

Analisis Penerimaan Pengguna Terhadap Penggunaan Sistem Surat Manajemen Elektronik Menerapkan Model UTAUT

Rifat Hafiz Aditya^{*}, Asif Faroqi, Anita Wulansari

Fakultas Ilmu Komputer, Sistem Informasi, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Surabaya, Indonesia

Email: ^{1,*}rifathafizaditya@gmail.com, ²asiffaroqi.si@upnjatim.ac.id, ³anita.wulansari.sisfo@upnjatim.ac.id

Email Penulis Korespondensi: rifathafizaditya@gmail.com

Abstrak—SISMADU merupakan layanan aplikasi berbasis web yang digunakan untuk surat menyurat secara elektronik. Dalam implementasi penggunaan SISMADU terdapat beberapa unit yang tidak memanfaatkan aplikasi dalam layanan surat menyurat secara elektronik. Namun disisi lain aplikasi ini diterapkan oleh berbagai unit secara berkelanjutan. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku pengguna dalam penggunaan sistem informasi surat masuk terpadu sebagai media layanan surat menyurat secara elektronik di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Provinsi Jawa Timur dengan menggunakan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) yang melibatkan variabel performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating condition, behavioral intention, dan use behavior. Populasi dalam penelitian ini yaitu pengguna sistem sebanyak 70 pengguna. Teknik sampling yang digunakan adalah sampling jenuh, karena melibatkan penggunaan seluruh anggota populasi sebagai sampel. Data diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada pengguna aplikasi, kemudian data dianalisis menggunakan SEM-PLS. Setelah melakukan analisis data secara menyeluruh, dapat disimpulkan bahwa berdasarkan temuan tersebut, terdapat kesimpulan yang dapat diambil yakni ditemukan faktor yang berpengaruh secara signifikan terhadap behavioral intention yakni performance expectancy dan effort expectancy. Sedangkan faktor social influence ditemukan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap behavioral intention. Kemudian, faktor yang berpengaruh secara signifikan terhadap use behavior meliputi faktor behavioral intention dan facilitating condition.

Kata Kunci: UTAUT; SISMADU; SmartPLS; SEM-PLS; Sistem Surat Manajemen Elektronik

Abstract—SISMADU is a web-based application service that is used to send letters electronically. In implementing the use of SISMADU there are several units that do not utilize applications in electronic mail services. But on the other hand this application is applied by various units on an ongoing basis. This research was conducted with the aim of knowing the factors that influence user behavior in the use of an integrated incoming mail information system as a media for electronic mail services at the Haji Regional General Hospital in East Java Province using the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT). involving performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating condition, behavioral intention, and use behavior variables. The population in this study is system users as many as 70 users. The sampling technique used is saturated sampling, because it involves the use of all members of the population as a sample. Data was obtained by distributing questionnaires to application users, data were analyzed using SEM-PLS. After conducting a thorough data analysis, it can be concluded that based on these findings, there are conclusions that can be drawn, namely the discovery of factors that significantly influence behavioral intention, namely performance expectations and business expectations. Meanwhile, social influence factors were found to have no significant effect on behavioral intention. Then, factors that significantly influence use behavior include behavioral intention and facilitating condition factors.

Keywords: UTAUT; SISMADU; SmartPLS; SEM-PLS; Electronic Management Mail System

1. PENDAHULUAN

Era saat ini merupakan era teknologi informasi dikarenakan adanya penemuan berbagai alat dan teknologi baru. Perkembangan ini berkontribusi pada peningkatan efektivitas dan efisiensi dalam menjalankan kegiatan manusia [1]. Dalam menghadapi era perkembangan teknologi yang terus maju, Terdapat salah satu pihak rumah sakit yang menyadari akan kepentingan untuk memanfaatkan teknologi informasi. Dalam hal ini pihak rumah sakit semakin menyadari pentingnya memanfaatkannya untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi kegiatan internal. Salah satu langkah yang diambil adalah memperkenalkan sistem surat manajemen elektronik yang dapat membantu mempermudah dan mengoptimalkan proses pengelolaan surat-menyurat di dalam rumah sakit.

Sistem surat manajemen elektronik yang dikenal dengan sistem informasi surat masuk terpadu (SISMADU) merupakan layanan aplikasi berbasis web yang digunakan untuk surat menyurat secara elektronik. Pembangunan sistem dilatarbelakangi oleh tidak efektivitas dan efisiensi proses surat menyurat yang dilakukan secara konvensional. Dengan dibuatnya sistem ini memiliki tujuan untuk dapat meningkatkan efektifitas dan efisiensi waktu dalam surat menyurat, surat dapat termonitor dengan baik, menaikkan kualitas birokrasi persuratan, dan mendukung transformasi instansi di era 4.0. Berdasarkan analisis kondisi di lapangan dalam implementasi penggunaan sistem informasi surat masuk terpadu (SISMADU) terdapat beberapa unit yang tidak memanfaatkan aplikasi dalam layanan surat menyurat secara elektronik. Namun disisi lain aplikasi Sistem Informasi Surat Masuk Terpadu (SISMADU) diterapkan oleh berbagai unit instansi rumah sakit yang ada secara berkelanjutan.

Terdapat model yang digunakan guna memahami perilaku pengguna terhadap teknologi yakni UTAUT. *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* dalam kaitannya disebut UTAUT merupakan model yang dikembangkan oleh Venkatesh dkk, guna menjelaskan bagaimana perilaku pengguna terhadap teknologi informasi [2]. Model UTAUT terbukti berhasil menerangkan hingga 70% varian dalam niat berperilaku pengguna teknologi informasi dibandingkan teori lainnya [3]–[6]. UTAUT adalah sebuah model yang mengintegrasikan delapan teori penerimaan teknologi yang berbeda, diantaranya *Theory of Reasoned Action (TRA)*, *Technology Acceptance Model (TAM)*, *Motivational Models*

(MM), Theory of Planned Behavior (TPB), Combined TAM and TPB (C-TAMTPB), Model of PC Utilization (MPCU), Innovation Diffusion Theory (IDT), dan Social Cognitive Theory (SCT) [7]–[10].

