

**ANALISIS PENERIMAAN DAN PENGGUNAAN  
SISTEM E-OFFICE DI POLITEKNIK PARIWISATA  
BALI MENGGUNAKAN METODE UTAUT**

**TESIS**



**PROGRAM STUDI ILMU KOMPUTER  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
2023**

**ANALISIS PENERIMAAN DAN PENGGUNAAN  
SISTEM E-OFFICE DI POLITEKNIK PARIWISATA BALI  
MENGUNAKAN METODE UTAUT**

**TESIS**



**Oleh :  
PUTU AYU PUSPITAWATI  
NIM 1929101022**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMPUTER  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**

**2023**

**ANALISIS PENERIMAAN DAN PENGGUNAAN  
SISTEM E-OFFICE DI POLITEKNIK PARIWISATA BALI  
MENGUNAKAN METODE UTAUT**

**TESIS**

**Diajukan kepada**

**Universitas Pendidikan Ganesha**

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan**

**Memperoleh Gelar Magister Ilmu Komputer**

**Program Studi Ilmu Komputer**



**Oleh :**

**PUTU AYU PUSPITAWATI**

**NIM 1929101022**

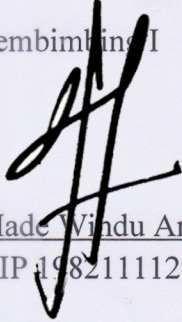
**PROGRAM STUDI ILMU KOMPUTER  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**

**2023**

Tesis oleh Putu Ayu Puspitawati ini telah diperiksa dan disetujui untuk mengikuti  
Ujian Tesis

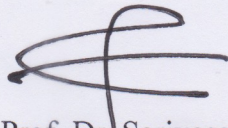
Singaraja, 9 Agustus 2023

Pembimbing I



Made Windu Antara Kesiman, M.Sc., Ph.D.  
NIP. 198211112008121001

Pembimbing II

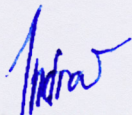
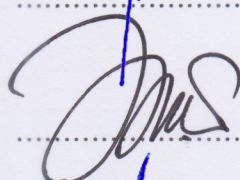
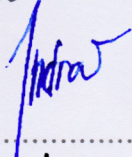
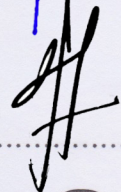
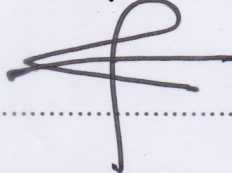


Prof. Dr. Sariyasa, M.Sc., Ph.D.  
NIP. 196406151989021001

Tesis oleh Putu Ayu Puspitawati ini telah dipertahankan di depan tim penguji dan dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Pendidikan di Program Studi Ilmu Komputer, Program Pascasarjana, Universitas Pendidikan Ganesha.

Disetujui pada tanggal,

Oleh  
Tim Penguji

  
.....  
  
.....  
  
.....  
  
.....  
  
.....

Ketua (Dr. Gede Indrawan, S.T., M.T.)

NIP. 19760102 200312 1 001

Anggota (Dr. I Made Agus Wirawan,  
S.Kom., M.Cs.)

NIP. 19840827 200812 1 001

Anggota (Dr. Gede Indrawan, S.T.,  
M.T.)


NIP. 19760102 200312 1 001

Anggota (Made Windu Antara  
Kesiman, S.T., M.Sc., Ph.D.)

NIP. 19821111 200812 1 001

Anggota (Prof. Dr. Sariyasa, M.Sc.,  
Ph.D.)

NIP. 19640615 1989 02 1 001

Mengetahui Direktur  
Program Pascasarjana Undiksha,  
  
Direktur Nyoman Jampel., M.Pd  
NIP 195910101986031003

## LEMBAR PERYATAAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister Pendidikan di Program Studi Ilmu Komputer, Program Pascasarjana, Universitas Pendidikan Ganesha seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri. Bagian-bagian tertentu dalam penulisan tesis yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas dan sesuai dengan norma, kaidah, serta etika akademis.

Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian tesis ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia

Singaraja, 12 Oktober 2023

Yang memberi pernyataan



(Putu Ayu Puspitawati)

## PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas anugrahNya, sehingga tesis yang berjudul: “Analisis Penerimaan dan Penggunaan Sistem E-Office di Politeknik Pariwisata Bali Menggunakan Metode UTAUT”, dapat diselesaikan sesuai dengan yang direncanakan.

