

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 E-Government

E-Government merupakan kepanjangan dari *Electronic Government*. *Electronic Government* adalah salah satu bentuk atau model sistem pemerintahan yang berlandaskan pada kekuatan teknologi digital, di mana semua pekerjaan administrasi, pelayanan terhadap masyarakat, pengawasan, dan pengendalian sumber daya milik organisasi yang bersangkutan keuangan pajak, retribusi, karyawan dan sebagainya dikendalikan dalam satu sistem. *Electronic Government* merupakan perkembangan baru dalam rangka peningkatan layanan publik yang berbasis pada pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi sehingga layanan publik menjadi lebih transparan, akuntabel, efektif dan efisien (Pembahasan Lengkap Teori E-Government Menurut Para Ahli Dan Contoh Tesis Tentang E-Government, n.d.)

2.1.1 Tujuan E-Government

1. Meningkatkan mutu layanan publik melalui pemanfaatan teknologi IT dalam proses penyelenggaraan pemerintahan
2. Terbentuknya pemerintahan yang bersih, transparan, dan mampu menjawab tuntutan perubahan secara efektif.
3. Pembentukan jaringan informasi dan transaksi layanan publik yang tidak dibatasi sekat waktu dan lokasi, serta dengan biaya yang terjangkau masyarakat

4. Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien, serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah.

2.1.2 Manfaat E-Government

E-government memberi manfaat peningkatan kualitas pelayanan publik dan memperbaiki proses transparansi dan akuntabilitas kepada masyarakat (2002, Indrajit; 2016, n.d.)

2.1.3 Macam-Macam E-Government

Terdapat empat klasifikasi hubungan bentuk baru dari penggunaan teknologi informasi dan komunikasi ini (2002, Indrajit; 2016, n.d.)

- a. Government to Citizens(G-to-C)

Aplikasi E-Government dalam tipe G-to-C ini merupakan aplikasi yang paling umum, dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi untuk berinteraksi dengan masyarakat.

- b. Government to Business (G-to-B)

Tipe G-to-B adalah bentuk penyediaan pelayanan informasi bagi kalangan bisnis. Kalangan bisnis semacam perusahaan swasta membutuhkan data dan informasi dari pemerintah. Selain itu, interaksi antara kalangan bisnis dengan lembaga pemerintahan juga berkaitan dengan hak dan kewajiban dari kalangan bisnis tersebut sebagai entity yang berorientasi profit.

- c. Government to Government (G-to-G)

Aplikasi e-government juga diperlukan dalam berinteraksi antara satu pemerintah dengan pemerintah lainnya (government to government) untuk memperlancar kerjasama, baik antar negara atau kerjasama antar entiti-entiti

negara dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan, proses-proses politik, mekanisme hubungan sosial dan budaya, dan lain sebagainya.

d. Government to Employees (G-to-E)

Tipe aplikasi G-to-E diperuntukkan secara internal bagi para staf di instansi pemerintahan. (Pembahasan Lengkap Teori E-Government Menurut Para Ahli Dan Contoh Tesis Tentang E-Government, n.d.)

Adopsi layanan E-Government oleh masyarakat merupakan masalah penting untuk keberhasilan inisiatif E-Government (Carter & Bélanger, 2005). Memang, layanan E-Government tidak dapat meningkatkan penyampaian layanan publik jika tidak digunakan oleh public, hal ini menimbulkan pertanyaan tentang bagaimana meningkatkan tingkat adopsi warga negara atas layanan yang sudah disiapkan oleh pemerintah. Namun, hingga saat ini, hanya ada sedikit penelitian yang mengeksplorasi faktor-faktor yang menentukan adopsi layanan E-Government oleh warga negara di negara berkembang (Lin et al., 2011)

Kota Surabaya merupakan salah satu kota di Indonesia yang telah menerapkan Electronic Government di dalam menjalankan urusan pemerintahnya. Untuk meningkatkan layanan public di Surabaya maka berdasarkan Peraturan Walikota Surabaya nomor 28 tahun 2013 menerangkan bahwa dalam rangka meningkatkan pelayanan perizinan dan non perizinan yang efektif, efisien, dan transparan kepada masyarakat (Pemerintah Kota Surabaya, 2019).