Beberapa penelitian sebelumnya telah menggunakan UTAUT, di antaranya adalah penelitian yang menganalisis penggunaan e-learning di Hashemite University di Jordan menggunakan model UTAUT. Dari hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi *behavioral intention*, yaitu *performance expectancy* dan *effort expectancy*. Kedua faktor ini memiliki pengaruh signifikan terhadap *behavioral intention*. Sedangkan terdapat faktor yang mempengaruhi terhadap *use behavior* yang meliputi *facilitating condition* dan *behavioral intention* [11]. Selanjutnya penelitian yang menganalisis aplikasi IPB Mobile yang bertujuan untuk mengetahui perilaku penggunaan aplikasi IPB Mobile berdasarkan UTAUT. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, bahwa terdapat faktor yang mempengaruhi *behavioral intention* yakni *effort expectancy*. Selanjutnya, terdapat faktor yang mempengaruhi *use behavior* adalah *behavioral intention* dan *facilitating condition* [12]. Kemudian penelitian yang menganalisis penerimaan dan penggunaan sistem informasi E-office. Dari hasil yang didapatkan terdapat faktor yang mempengaruhi *behavioral intention* dan *use behavior*. Dari hasil analisis, ditemukan bahwa terdapat dua faktor yang berpengaruh terhadap *behavioral intention*, yaitu *effort expectancy* dan *social influence*. Namun, tidak ditemukan adanya pengaruh dari *performance expectancy* terhadap *behavioral intention*. Kemudian faktor yang berpengaruh ke *use behavior* merupakan faktor *behavioral intention* [3].

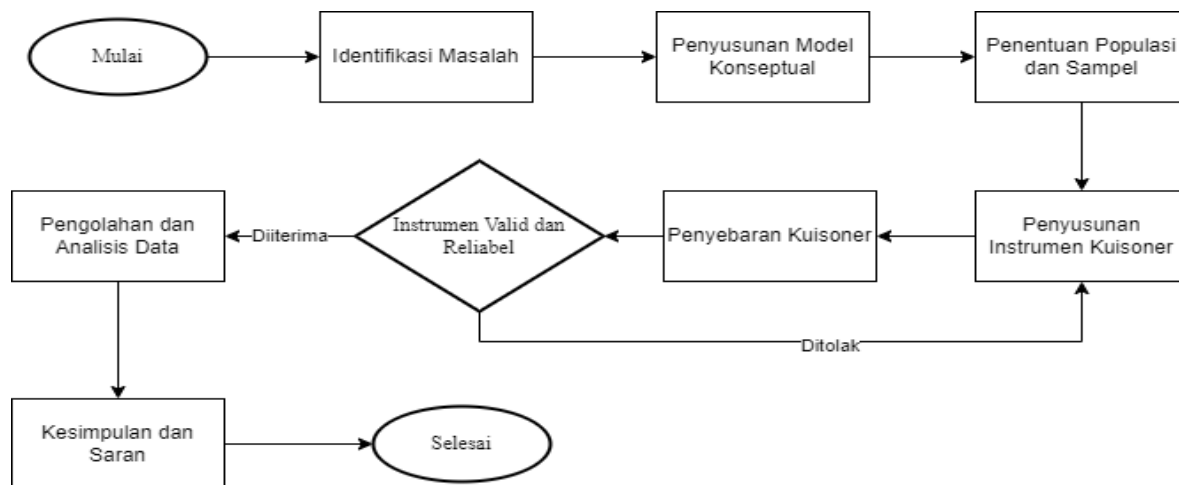
Selanjutnya penelitian yang menganalisis penerimaan dan penggunaan terhadap sistem manajemen pengetahuan. Hasil menunjukkan bahwa terdapat faktor yang mempengaruhi *behavioral intention* terdiri dari *effort expectancy* dan *social influence*. Kemudian terdapat faktor yang mempengaruhi *use behavior* yang meliputi faktor *facilitating condition* dan *behavioral intention* [13]. Selanjutnya penelitian yang memfokuskan analisis terhadap Sistem Informasi Manajemen Pengadaan Langsung (SIMPeL) di Kementerian Keuangan. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi perilaku pengguna pengguna terhadap penerimaan dengan aplikasi yang diteliti yaitu SIMPeL. Hasil yang didapatkan bahwa faktor yang mempengaruhi *behavioral intention* meliputi faktor *performance expectancy* dan *effort expectancy*. Kemudian faktor yang berpengaruh ke *use behavior* yaitu *behavioral intention* dan *facilitating condition* [14].

Berdasarkan penjelasan latar belakang diatas, penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku pengguna dalam penggunaan sistem informasi surat masuk terpadu (SISMADU) sebagai media layanan surat menyurat secara elektronik di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Provinsi Jawa Timur dengan menggunakan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). Dengan mengetahui gambaran hal-hal yang mempengaruhi perilaku pengguna ini dapat menjadi umpan balik untuk menjadi sebuah informasi dan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam merumuskan berbagai kebijakan dan perbaikan terkait penggunaan aplikasi SISMADU dalam hal layanan surat menyurat.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Alur Penelitian

Gambar 1 menyajikan serangkaian tahapan dalam alur penelitian. Setiap tahapan alur penelitian digambarkan dengan rinci dalam gambar tersebut.