Tesis ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Pendidikan Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha pada Program Studi Ilmu Komputer. terselesaikannya tesis ini telah banyak memperoleh uluran tangan dari berbagai pihak. Untuk itu, ijin penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan kepada pihak-pihak berikut.

1. Made Windu Antara Kesiman, M.Sc., Ph.D. sebagai pembimbing I yang telah dengan sabar membimbing, mengarahkan, dan memberikan motivasi yang demikian bermakna, sehingga penulis mampu melewati berbagai hambatan dalam perjalanan studi dan penyelesaian tesis ini;
2. Prof. Dr. Sariyasa, M.Sc., Ph.D., sebagai pembimbing II, yang dengan gaya dan pola komunikasi yang khas, telah melecut semangat, motivasi, dan harapan penulis selama penelitian dan penulisan naskah laporan tesis ini, sehingga tesis ini dapat terwujud dengan baik sesuai harapan;
3. Dr. Gede Indrawan, S.T., M.T., dan Dr. I Made Agus Wirawan, S.Kom., M.Cs. sebagai penguji yang telah banyak memberikan masukan-masukan yang bermanfaat untuk penyempurnaan tesis ini;
4. Koordinator Program Studi Ilmu Komputer dan staf dosen pengajar yang telah banyak membantu dan memotivasi penulis selama penyusunan tesis ini;
5. Direktur Pascasarjana Undiksha dan staf, yang telah banyak membantu selama penulis menyelesaikan tesis ini;
6. Rektor Universitas Pendidikan Ganesha, yang telah memberikan bantuan secara moral dan memfasilitasi berbagai kepentingan penulis dalam menyelesaikan tesis ini;

7. Rekan-rekan seangkatan di Program Studi Ilmu Komputer yang dengan karakternya masing-masing telah banyak berkontribusi membentuk kedirian penulis selama menjalani studi dan penyelesaian tesis ini;
8. Bapak I Ketut Sudirta dan Ibu Ni Made Sukerti selaku orang tua yang telah banyak membantu secara material dan moral selama penyelesaian tesis ini.

Semoga semua bantuan yang telah mereka berikan dalam menyelesaikan studi ini, mereka diberkati imbalan yang sepadan oleh Tuhan Yang Maha Esa, kesehatan, dan keharmonian dalam menjalani kehidupan. Penulis menyadari bahwa tesis ini belum sempurna. Namun, kehadirannya dalam konstelasi masyarakat akademis akan menambah perbendaharaan ilmu dalam perkembangan ilmu pengetahuan. Semoga tesis ini bermanfaat bagi masyarakat akademis, terutama mereka yang menyatakan diri bernaung di bawah kebesaran panjipanji pendidikan.

Singaraja, 12 Oktober 2023

Penulis





## DAFTAR ISI

PRAKATA.....	i
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Pembatasan Masalah.....	5
1.4 Rumusan Masalah.....	6
1.5 Tujuan Penelitian.....	8
1.6 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN TEORI.....	10
2.1 E-Office.....	10
2.2 Status Kepegawaian.....	11
2.3 Proses bisnis E-Office di Politeknik Pariwisata Bali.....	11
2.4 Demografi Responden.....	16
2.5 Unified Theory of Acceptance and Use Technology (UTAUT).....	17
2.5.1 Ekspektasi Kinerja ( <i>Performance Expectancy</i> ).....	22
2.5.2 Ekspektasi Usaha ( <i>Effort Expectancy</i> ).....	25
2.5.3 Faktor Sosial ( <i>Social Influence</i> ).....	26
2.5.4 Kondisi Fasilitas ( <i>Facilitating Conditions</i> ).....	28
2.5.5 Keinginan Pengguna ( <i>Behavioral Intention</i> ).....	29
2.5.6 Perilaku Penggunaan ( <i>Use Behavior</i> ).....	30
2.6 Pengujian Model SEM.....	30
2.7 Partial Least Square (PLS-SEM).....	33
2.8 Pre-processing Data.....	35
2.9 Pengujian <i>Measurement Model (Outer Model)</i> .....	37
2.10 Pengujian <i>Structural Model (Inner Model)</i> .....	39