2.2 Aplikasi SITS



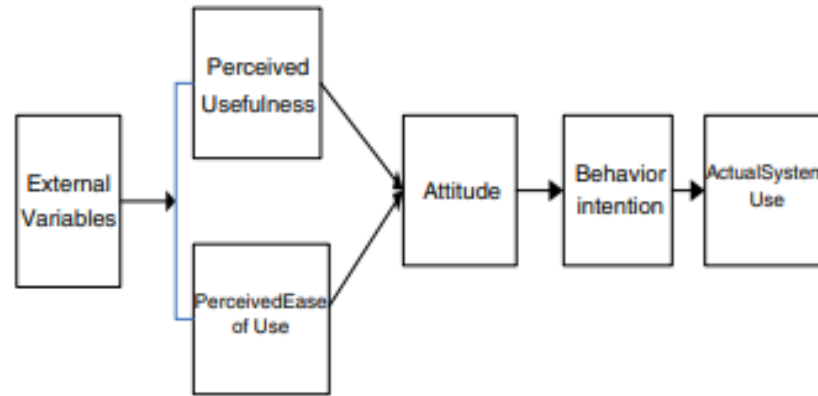
Gambar 2.1. Aplikasi *Surabaya Intelligent Transport System* (SITS)

Surabaya Intelligent Transport System (SITS) merupakan aplikasi berbasis android yang diluncurkan oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya pada tanggal 16 April 2018, yang dapat di download melalui playstore secara gratis untuk memantau kondisi lalu lintas Kota Surabaya secara real time, melalui kamera CCTV yang terpusat di Kota Surabaya. Menu yang ada di aplikasi SITS hanya lokasi pencarian yang menampilkan 30 lokasi jalan raya khususnya jalur Kota Surabaya, yang nantinya akan memunculkan gambar sesuai tujuan.

Tujuan dari adanya aplikasi SITS sendiri, Dinas Perhubungan Kota Surabaya berharap meningkatkan keselamatan lalu lintas, diantaranya dengan cara mencegah dan mengurangi kerusakan akibat kecelakaan, meningkatkan kelancaran lalu lintas, menjaga kelestarian lingkungan dengan cara mengurangi polusi kendaraan akibat antrian kendaraan yang macet dengan adanya aplikasi ini dapat

memberikan sumber informasi bagi warga Surabaya, agar bisa merencanakan perjalanan dengan lebih mudah dan aman.

2.3 Model Technology Adoption Model (TAM)



Gambar 2.2. Model TAM (Davis 1989)

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan salah satu model yang dibangun untuk menganalisis dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi diterimanya penggunaan teknologi komputer yang diperkenalkan pertama kali oleh Fred Davis pada tahun 1986. TAM merupakan hasil pengembangan dari Theory of Reasoned Action (TRA), yang lebih dahulu dikembangkan oleh Fishbein dan Ajzen pada 1980.

Studi *Technology Acceptance Model* (TAM) telah dilakukan oleh banyak peneliti yang berbeda dengan tujuan penelitian, subjek, sistem informasi, dan tugas yang berbeda dengan menerapkan metodologi penelitian yang beragam dalam lingkungan yang berbeda. Studi ini menemukan *Technology Acceptance Model* (TAM) telah berkembang terus-menerus selama waktu itu dan telah dielaborasi oleh para peneliti, menyelesaikan keterbatasan, menggabungkan model teoritis lain atau memperkenalkan variabel baru, dan diterapkan pada lingkungan, sistem, tugas, dan subjek yang berbeda. (Lee et al., 2003)

TAM bertujuan untuk menjelaskan dan memperkirakan penerimaan (*acceptance*) pengguna terhadap suatu sistem informasi. TAM menyediakan suatu basis teoritis untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan terhadap suatu teknologi dalam suatu organisasi. TAM menjelaskan hubungan sebab akibat antara keyakinan akan manfaat suatu sistem informasi dan kemudahan penggunaannya dan perilaku, tujuan/keperluan, dan penggunaan aktual dari pengguna/*user* suatu sistem informasi.