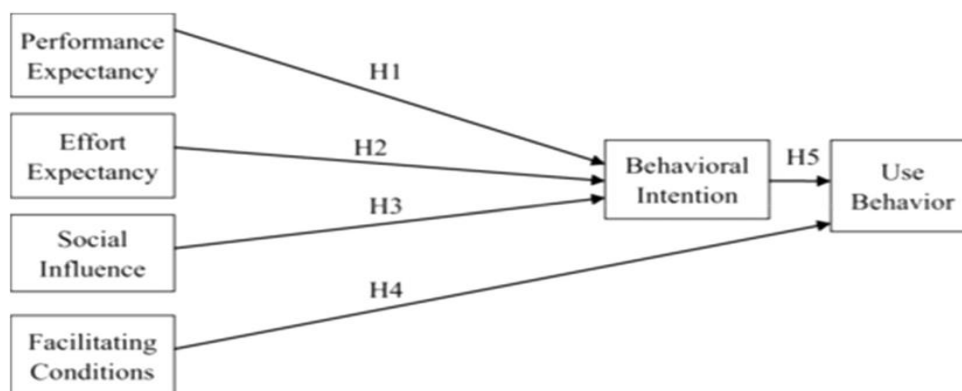
Gambar 1. Alur Penelitian

Berdasarkan gambar 1 diatas, terdapat tahapan-tahapan penelitian. Awal dalam tahapan ini dimulai dengan identifikasi masalah. Setelah itu, dilakukan proses penyusunan model berdasarkan kajian literatur yang telah dilakukan sebelumnya. Model konseptual yang digunakan merupakan adaptasi dari penelitian yang dilakukan oleh Muneer [11]. Kemudian dilanjutkan penyusunan instrumen kuisoner berdasarkan literatur. Setelah instrumen terbentuk maka dilakukan uji instrumen dengan menyebarkan kuisoner kepada 30 responden untuk mengetahui apakah instrumen telah

valid dan reliabel. Apabila uji instrumen telah valid dan reliabel maka akan dilanjutkan penyebaran kuesioner ke seluruh responden yang telah ditetapkan. Jika uji instrumen tidak valid dan tidak reliabel maka tahap selanjutnya akan kembali ke tahap penyusunan instrumen. Dalam uji instrumen menggunakan bantuan software SPSS versi 26. Setelah melakukan penyebaran ke seluruh responden yang telah ditetapkan, Selanjutnya, data dari kuesioner dianalisis dengan metode SEM-PLS yang memanfaatkan software SmartPLS 3. Setelah melakukan analisis data maka dapat disimpulkan hasil dari analisis data sebagai hasil dari penelitian ini.

2.2 Model Konseptual

Gambar 2 menggambarkan model konseptual dengan penerapan dalam penelitian ini. Model yang digunakan merupakan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* atau yang dikenal dengan UTAUT. UTAUT merupakan penyempurnaan teori penerimaan teknologi yang dikembangkan oleh Venkatesh dkk. Model UTAUT bertujuan untuk menjelaskan bagaimana perilaku pengguna terhadap teknologi informasi. UTAUT merupakan penyempurnaan dari delapan teori penerimaan sistem informasi yang telah ada, yaitu *theory of reasoned action* (TRA), *Technology Acceptance Model* (TAM), *motivational models* (MM), *theory of planned behavior* (TPB), *combined TAM and TPB* (C-TAMTPB), *model of the PC utilization* (MPCU), *innovation diffusion theory* (IDT) dan *social cognitive theory* (SCT) [2]. Dalam penelitian ini model diadaptasi berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Muneer sebelumnya [11]. Model tersebut mencakup enam jenis variabel yang terdiri dari *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating condition*, *behavioral intention*, serta *use behavior*.



Gambar 2. Model Konseptual

2.3 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan model yang diadaptasi Gambar 2 di atas, maka terdapat hipotesis penelitian adalah sebagai berikut.

- H1: *Performance Expectancy* berpengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention* dalam penggunaan Sistem Informasi Surat Masuk Terpadu (SISMADU).
- H2: *Effort Expectancy* berpengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention* dalam penggunaan Sistem Informasi Surat Masuk Terpadu (SISMADU).
- H3: *Social Influence* berpengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention* dalam penggunaan Sistem Informasi Surat Masuk Terpadu (SISMADU).
- H4: *Facilitating Condition* berpengaruh signifikan terhadap *Use Behavior* dalam penggunaan Sistem Informasi Surat Masuk Terpadu (SISMADU).
- H5: *Behavioral Intention* berpengaruh signifikan terhadap *Use Behavior* dalam penggunaan Sistem Informasi Surat Masuk Terpadu (SISMADU).

2.4 Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya [15]. Populasi dalam penelitian ini merupakan pengguna sistem informasi surat masuk terpadu (SISMADU) dengan jumlah sebesar 70 orang. Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut [16]. Teknik sampel yang digunakan adalah sampel jenuh karena teknik sampel jenuh melibatkan penggunaan seluruh anggota populasi sebagai sampel [3].

2.5 Instrumen Penelitian

Berikut ini adalah instrumen penelitian yang berbentuk pernyataan kuesioner untuk setiap variabel yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating condition*, *behavioral intention*, dan *use behavior*.