2.11	Analisis Indeks Jawaban .....	40
2.12	Rumus Slovin .....	40
2.13	Proportional Random Sampling .....	41
2.14	<i>Expert Judgement</i> .....	41
2.15	Kajian Hasil Penelitian yang Relevan .....	43
2.16	Kerangka Berpikir .....	50
2.17	Perumusan Hipotesis .....	59
BAB III METODE PENELITIAN .....		62
3.1	Rancangan Penelitian .....	62
3.1.1	Studi Literatur .....	64
3.1.2	Spesifikasi Model .....	65
3.1.3	Identifikasi Model .....	66
3.1.4	Penyusunan Kuesioner .....	67
3.1.5	Pengujian Kuesioner .....	68
3.1.6	Pengambilan Data .....	69
3.1.7	Pengujian Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	69
3.1.8	Pengujian Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	70
3.1.9	Analisis Hipotesis dan Kesimpulan .....	70
3.1.10	Penyusunan Laporan .....	70
3.2	Populasi dan Sampel Penelitian .....	71
3.2.1	Ukuran Sampel .....	72
3.3	Variabel Penelitian .....	73
3.3.1	Definisi Variabel Penelitian .....	74
3.3.2	Indikator Penelitian dan Pengukuran Variabel .....	75
3.4	Metode Pengumpulan Data .....	78
3.5	Instrumen Penelitian .....	79
BAB IV HASIL PENELITIAN .....		84
4.1	Spesifikasi Model .....	84
4.2	Identifikasi Model .....	85
4.3	Penyusunan Kuesioner .....	87
4.4	Pengambilan Data .....	90
4.5	Uji Instrumen .....	90
4.5.1	Uji Validitas .....	91
4.5.2	Uji Reliabilitas .....	93

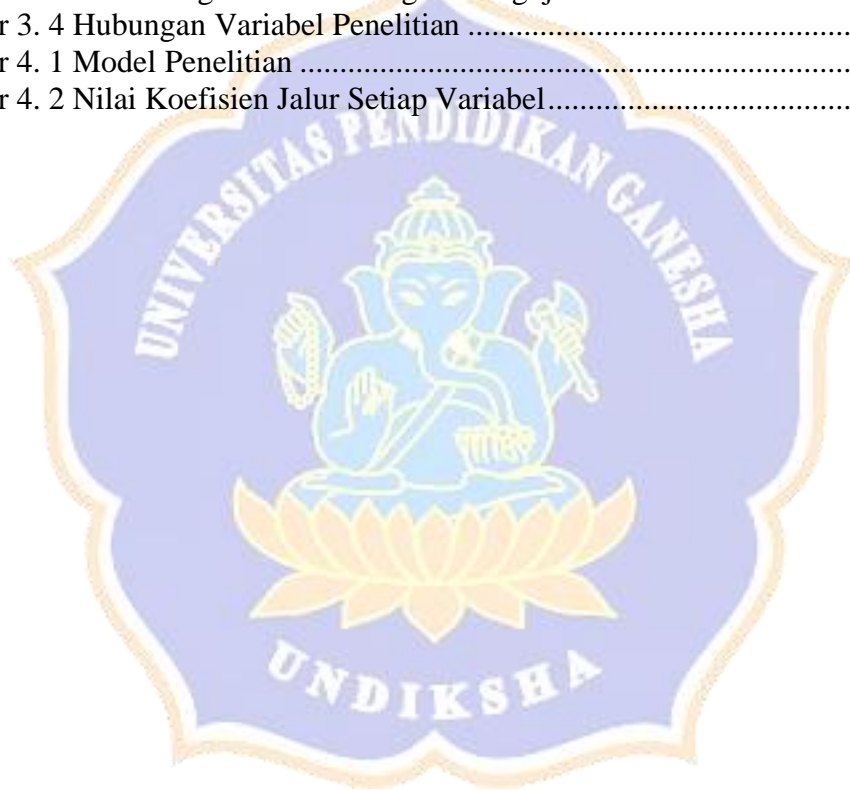
4.6	Deskripsi Data.....	93
4.6.1	Umur Responden.....	94
4.6.2	Jenis Kelamin Responden .....	94
4.6.3	Pengalaman Responden .....	95
4.6.4	Status Kepegawaian Responden .....	95
4.6.5	Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	95
4.7	Pengujian Outer Model .....	100
4.7.1	Convergent Validity .....	100
4.7.2	Discriminant Validity .....	101
4.7.3	Internal Consistency Reliability .....	105
4.8	Pengujian Inner Model .....	106
4.8.1	Evaluasi R-Square dan Q-Square.....	106
4.8.2	Evaluasi Signifikansi Hubungan Variabel .....	107
4.9	Analisis Hipotesis.....	109
4.10	Rekomendasi Berdasarkan Hipotesis .....	118
4.11	Implikasi Penelitian.....	136
BAB V PENUTUP.....		137
5.1	Rangkuman .....	137
5.2	Simpulan .....	139
5.3	Saran.....	140
DAFTAR PUSTAKA .....		143