Model TAM sebenarnya diadopsi dari model TRA (*Theory of Reasoned Action*) yaitu teori tindakan yang beralasan dengan satu premis bahwa reaksi dan persepsi seseorang terhadap sesuatu hal, akan menentukan sikap dan perilaku orang tersebut. Reaksi dan persepsi pengguna Teknologi Informasi (TI) akan mempengaruhi sikapnya dalam penerimaan terhadap teknologi tersebut. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhinya adalah persepsi pengguna terhadap kemanfaatan dan kemudahan penggunaan TI sebagai suatu tindakan yang beralasan dalam konteks pengguna teknologi, sehingga alasan seseorang dalam melihat manfaat dan kemudahan penggunaan TI menjadikan tindakan/perilaku orang tersebut sebagai tolok ukur dalam penerimaan sebuah teknologi (Davis, 1989b)

2.3.1 Definisi Variabel

Definisi variabel yang dijelaskan variable *Perceived Usefulness* (PU), *Perceived Ease of Use* (PEOU), *Attitude Towards using* (ATT), *Behavior Intention*(BI), *Information System quality* (ISQ), *Information Quality* (IQ). Definisi dari masing-masing variabel tersebut dijelaskan dalam tabel berikut.

Tabel 2.1. Definisi Variabel

Variabel	Definisi	Sumber
<i>External Variables</i>	Suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tersebut dapat meningkatkan kinerjanya dalam bekerja	(Davis, 1989a)
<i>Perceived Usefulness</i>	Sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu akan meningkatkan kinerja pekerjaannya	(Davis, 1989a)
<i>Perceived Ease of Use</i>	Sejauh mana seseorang percaya bahwa penggunaan sistem tertentu akan membuat bebas dari upaya fisik dan mental	(Davis, 1989a)
<i>Attitude</i>	Meyakinkan sikap pengguna untuk menggunakan teknologi informasi	(Davis, 1989a)
<i>Behavioral Intention</i>	Meningkatkan perilaku pengguna untuk terus menggunakan teknologi informasi.	(Davis, 1989a)
<i>Actual System Use</i>	Menyatakan bahwa pengguna telah menggunakan teknologi informasi sepenuhnya dengan didasarkan manfaat yang didapat	(Davis, 1989a)

2.4 SEM-PLS

Analisis multivariate dalam generasi kedua menggunakan pemodelan persamaan struktural atau dikenal dengan Structural Equation Model (SEM). Metode-metode ini memungkinkan peneliti untuk memasukkan variabel-variabel yang tidak dapat diamati (unobservable) namun hanya diukur secara tidak langsung oleh variabel-variabel indikator atau variabel laten (Chin, 1998). (Juliandi, 2018)

Metode SEM dapat digolongkan menjadi dua jenis, yaitu SEM berbasis covariance atau Covariance Based Structural Equation Modeling (CB-SEM) dan

SEM berbasis varian atau komponen / Variance atau Component Based SEM (VB-SEM) yang meliputi Partial Least Square (PLS).

Dalam penelitian ini menggunakan jenis VB-SEM dengan teknik *Partial Least Squares* (PLS-SEM). Karena secara umum, PLS-SEM bertujuan untuk menguji hubungan prediktif antar konstruk dengan melihat apakah ada hubungan atau pengaruh antar konstruk tersebut. PLS-SEM sangat tepat digunakan pada penelitian yang bertujuan mengembangkan teori, spesifik model pengukuran indikator. (Prof. Dr. H. Siswoyo Haryono, MM & Parwoto Wardoyo, ST, 2008).

2.5 Data Primer

Data primer menurut Umi Narimawati (2008:98) dalam bukunya Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif Teori dan Aplikasi menjelaskan bahwa Data primer ialah data yang berasal dari sumber asli atau pertama. Data ini tidak tersedia dalam bentuk file-file. Data ini harus dicari melalui narasumber atau dalam istilah teknisnya responden, yaitu orang yang kita jadikan objek penelitian atau orang yang kita jadikan sebagai sarana mendapatkan informasi ataupun data (Darman, 2015)

Data Primer dalam penelitian ini diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan penyebaran kuesioner kepada masyarakat Kota Surabaya. Dalam kuesioner terdapat beberapa pertanyaan dengan beberapa alternatif jawaban untuk pengguna.

2.6 Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiono:2008:402). Data sekunder ini merupakan data

yang sifatnya mendukung keperluan data primer seperti buku-buku, literatur dan bacaan, jumlah pengguna aplikasi SITS pada play store (Darman, 2015)

Data sekunder dalam penelitian ini adalah bahan-bahan yang berhubungan dengan topik penelitian yaitu yang diperoleh dari sumber-sumber yang telah ada contohnya dari internet yaitu penelitian terdahulu, jurnal, buku, dan data-data yang telah berkaitan dengan penelitian lainnya.