Tabel 1. Instrumen Penelitian

No	Variabel	Item	Pernyataan	Sumber
1	<i>Performance Expectancy</i>	PE1	Saya merasa penggunaan Sistem Informasi Surat Masuk Terpadu (SISMADU) berguna dalam surat menyurat secara elektronik	[11]

		PE2	Saya merasa penggunaan Sistem Informasi Surat Masuk Terpadu (SISMADU) dapat menyelesaikan kegiatan surat menyurat lebih cepat	[11]
		PE3	Saya merasa penggunaan Sistem Informasi Surat Masuk Terpadu (SISMADU) dapat meningkatkan produktivitas dalam hal surat menyurat	[11]
		PE4	Saya merasa penggunaan Sistem Informasi Surat Masuk Terpadu (SISMADU) dapat membantu unit kerja dalam pengarsipan surat masuk	[11]
2	<i>Effort Expectancy</i>	EE1	Saya merasa mudah menggunakan Sistem Informasi Surat Masuk Terpadu (SISMADU)	[11]
		EE2	Saya merasa dapat menguasai penggunaan Sistem Informasi Surat Masuk Terpadu (SISMADU)	[11]
		EE3	Saya merasa penggunaan Sistem Informasi Surat Masuk Terpadu (SISMADU) mudah dipelajari	[11]
		EE4	Saya tidak merasa kesulitan mengoperasikan Sistem Informasi Surat Masuk Terpadu (SISMADU) untuk administrasi surat masuk	[11]
3	<i>Social influence</i>	SI1	Saya merasa orang-orang penting disekitar saya mendorong saya untuk menggunakan Sistem Informasi Surat Masuk Terpadu (SISMADU)	[11]
		SI2	Saya merasa orang yang memengaruhi perilaku saya mendorong saya untuk menggunakan Sistem Informasi Surat Masuk Terpadu (SISMADU)	[11]
		SI3	Saya merasa para pimpinan di RSUD Haji mendorong saya menggunakan Sistem Informasi Surat Masuk Terpadu (SISMADU)	[11]
		SI4	Secara umum, Rumah Sakit Umum Daerah Haji Provinsi Jawa Timur telah mendukung penggunaan Sistem Informasi Surat Masuk Terpadu (SISMADU)	[11]
4	<i>Facilitating Condition</i>	FC1	Saya memiliki perangkat yang diperlukan untuk menggunakan Sistem Informasi Surat Masuk Terpadu (SISMADU)	[11]
		FC2	Saya memiliki pengetahuan yang diperlukan dalam mengoperasikan Sistem Informasi Surat Masuk Terpadu (SISMADU)	[11]
		FC3	Sistem Informasi Surat Masuk Terpadu (SISMADU) tidak kompatibel dengan sistem lain yang saya gunakan	[11]
		FC4	Pihak RSUD Haji memberikan fasilitas yang dapat membantu saya ketika kesulitan menggunakan sistem Sistem Informasi Surat Masuk Terpadu (SISMADU)	[11]
5	<i>Behavioral Intention</i>	BI1	Saya berniat untuk menggunakan Sistem Informasi Surat Masuk Terpadu (SISMADU) di masa depan	[11]
		BI2	Saya memprediksi bahwa saya akan menggunakan Sistem Informasi Surat Masuk Terpadu (SISMADU) sebagai media surat menyurat dalam beberapa waktu ke depan	[11]
		BI3	Saya berencana untuk selalu menggunakan sistem Sistem Informasi Surat Masuk Terpadu (SISMADU) dalam media surat menyurat	[11]
		BI4	Saya akan merekomendasikan Sistem Informasi Surat Masuk Terpadu (SISMADU) sebagai media surat menyurat kepada unit kerja lainnya	[11]
6	<i>Use Behavior</i>	UB1	Saya menganggap diri saya sebagai pengguna rutin Sistem Informasi Surat Masuk Terpadu (SISMADU)	[11]
		UB2	Saya lebih suka menggunakan SISMADU sebagai media surat menyurat jika Sistem Informasi Surat Masuk Terpadu (SISMADU) tersedia (Contoh : Sistem tidak mengalami eror)	[11]
		UB3	Saya melakukan sebagian besar tugas surat menyurat menggunakan Sistem Informasi Surat Masuk Terpadu (SISMADU)	[11]
		UB4	Saya melakukan sebagian besar tugas surat menyurat menggunakan Sistem Informasi Surat Masuk Terpadu (SISMADU)	[11]

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan pembahasan meliputi analisis inferensial yang meliputi pengujian outer model, inner model, serta pengujian hipotesis, model diuji menggunakan software SmartPLS 3.

3.1 Analisis Inferensial

3.1.1 Outer Model

Evaluasi outer model memiliki maksud untuk menguji validitas dan reliabilitas terhadap sebuah instrumen [17]. Beberapa hasil dari evaluasi meliputi pengukuran *convergent validity*, *discriminant validity*, serta pengujian reliabilitas [18].

a. *Convergent Validity*

Ada beberapa elemen yang harus diperhatikan saat menilai *convergent validity*, nilai *outer loadings* dan nilai *Average Variance Extracted (AVE)* [17]. Nilai *outer loadings* dikatakan valid jika nilai > 0,7 dan jika ketika nilai AVE nilai > 0,5 maka dikatakan valid [20], [21].