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Indikator Variabel Penelitian .....	77
Tabel 3. 2 Skor Alternatif Jawaban Kuesioner .....	79
Tabel 3. 3 Detail kisi-kisi instrumen .....	79
Tabel 3. 4 Item Pernyataan Pada Kuesioner .....	80
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Kuesioner .....	88
Tabel 4. 2 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner .....	90
Tabel 4. 3 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian .....	91
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas pada Variabel Penelitian.....	93
Tabel 4. 5 Responden Berdasarkan Umur.....	94
Tabel 4. 6 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	94
Tabel 4. 7 Responden Berdasarkan Pengalaman .....	95
Tabel 4. 8 Responden Berdasarkan Status Kepegawaian .....	95
Tabel 4. 9 Skala Interval Rata-rata.....	96
Tabel 4. 10 Deskripsi Variabel <i>Performance Expectancy</i> .....	96
Tabel 4. 11 Deskripsi Variabel <i>Effort Expectancy</i> .....	97
Tabel 4. 12 Deskripsi Variabel <i>Social Behavior</i> .....	98
Tabel 4. 13 Deskripsi Variabel <i>Facilitating Conditions</i> .....	98
Tabel 4. 14 Deskripsi Variabel <i>Behavioral Intention</i> .....	99
Tabel 4. 15 Deskripsi Variabel <i>Use Behavior</i> .....	99
Tabel 4. 16 Hasil Pengujian <i>Covergent Validity</i> .....	100
Tabel 4. 17 Nilai AVE Variabel.....	101
Tabel 4. 18 Hasil Analisis Fornell-Larcker Criterion .....	103
Tabel 4. 19 Hasil Pengujian Internal Consistency Reliability .....	105
Tabel 4. 20 Hasil Evaluasi R-Square .....	106
Tabel 4. 21 Hasil Evaluasi Signifikansi Hubungan Variabel.....	108
Tabel 4. 22 Nilai Hubungan Hipotesis.....	110

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Dashboard E-Office Politeknik Pariwisata Bali.....	12
Gambar 2. 2 Proses Bisnis Pengajuan Surat Tugas (ST) .....	13
Gambar 2. 3 Proses Bisnis E-Logbook .....	14
Gambar 2. 4 Proses Bisnis Pengajuan Cuti.....	15
Gambar 2. 5 Proses Bisnis Laporan Penugasan .....	16
Gambar 2. 6 Model UTAUT (Venkatesh, et al., 2003).....	22
Gambar 2. 7 Bentuk Model SEM.....	34
Gambar 3. 1 Metodologi Penelitian Bagian Pengembangan Model .....	62
Gambar 3. 2 Metodologi Penelitian Bagian Pengambilan Data .....	63
Gambar 3. 3 Metodologi Penelitian Bagian Pengujian dan Analisis Model.....	64
Gambar 3. 4 Hubungan Variabel Penelitian .....	73
Gambar 4. 1 Model Penelitian .....	87
Gambar 4. 2 Nilai Koefisien Jalur Setiap Variabel.....	109



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Wawancara.....	150
Lampiran 2 Kisi-kisi Instrumen .....	158
Lampiran 3 Instrumen Penilaian Pakar 1 Tahap 1 .....	166
Lampiran 4 Instrumen Penilaian Pakar 1 Tahap 2.....	172
Lampiran 5 Instrumen Penilaian Pakar 1 Tahap 2.....	178
Lampiran 6 Instrumen Penilaian Pakar 2 Tahap 1 .....	184
Lampiran 7 Draft Kuesioner .....	190
Lampiran 8 Tabulasi Data Variabel Ekspektasi Kinerja (PE) .....	195
Lampiran 9 Tabulasi Data Variabel Ekspektasi Usaha (EE) .....	201
Lampiran 10 Tabulasi Data Variabel Faktor Sosial (SI).....	205
Lampiran 11 Tabulasi Data Variabel Kondisi Fasilitas (FC).....	209
Lampiran 12 Tabulasi Data Variabel Keinginan Pengguna (BI).....	213
Lampiran 13 Tabulasi Data Variabel Perilaku Pengguna (UB).....	215
Lampiran 14 Tabulasi Data Variabel Moderasi .....	217
Lampiran 15 Dokumentasi Rapat dengan Pemangku Kepentingan.....	219