2.7 Populasi dan Sampel

Menurut (Suharsimi, n.d.) populasi merupakan keseluruhan objek penelitian. Apabila seseorang ingin meneliti sebuah elemen yang ada dalam wilayah penelitian tersebut, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi.

Menurut (Margono, 2004) Populasi adalah keseluruhan data yang menjadi pusat perhatian seorang peneliti dalam ruang lingkup dan waktu yang telah ditentukan. Populasi berkaitan dengan data-data, jika seorang manusia memberikan suatu data, maka ukuran atau banyaknya populasi akan sama banyaknya manusia.

2.8 Teknik Sampling

Teknik pengambilan Sampling menurut (Margono, 2004) adalah adalah cara untuk menentukan sampel yang jumlahnya sesuai dengan ukuran sampel yang akan dijadikan sumber data sebenarnya, dengan memperhatikan sifat-sifat dan penyebaran populasi agar diperoleh sampel yang representatif.

Dalam penelitian, terdapat berbagai teknik pengambilan sampel yang digunakan. Teknik sampling berdasarkan adanya randomisasi, yakni pengambilan subyek secara acak dari kumpulannya, dapat dikelompokkan menjadi 2 yaitu *sampling Non probability Sampling* dan *Sampling Probability*

Menurut (Sugiyono, 2001) untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan. Sampling probability adalah salah satu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Dengan probability sampling, maka pengambilan sampel secara acak atau random dari populasi yang ada. Sedangkan *Non probability Sampling* adalah salah satu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel

Penelitian ini menggunakan Simple Random Sampling dinyatakan simple (sederhana) karena pengambilan sampel anggota populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.

2.9 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.2. Penelitian Terdahulu

<i>Assessing Citizen Adoption of E-Government initiatives in Gambia:A Validation of The Technology Acceptance Model in Information System Success</i>	
Nama Peneliti	(Lin et al., 2011)
Variabel	<i>Perceived Usefulness (PU), Perceived Ease of Use(PEOU), Attitude Towards Using (ATT), Information System Quality(ISQ), Information Quality(IQ), Behavior Intention (BI)</i>
Hasil Peneliti	<ul style="list-style-type: none"> • IQ dan PEOU berpengaruh positif pada PU dalam sistem E -Government Gambia

	<ul style="list-style-type: none"> • PEOU mempengaruhi sikap warga menggunakan sistem E-Government • (PU) kegunaan yang dirasakan tidak memiliki dampak yang kuat pada niat dan sikap perilaku di negara berkembang dengan infrastruktur TI yang tidak nyaman
<i>The Imperative of Influencing Citizen Attitude Toward E-Government Adoption and Use</i>	
Nama Peneliti	(Al-Hujran et al., 2015)
Variabel	<i>Perceived Public Value, Perceived Ease of Use, Attitude, Intention to Use E-Government Services, National Culture, Trust</i>
Hasil Peneliti	<ul style="list-style-type: none"> • Faktor budaya, social, politik, dan teknologi untuk mempelajari adopsi layanan E-Gov oleh warga secara komprehensif di negara berkembang • Menunjukkan pengaruh yang signifikan dari konstruksi TAM bersama kontruksi budaya, social, politik, ditambah model adopsi warga atas layanan adopsi E-Governemnt
<i>Citizen Adoption of E-Government Services: Exploring Citizen Perceptions of Online Services in the United States and United Kingdom</i>	
Nama Peneliti	(Carter et al., 2016)

Variabel	<i>Disposition to Trust, Trust of the Internet, Perceived Risk, Trust of the Governmnet, Intention to Use, Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness</i>
Hasil Peneliti	<ul style="list-style-type: none"> • <i>E-Government</i> memberikan manfaat ekstra, seperti akses yang mudah dan layanan yang cepat, jika dibandingkan dengan cara tradisional, maka kemajuan teknologi ini akan tersebar ke seluruh masyarakat. lintas negara yang memengaruhi adopsi warga negara dari layanan pemerintah elektronik yang diubah secara besar-besaran yang disediakan oleh DVLA di Inggris dan oleh DMV di Amerika Serikat. • Layanan elektronik pemerintah dianggap penting untuk penyampaian layanan publik yang efisien dan efektif kepada warga negara. • teknologi dan layanan tersebut dianggap penting untuk mengurangi korupsi di sektor publik dengan meningkatkan transparansi proses pemerintah • Sejumlah faktor (seperti DT, TOI, PR, PU, dan PEOU) diidentifikasi dari literatur yang ada dan dianggap penting untuk memahami warga.
<i>Integrating trust and personal values into the Technology Acceptance Model: The case of e-government services adoption</i>	
Nama Peneliti	(Belanche et al., 2012)