Tabel 2. Hasil Uji Outer Loadings

	Behavioral Intention	Effort Expectancy	Facilitating Condition	Performance Expectancy	Social Influence	Use Behavior
BI1	0.895					
BI2	0.934					
BI3	0.904					
BI4	0.883					
EE1		0.903				
EE2		0.920				
EE3		0.893				
EE4		0.925				
FC1			0.857			
FC2			0.897			
FC4			0.812			
PE1				0.887		
PE2				0.911		
PE3				0.923		
PE4				0.899		
SI1					0.898	
SI2					0.904	
SI3					0.943	
SI4					0.897	
UB1						0.853
UB2						0.816
UB3						0.862
UB4						0.875

Berdasarkan hasil analisis data pada tabel 2, didapatkan satu indikator yang tidak memenuhi, yaitu FC3, yang memiliki nilai kurang dari 0,70. Indikator-indikator yang nilai *loadings* kurang dari 0,70 didrop dari analisis [22]. Setelah menghilangkan indikator FC3, ditemukan bahwa semua indikator memenuhi syarat dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 3. Hasil Uji AVE

	Average Variance Extracted (AVE)
Performance Expectancy	0.819
Effort Expectancy	0.828
Social influence	0.829
Facilitating Condition	0.733
Behavioral Intention	0.818
Use Behavior	0.726

Berdasarkan pada tabel 3, Nilai AVE yang dihasilkan pada setiap variabel di atas 0.50 yang menunjukkan bahwa variabel penelitian telah memenuhi syarat *convergent validity*.

b. *Discriminant Validity*

Dalam pengujian *discriminant validity* terdapat aspek yang harus diperhatikan yaitu nilai *cross loadings* dan *fornell-larcker*. Variabel dianggap memenuhi *discriminant validity* apabila nilai *cross loadings* setiap indikator nilainya harus lebih besar dibandingkan dengan nilai *cross loadings* pada variabel tersebut dan untuk nilai *fornell-larcker* yaitu nilai *fornell-larcker* dapat terpenuhi apabila nilai dalam kotak tersebut lebih besar dibandingkan nilai dibawahnya [19].

Tabel 4. Hasil Uji Cross Loadings

	Behavioral Intention	Effort Expectancy	Facilitating Condition	Performance Expectancy	Social Influence	Use Behavior
BI1	0.895	0.445	0.531	0.632	0.372	0.543
BI2	0.934	0.555	0.557	0.582	0.427	0.580
BI3	0.904	0.642	0.502	0.544	0.386	0.620
BI4	0.883	0.507	0.629	0.480	0.480	0.647
EE1	0.557	0.903	0.541	0.402	0.592	0.572

EE2	0.524	0.920	0.512	0.541	0.465	0.577
EE3	0.500	0.893	0.487	0.382	0.498	0.550
EE4	0.584	0.925	0.516	0.534	0.480	0.570
FC1	0.543	0.412	0.857	0.390	0.607	0.565
FC2	0.503	0.607	0.897	0.382	0.512	0.646
FC4	0.535	0.415	0.812	0.292	0.643	0.553
PE1	0.506	0.531	0.321	0.887	0.311	0.466
PE2	0.523	0.492	0.299	0.911	0.342	0.461
PE3	0.589	0.401	0.402	0.923	0.257	0.397
PE4	0.606	0.446	0.463	0.899	0.359	0.498
SI1	0.347	0.547	0.601	0.275	0.898	0.528
SI2	0.347	0.492	0.538	0.265	0.904	0.545
SI3	0.459	0.546	0.662	0.353	0.943	0.588
SI4	0.486	0.461	0.653	0.357	0.897	0.534
UB1	0.498	0.586	0.608	0.349	0.659	0.853
UB2	0.663	0.459	0.492	0.534	0.312	0.816
UB3	0.443	0.479	0.602	0.289	0.590	0.862
UB4	0.634	0.591	0.641	0.518	0.505	0.875

Berdasarkan tabel 4, nilai *cross loadings* telah memenuhi ketentuan yang diperlukan yaitu setiap indikator nilainya harus lebih besar dibandingkan dengan nilai *cross loadings* pada variabel tersebut.

Tabel 5. Hasil Uji Fornell-larcker

	Behavioral Intention	Effort Expectancy	Facilitating Condition	Performance Expectancy	Social Influence	Use Behavior
Behavioral Intention	0.904					
Effort Expectancy	0.597	0.910				
Facilitating Condition	0.613	0.565	0.856			
Performance Expectancy	0.617	0.513	0.415	0.905		
Social Influence	0.461	0.559	0.680	0.350	0.910	
Use Behavior	0.662	0.623	0.689	0.503	0.604	0.852

Berdasarkan tabel 5, nilai *fornell-larcker* yang telah disajikan, semua indikator variabel telah memenuhi ketentuan yang diperlukan yaitu nilai dalam kotak tersebut lebih besar dibandingkan nilai dibawahnya.

c. Reliabilitas

Dalam menguji reliabilitas konstruk, terdapat dua kriteria yang digunakan, yaitu nilai *composite reliability* dan *cronbach's alpha*. Suatu konstruk dianggap reliabel apabila nilai *composite reliability* dan *cronbach's alpha* melebihi 0,70 [19].

Tabel 6. Hasil Uji Cronbach's alpa dan Composite Reliability

	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
Behavioral Intention	0.926	0.947
Effort Expectancy	0.931	0.951
Facilitating Condition	0.817	0.892
Performance Expectancy	0.927	0.948
Social Influence	0.932	0.951
Use Behavior	0.874	0.914

Berdasarkan data yang tercantum pada tabel 6, dapat disimpulkan bahwa nilai *composite reliability* dan *cronbach's alpha* untuk setiap variabel melebihi 0,7. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa model penelitian ini memenuhi persyaratan uji reliabilitas.

3.1.2 Inner Model

Evaluasi inner model memiliki maksud untuk menggambarkan hubungan hubungan antara variabel laten [22]. Hasil analisis data didapatkan nilai R-Square sebagai berikut.

Tabel 7. Hasil Uji R-Square

No	Variabel	R-Square
----	----------	----------

1	Behavioral Intention (BI)	0.502
2	Use Behavior (UB)	0.567

Hasil pada tabel 7, menunjukkan bahwa *performance expectancy*, *effort expectancy*, dan *social influence* memiliki pengaruh sebesar 50.2% terhadap *behavioral intention*, sementara sisanya sebesar 49.8% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain. Selanjutnya, *behavioral intention* dan *facilitating condition* memiliki pengaruh sebesar 56.7% terhadap *use behavior* dan 43.3% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

3.1.3 Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan melalui proses bootstrapping menggunakan software SmartPLS 3. Proses penentuan apakah akan diterima atau ditolak hipotesis, terdapat hal yang harus diperhatikan yaitu dengan melihat nilai *t-statistics* >1,96 dan tingkat signifikansi *p-values* < 0,05 (5%) [11], [23].

