
- [4] Widodo, T., & Shara, P. V. (2018). Penerapan Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) untuk Menganalisis Minat Pengguna Smartphone Di Kota Bandung, (October).
- [5] Kwong, K., & Wong, K. (2013). Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Techniques Using SmartPLS. *Marketing Bulletin*, 24(1), 1–32. <https://doi.org/10.1108/EBR-10-2013-0128>
- [6] Ulum, M., Tirta, I. M., & Anggraeni, D. (2014). ANALISIS STRUKTURAL EQUATIONMODELING (SEM) UNTUK SAMPEL KECIL DENGAN PENDEKATAN PARTIAL LEAST SQUARE (PLS). *Prosiding Seminar Nasional Matematika*, (November), 1–15.
- [7] Hevner, A. R., March, S. T., Park, J., & Ram, S. (2004). DESIGN SCIENCE IN INFORMATION SYSTEMS RESEARCH. *MIS Quarterly*, 28(1), 75–105.
- [8] Hardono, W. (2015). Analisis kualitas dan efektivitas e-government sebagai media pelayanan publik di pemerintah daerah istimewa yogyakarta tahun 2015.