Variabel	<i>Perceived Usefulness (PU), Perceived Ease of Use (PEOU), Trust, Attitude, Intention to Use</i>
Hasil Peneliti	<ul style="list-style-type: none"> • PU dinyatakan sebagai persepsi warga terpenting yang mempengaruhi baik sikap (langsung) maupun niat (langsung dan tidak langsung) untuk mengadopsi layanan E-Government • Kepercayaan di pengaruhi oleh PEOU dan mempengaruhi PU
<i>E-government adoption in ASEAN: the case of Cambodia</i>	
Nama Peneliti	(Sang et al., 2012)
Variabel	<i>Perceived Usefulness (PU), Perceived Ease of Use (PEOU), Subjectiv Norm, Image, Jo Relevant, Output Quality, Trust, E-Government Acceptance, Relative Advantage, Compatibillity</i>
Hasil Peneliti	Hasil dari studi ini adalah untuk menguji determinan yang mempengaruhi adopsi e-Government di Kamboja sebagai salah satu negara anggota Association of Southeast Asian Nations (ASEAN). Kontribusi penelitian ini memiliki implikasi teoritis dan praktis. Untuk implikasi teoritis, studi ini mengusulkan kerangka teoritis yang komprehensif untuk mengidentifikasi determinan adopsi pengguna layanan e-Government, penelitian ini tidak hanya memperkenalkan tambahan baru pada penelitian penerimaan teknologi yang

	sudah ada, tetapi juga memberikan dukungan empiris dan memvalidasi temuan penelitian sebelumnya
<i>The Utilization of E-Government Services: Citizen Trust, Innovation, and Acceptance Factor</i>	
Nama Peneliti	(Carter & Bélanger, 2005)
Variabel	<i>Perceived usefulness, Perceived Ease of Use, Attitude Towards Use, Behavioural Intention to Use, Actual System Use, External Variables</i>
Hasil Peneliti	<ul style="list-style-type: none"> • Model adopsi e-government yang terintegrasi dan pelit yang menggabungkan konstruksi dari TAM, DOI, dan kepercayaan. Model tersebut menjelaskan 85,9% varian dalam niat warga untuk menggunakan inisiatif e-government negara • Sampel warga aktual kami mencakup banyak individu yang telah melakukan transaksi dengan pemerintah secara online (66% dari sampel kami) penelitian kami tidak menemukan keuntungan relatif sebagai prediktor yang signifikan dari niat untuk menggunakan layanan e-government
Penelitian Perilaku Pengguna Internet Pada Desa Pintar Hasil Pembangunan Uso Dengan Pendekatan <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> di Provinsi Jawa Tengah	
Nama Peneliti	(Lasni Julita Siahaan, 2015)

Variabel	Persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kemampuan diri, sikap ke arah penggunaan, niat untuk menggunakan, penggunaan nyata, keberadaan lokasi, tarif
Hasil Peneliti	<ul style="list-style-type: none"> • TAM yang terdiri dari variabel Persepsi Kemudahan Menggunakan, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemampuan diri, Sikap Kearah Penggunaan, Niat untuk Menggunakan dan Penggunaan Nyata cocok digunakan dalam menilai penerimaan pengguna terhadap fasilitas internet hasil pembangunan USO di Propinsi Jawa tengah. • Variabel Tarif dan Keberadaan Lokasi sebagai variabel tambahan pada penelitian ini, memperlihatkan bahwa tarif tidak mempengaruhi sikap ke arah pengguna, • Faktor-Faktor yang mempengaruhi penerimaan fasilitas internet hasil pembangunan USO adalah: Kemampuan Diri menggunakan Computer, kemudahan menggunakan internet
<p>Analisis Penerimaan Komputer Mikro Dengan Menggunakan <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM) pada Kantor Akuntan Publik (KAP) di Jawa Tengah</p>	
Nama Peneliti	(Semarang & Februari, 2011)