Tabel 8. Hasil Uji Hipotesis

	T Statistics	P Values	Keterangan
Performance Expectancy -> Behavioral Intention	3.374	0.001	Signifikan
Effort Expectancy -> Behavioral Intention	2.490	0.013	Signifikan
Social Influence -> Behavioral Intention	1.299	0.195	Tidak Signifikan
Facilitating Conditions -> Use Behavior	4.794	0.000	Signifikan
Behavioral Intention -> Use Behavior	4.011	0.000	Signifikan

Dari hasil di atas seperti pada tabel 8 terdapat 4 hipotesis yang diterima yaitu H1, H2, H4, dan H5 karena memiliki nilai *t-statistics* > 1,96 dan *p-values* < 0,5. Sedangkan H3 ditolak karena memiliki nilai *t-statistics* <1,96 dan *p-values* > 0,05.

3.2 Pembahasan

Berdasarkan hasil uji hipotesis, variabel *performance expectancy* terhadap *behavioral intention* memiliki nilai *t-statistics* sebesar 3.374 yang dimana melebihi dari 1,96, dan memiliki nilai *p-values* sebesar 0.001 yang dimana lebih kecil dari 0.05. Sehingga H1 dapat diterima, dengan penjelasan *performance expectancy* berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention* dalam penggunaan Sistem Informasi Surat Masuk Terpadu (SISMADU). Temuan ini sejalan dengan penelitian yang menunjukkan bahwa *performance expectancy* berpengaruh terhadap *behavioral intention* [11]. *Performance expectancy* didefinisikan yaitu sejauh mana penggunaan sistem akan menolong pengguna untuk dapat meningkatkan kinerja dalam pekerjaannya [24]. Sedangkan *behavioral intention* didefinisikan sebagai ukuran kekuatan niat seseorang untuk melakukan perilaku tertentu [2]. Hasil ini menunjukkan bahwa penggunaan sismadu berguna karena dapat meningkatkan kinerja dalam pekerjaannya. Dengan demikian kebergunaan sistem dalam layanan surat menyurat berpengaruh terhadap niat untuk menggunakan Sistem Informasi Surat Masuk Terpadu (SISMADU) sebagai layanan surat menyurat yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Provinsi Jawa Timur.

Berdasarkan hasil uji hipotesis, variabel *effort expectancy* terhadap *behavioral intention* memiliki nilai *t-statistics* sebesar 2.490 yang dimana melebihi dari 1.96, dan memiliki nilai *p-values* sebesar 0.013 yang dimana lebih kecil dari 0.05. Sehingga H2 dapat diterima, dengan penjelasan *effort expectancy* berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention* dalam penggunaan Sistem Informasi Surat Masuk Terpadu (SISMADU). Temuan ini sejalan dengan penelitian yang menunjukkan bahwa *effort expectancy* berpengaruh terhadap *behavioral intention* [11]. *Effort expectancy* didefinisikan sebagai tingkat kemudahan yang terkait dengan penggunaan sistem [24]. Sedangkan *behavioral intention* didefinisikan sebagai ukuran kekuatan niat seseorang untuk melakukan perilaku tertentu [2]. Hasil ini menunjukkan bahwa faktor kemudahan dalam menggunakan Sistem Informasi Surat Masuk Terpadu (SISMADU) berpengaruh terhadap niat untuk menggunakan Sistem Informasi Surat Masuk Terpadu (SISMADU) sebagai layanan surat menyurat yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Provinsi Jawa Timur.

Berdasarkan hasil uji hipotesis, variabel *social influence* terhadap *behavioral intention* memiliki nilai *t-statistics* sebesar 1.299 yang dimana lebih kecil dari 1.96, dan memiliki nilai *p-values* 0.195 lebih besar dari 0.05. Sehingga H3 ditolak, dengan penjelasan *social influence* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *behavioral intention* dalam penggunaan Sistem Informasi Surat Masuk Terpadu (SISMADU). Temuan ini sejalan dengan penelitian yang menunjukkan tidak terdapat pengaruh secara signifikan *social influence* terhadap *behavioral intention* [11]. *Social influence* didefinisikan sebagai sebagai tingkat persepsi individu bahwa orang lain yang penting percaya bahwa dia harus menggunakan sistem baru [24]. Sedangkan *behavioral intention* didefinisikan sebagai ukuran kekuatan niat seseorang untuk melakukan perilaku tertentu [2]. *Social influence* yang tidak signifikan menunjukkan bahwa pengaruh sosial dalam penggunaan sistem tidak mempengaruhi terhadap niat pengguna dalam menggunakan sistem sebagai layanan surat menyurat.

Berdasarkan hasil uji hipotesis, variabel *facilitating condition* terhadap *use behavior* memiliki nilai *t-statistics* sebesar 4.794 yang dimana melebihi dari 1.96 dan memiliki nilai *p-values* 0.000 lebih kecil dari 0.05. Sehingga H4 dapat diterima, dengan penjelasan *facilitating condition* berpengaruh signifikan terhadap *use behavior* dalam penggunaan Sistem Informasi Surat Masuk Terpadu (SISMADU). Temuan ini sejalan dengan penelitian yang menunjukkan terdapat pengaruh *facilitating condition* terhadap *use behavior* [11]. *Facilitating condition* didefinisikan sebagai sejauh

mana seorang individu percaya bahwa infrastruktur organisasional dan teknis ada untuk mendukung penggunaan sistem [24]. Sedangkan *use behavior* didefinisikan sebagai seberapa sering pengguna menggunakan teknologi informasi [25]. Hal ini menunjukkan bahwa adanya dukungan fasilitas yang diberikan pihak rumah sakit dapat mempengaruhi pengguna dalam menggunakan Sistem Informasi Surat Masuk Terpadu (SISMADU) sebagai layanan surat menyurat yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Provinsi Jawa Timur.

Berdasarkan hasil uji hipotesis, variabel *behavioral intention* terhadap *use behavior* memiliki nilai *t-statistics* sebesar 4.011 yang dimana melebihi dari 1.96, dan memiliki nilai *p-values* 0.000 lebih kecil dari 0.05. Sehingga H5 dapat diterima, dengan penjelasan *behavioral intention* berpengaruh signifikan terhadap *use behavior* dalam penggunaan Sistem Informasi Surat Masuk Terpadu (SISMADU). Temuan ini sejalan dengan penelitian yang menunjukkan terdapat pengaruh *behavioral intention* terhadap *use behavior* [11]. *Behavioral intention* didefinisikan sebagai ukuran kekuatan niat seseorang untuk melakukan perilaku tertentu [2]. Sedangkan *use behavior* didefinisikan sebagai seberapa sering pengguna menggunakan teknologi informasi [25]. Dengan kata lain, niat pengguna untuk menggunakan Sistem Informasi Surat Masuk Terpadu (SISMADU) memiliki pengaruh terhadap penggunaan Sistem Informasi Surat Masuk Terpadu (SISMADU) sebagai layanan surat menyurat yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Provinsi Jawa Timur.

4. KESIMPULAN

Sistem surat manajemen elektronik yang berada Rumah Sakit Umum Daerah haji Provinsi Jawa Timur dikenal dengan sebutan Sistem Informasi Surat Masuk Terpadu (SISMADU) merupakan layanan aplikasi berbasis web yang digunakan untuk surat menyurat secara elektronik. Dalam penelitian ini memiliki tujuan yaitu untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku pengguna dalam penggunaan Sistem Informasi Surat Masuk Terpadu (SISMADU) sebagai media layanan surat menyurat secara elektronik di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Provinsi Jawa Timur dengan menggunakan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan bahwa *performance expectancy* dan *effort expectancy* berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention*. Kemudian, *behavioral intention* dan *facilitating condition* berpengaruh signifikan terhadap *use behavior*. Sedangkan, *social influence* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *behavioral intention* dalam penggunaan Sistem Informasi Surat Masuk Terpadu (SISMADU). Dengan hasil tersebut dapat dijelaskan bahwa bergunanya sistem dan kemudahan dalam menggunakan Sistem Informasi Surat Masuk Terpadu (SISMADU) sebagai sistem surat menyurat di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Provinsi Jawa Timur dapat mempengaruhi terhadap niat pengguna dalam menggunakan sistem tersebut. Selain itu dengan adanya fasilitas yang diberikan kepada pengguna dan niat pengguna dalam penggunaan Sistem Informasi Surat Masuk Terpadu (SISMADU) sebagai layanan surat menyurat dapat mempengaruhi penggunaan sistem tersebut.

REFERENCES

- [1] M. Danuri, "Development and Transformation of Digital Technology," *Infokam*, vol. XV, no. II, pp. 116–123, 2019.
- [2] M. Indah and H. Agustin, "PENERAPAN MODEL UTAUT (UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY) UNTUK MEMAHAMI NIAT DAN PERILAKU AKTUAL PENGGUNA GO-PAY DI KOTA PADANG," *J. Eksplor. Akunt.*, vol. 1, no. 4, 2019, [Online]. Available: <http://jea.ppj.unp.ac.id/index.php/jea/issue/view/16>
- [3] R. Apriyani and D. Pibiana, "Penerapan Model UTAUT Untuk Menganalisis Penerimaan dan Penggunaan Sistem Informasi E-Office (Studi Kasus: PT ABCX) Application of the UTAUT Model to Analyze Acceptance and Use of E-Office Information Systems (Case Study: PT ABCX)," *J. Tek. Inform. dan Sist. Inf.*, vol. 8, no. 3, 2021, [Online]. Available: <http://jurnal.mdp.ac.id>
- [4] R. A. Azzahroo and S. D. Estiningrum, "Preferensi Mahasiswa dalam Menggunakan Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS) sebagai Teknologi Pembayaran," *J. Manaj. Motiv.*, vol. 17, no. 1, p. 10, 2021, doi: 10.29406/jmm.v17i1.2800.
- [5] Y. T. Mursityo, M. C. Saputra, and A. D. Herlambang, "Analisis Penerimaan Pengguna Aplikasi Siakad Desktop Universitas Brawijaya Menggunakan Utaut," *Joutica*, vol. 4, no. 1, p. 168, 2019, doi: 10.30736/jti.v4i1.280.
- [6] G. A. Khairani and R. R. W. Giri, "Analisis Adopsi Penggunaan Mobile Banking Menggunakan Model Utaut Modifikasi Dengan Budaya Sebagai Moderator Di Kalimantan Timur," *J. Mitra Manaj.*, vol. 4, no. 7, pp. 1025–1035, 2020, doi: 10.52160/ejmm.v4i7.420.
- [7] Ferghyna, A. Rachmadi, and A. D. Herlambang, "Pengaruh Facilitating Conditions dan Behavioral Intention terhadap Use Behavior pada Pengguna Aplikasi BNI Mobile Banking," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 4, no. 9, pp. 3201–3208, 2020, [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- [8] M. R. Dwita, "Analysis of Acceptance And Use of Learning Management System Using The UTAUT Model (Case study: STMIK Logika) Mayu," *J. Manaj. Inform. Vol. 4 Nomor 01 May Tahun 2020*, 248-259, vol. 4, no. 1, pp. 248–259, 2020.
- [9] N. N. Mugni and B. Rikumahu, "Analisis Niat Perilaku Penggunaan E-Money Berbasis Chip Menggunakan Model Modifikasi Utaut (Studi Kasus Pada Pengguna Flazz E-Money Di Kota Bandung)," *J. Mitra Manaj.*, vol. 3, no. 5, pp. 614–627, 2019, doi: 10.52160/ejmm.v3i5.237.
- [10] I. N. Muhammad, Hariyono, and R. Wardani, "Analisis Persepsi Penggunaan Sistem Registrasi Online pada Pasien Rawat Jalan RSUD Kota Madiun dengan Pendekatan UTAUT," vol. 9, no. 1, pp. 114–124, 2023, doi: <http://dx.doi.org/10.29241/jmk.v9i1.1398>.
- [11] M. M. M. Abbad, "Using the UTAUT model to understand students' usage of e-learning systems in developing countries," *Educ. Inf. Technol.*, vol. 26, no. 6, pp. 7205–7224, Nov. 2021, doi: 10.1007/s10639-021-10573-5.
- [12] N. Hidayati and E. R. Cahyadi, "EVALUASI ADOPSI TEKNOLOGI MENGGUNAKAN UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY MODEL," *JIMFE (Jurnal Ilm. Manaj. Fak. Ekon.*, vol. 7, no. 2, pp. 123–140, Dec. 2021, doi: 10.34203/jimfe.v7i2.3777.