Variabel	<i>Perceived Ease of Use (PEOU), Perceived Usefulness(PU), Attitude Toward Using (ATT), Acceptance of Micro Computer</i>
Hasil Peneliti	Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi penerimaan auditor terhadap komputer mikro. Adapun variabel atau konstruk yang digunakan dalam penelitian ini dibatasi hanya pada empat konstruk utama pada TAM, yaitu persepsi pengguna terhadap kemudahan (<i>perceived ease of use</i>), persepsi pengguna terhadap kegunaan (<i>perceived usefulness</i>), sikap pengguna terhadap penggunaan (<i>attitude toward using</i>), dan penerimaan pengguna terhadap komputer mikro (<i>acceptance of micro computer</i>). Berdasarkan analisis dan pembahasan pada bagian sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kemudahan penggunaan komputer mikro akan mengurangi usaha (baik waktu maupun tenaga) seseorang (auditor) di dalam melaksanakan aktivitas audit.
Evaluasi Sistem E-Samsat Berbasis Mobile Untuk Layanan Masyarakat Kota Palembang Dengan Metode <i>Technology Acceptance Model</i>	
Nama Peneliti	(Tujni & Hutrianto, 2019)
Variabel	<i>perceived Ease of use ussability, perceived usefulness dan attitude toward using intruction</i>
Hasil Peneliti	<ul style="list-style-type: none"> • Faktor <i>Perceived Usefulness (X1)</i> memiliki hubungan yang kuat dan positif (searah) dengan Attitude

	<p>toward to using sistem esamsat, serta memberikan pengaruh yang nyata (signifikan) terhadap penerimaan sistem e-samsat. Hal tersebut dapat dibuktikan dari hasil analisis regresi linier berganda dimana koefisien korelasi (r) antara X1 dengan Y adalah sebesar 0,49 dan taraf signifikansi pada uji-t (Sig.t = 0,000).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Faktor <i>Perceived Ease of Use</i> (X2) memiliki hubungan yang kuat dan positif (searah) dengan Attitude toward to using esamsat, serta memberikan pengaruh yang nyata (signifikan) terhadap penerimaan sistem e-samsat. Hal tersebut dapat dibuktikan dari hasil analisis regresi linier berganda dimana koefisien korelasi (r) antara X2 dengan Y adalah sebesar 0,97 dan taraf signifikansi pada uji-t (Sig.t = 0,000).
<p>Evaluasi Kualitas Sistem Informasi Perencanaan dan Penganggaran Badan Perencanaan, Penelitian, Pengembangan Kota Malang dengan <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM) Termodifikasi</p>	
Nama Peneliti	(Arifudin et al., 2019)
Variabel	<p><i>User Characteristics, System Quality, Top Mangement and IT support, Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, System Acceptance</i></p>

Hasil Peneliti	<ul style="list-style-type: none">• Variabel karakteristik Perencanaan dan Penganggaran berjenis kelamin perempuan, mayoritas berusia 40-49 tahun, mayoritas berpendidikan terakhir S1, dan mayoritas memiliki pengalaman dalam profesinya selama lebih dari 25 tahun• variabel kualitas sistem mendapatkan penerimaan dengan kategori tinggi, direkomendasikan untuk dipertahankan dan juga dapat ditingkatkan untuk mencapai sangat baik, terdapat indikator yang hasilnya dibawah rata-rata yaitu indikator bebas dari kesalahan (error-free) yang berarti pengguna masih menemukan kesalahan dilakukan oleh sistem yang sangat direkomendasikan untuk dilakukan perbaikan• Variabel perceived ease of use (persepsi kemudahan penggunaan) secara keseluruhan mendapatkan penerimaan dengan kategori tinggi, terdapat indikator yang mendapatkan hasil dibawah rata-rata yaitu <i>easy to use</i> yang berarti pengguna masih menemukan kesulitan dalam penggunaan sistem yang sangat direkomendasikan untuk dilakukan perbaikan.• Variabel perceived usefulness secara keseluruhan mendapatkan penerimaan dengan kategori sangat
----------------	---

	<p>tinggi, seluruh indikator yang diteliti seperti <i>job difficult without, increase productivity, useful, effectiveness</i> mendapatkan nilai sangat tinggi yang berarti pengguna memahami pentingnya sistem ini dalam membantu pekerjaan yang direkomendasikan untuk dipertahankan</p>
--	---