- [13] A. Zaky and R. Kusumastuti, "ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGGUNAAN SISTEM MANAJEMEN PENGETAHUAN OLEH PEGAWAI SEKTOR PUBLIK: MENGGUNAKAN MODEL UTAUT," vol. 7, no. 6, 2022.
- [14] H. Ashari, "ANALISIS PENERIMAAN PENGGUNAAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PENGADAAN LANGSUNG (SIMPeL) PADA KEMENTERIAN KEUANGAN," *J. Wacana Kinerja Kaji. Prakt. Kinerja dan Adm. Pelayanan Publik*, vol. 22, no. 1, p. 79, Jul. 2019, doi: 10.31845/jwk.v22i1.136.
- [15] A. Mukminin, R. Rachman, and H. Wahyudi, "Penerapan Model UTAUT untuk Perilaku Pengguna 'Paylater' di dalam Traveloka," *J. Comput. Bisnis*, vol. 13, no. 2, pp. 81–90, 2019.
- [16] M. B. Yel and S. A. Ningtyas, "Implementasi Model UTAUT Untuk Analisis Faktor Yang Mememngaruhi Minat Pemanfaatan Dan Perilaku Penggunaan Sistem Informasi," *J. Inf. Syst. Applied, Manag. Account. Res.*, vol. 3, no. 2, pp. 25–38, 2019, [Online]. Available: <http://journal.stmikjayakarta.ac.id/index.php/jisamar/article/view/87/75>
- [17] N. Anjaswati and I. Berakon, "Utaut Dan Kepuasan Berzakat Melalui Fintech: Peran Religiositas Sebagai Variabel Moderasi," *REVENUE J. Manaj. Bisnis Islam*, vol. 3, no. 2, pp. 211–234, 2022, doi: 10.24042/revenue.v3i2.13689.
- [18] A. H. Saragih and N. U. Septamia, "Analisis Penerimaan Pengguna E-Filing Menggunakan Model Unified Theory Acceptance and Use of Technology (UTAUT)," *J. Kaji. Akunt.*, vol. 3, no. 1, p. 1, 2019, doi: 10.33603/jka.v3i1.2129.
- [19] A. M. Musyaffi, H. Khairunnisa, and D. K. Respati, *Konsep dasar structural equation model-partial least square (sem-pls) menggunakan smartpls*. Pascal Books, 2022.
- [20] S. YAMIN, *SMARTPLS 3, AMOS & STATA: OLAH DATA STATISTIK (MUDAH & PRAKTIS)*. in SERI EBOOK STATISTIK. Dewangga Energi Internasional Publishing, 2021. [Online]. Available: <https://books.google.co.id/books?id=7wFAEAAAQBAJ>
- [21] P. U. Gio, *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan Software SmartPLS*. Uwais Inspirasi Indonesia, 2022.
- [22] Irwan and K. Adam, "METODE PARTIAL LEAST SQUARE (PLS) DAN TERAPANNYA (Studi Kasus: Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Layanan PDAM Unit Camming Kab. Bone)," *Teknosains*, vol. 9, no. 1, pp. 53–68, 2015.
- [23] M. S. Dr. Duryadi, *Metode Penelitian Ilmiah Metode Penelitian Empiris Model Path Analysis Dan Analisis Smartpls*. 2021.
- [24] V. Venkatesh, M. G. Morris, G. B. Davis, and F. D. Davis, "User acceptance of information technology: Toward a unified view," *MIS Q. Manag. Inf. Syst.*, vol. 27, no. 3, pp. 425–478, 2003, doi: 10.2307/30036540.
- [25] R. Amelia and F. Ferdian, "FAKTOR YANG MEMPENGARUHI USE BEHAVIOR PADA PENGGUNAAN PLATFORM E-COMMERCE DALAM PEMESANAN KAMAR MENGGUNAKAN MODEL UTAUT DI THE ZHM PREMIERE HOTEL PADANG," vol. 5, no. 1, pp. 61–66, 2023.