

Analisis *Usability* eOffice UKSW Menggunakan *Technology Acceptance Model*

DOI: <http://dx.doi.org/10.35889/jutisi.v14i3.3259>

Creative Commons License 4.0 (CC BY – NC)

Alfero Timothy Mundung¹, Charitas Fibriani^{2*}

Sistem Informasi, Universitas Kristen Satya Wacana, Salatiga, Indonesia

*e-mail *Corresponding Author*. charitas.fibriani@uksw.edu

Abstract

The use of eOffice systems has become essential for higher education institutions as they support the effectiveness of digital administration. This study aims to analyze the usability of the eOffice system at Universitas Kristen Satya Wacana (UKSW) using the Technology Acceptance Model (TAM), which includes four constructs: Perceived Usefulness (PU), Perceived Ease of Use (PEU), Attitude Toward Using (ATU), and Behavioral Intention to Use (BIU). The research employed a descriptive quantitative method with data collected through interviews and questionnaires involving five faculty members and administrative staff. Reliability testing indicated that all constructs met the criteria with Cronbach's Alpha ≥ 0.7 . Descriptive analysis showed that PU obtained the highest score (4.50), while PEU scored the lowest (3.93). Meanwhile, ATU (4.15) and BIU (4.10) reflected positive acceptance. The study concludes that the eOffice system at UKSW is considered beneficial but requires improvements in ease of use, accessibility, and navigation to optimally support administrative activities.

Keywords: *Technology Acceptance Model; Usability; eOffice; User acceptance*

Abstrak

Penggunaan sistem eOffice menjadi penting bagi perguruan tinggi karena mendukung efektivitas administrasi digital. Penelitian ini bertujuan menganalisis tingkat *usability* eOffice Universitas Kristen Satya Wacana (UKSW) menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) yang mencakup empat konstruk yaitu *Perceived Usefulness* (PU), *Perceived Ease of Use* (PEU), *Attitude Toward Using* (ATU), dan *Behavioral Intention to Use* (BIU). Metode penelitian bersifat kuantitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan kuesioner terhadap lima responden dosen serta tenaga kependidikan UKSW. Hasil uji reliabilitas menunjukkan seluruh konstruk memenuhi kriteria dengan nilai *Cronbach's Alpha* $\geq 0,7$. Analisis deskriptif memperlihatkan PU memiliki skor tertinggi (4,50), sedangkan PEU terendah (3,93), sementara ATU (4,15) dan BIU (4,10) menunjukkan penerimaan positif. Simpulan penelitian menyatakan bahwa eOffice UKSW dinilai bermanfaat, namun perlu peningkatan pada aspek kemudahan penggunaan, aksesibilitas, dan navigasi agar lebih optimal mendukung administrasi.

Kata kunci: *Technology Acceptance Model; Usability; eOffice; Penerimaan pengguna*

1. Pendahuluan

Perkembangan pesat teknologi informasi mendorong berbagai organisasi untuk mengadopsi sistem berbasis digital dalam rangka meningkatkan efektivitas serta efisiensi kerja. Salah satu implementasi teknologi yang banyak digunakan di lingkungan akademik adalah sistem eOffice, yang berfungsi sebagai platform untuk mendukung administrasi dan komunikasi internal secara elektronik [1], [2]. Universitas Kristen Satya Wacana (UKSW) merupakan contoh institusi pendidikan yang telah menerapkan eOffice sebagai bagian dari transformasi digital dalam pengelolaan dokumen serta komunikasi akademik maupun administratif. Keberhasilan penerapan suatu sistem informasi tidak hanya dilihat dalam aspek teknis, tetapi juga pada tingkat penerimaan dan kemudahan penggunaannya. Aspek-aspek seperti *Perceived Usefulness* (PU) dan *Perceived Ease of Use* (PEU), merupakan dua aspek utama yang secara langsung berkontribusi terhadap sikap dan niat pengguna dalam memanfaatkan sistem informasi,

sebagaimana ditegaskan dalam studi meta-analisis terkini oleh Jan J. *et al* [3]. Penelitian-penelitian terbaru juga menegaskan bahwa kualitas informasi dan sistem berhubungan erat dengan penerimaan pengguna [4], serta persepsi kegunaan terbukti berkontribusi signifikan terhadap niat menggunakan teknologi [5]. Hal ini menunjukkan pentingnya mengukur *usability* suatu sistem berbasis pada model penerimaan teknologi.

Meskipun demikian, hasil observasi awal dan wawancara dengan sejumlah tenaga kependidikan serta dosen UKSW menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan penerapan eOffice dan realitas penggunaan di lapangan. Beberapa responden mengungkapkan kesulitan dalam melakukan navigasi, keterbatasan pemahaman terhadap fitur tertentu, serta pandangan bahwa eOffice belum sepenuhnya mendukung efektivitas kerja administratif. Hasil kuesioner turut memperkuat temuan tersebut, dengan indikasi adanya variasi tingkat penerimaan: sebagian besar pengguna menilai sistem bermanfaat, tetapi masih meragukan kemudahan penggunaannya. Kondisi ini menandakan bahwa keberhasilan implementasi eOffice belum sepenuhnya tercapai, sebab pemanfaatannya tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh sejauh mana pengguna merasa sistem tersebut mudah digunakan serta mendukung aktivitas kerja sehari-hari.

Permasalahan tersebut perlu dikaji lebih lanjut karena rendahnya tingkat penerimaan pengguna dapat menghambat pemanfaatan optimal dari sistem eOffice yang telah diimplementasikan. Untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan tersebut, diperlukan suatu kerangka teoritis yang mampu menjelaskan perilaku pengguna terhadap teknologi. Salah satu model yang paling relevan adalah *Technology Acceptance Model* (TAM), yang dikembangkan Davis [1]. Model ini menekankan dua konstruk utama, yaitu *Perceived Usefulness* (PU) dan *Perceived Ease of Use* (PEU), yang secara langsung memengaruhi sikap (*Attitude Toward Using*) dan niat pengguna dalam memanfaatkan teknologi (*Behavioral Intention to Use*).

TAM dianggap tepat sebagai landasan analisis karena mampu memberikan penjelasan empiris yang kuat mengenai hubungan antara persepsi, sikap, dan perilaku pengguna dalam konteks adopsi sistem informasi [6]. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa model ini memiliki tingkat validitas tinggi dalam menganalisis penerimaan teknologi di berbagai sektor, termasuk pemerintahan dan pendidikan tinggi [7], [8], [9]. Selain itu, kesederhanaan struktur dan fleksibilitas penerapan TAM memungkinkan model ini digunakan secara efektif untuk mengevaluasi tingkat penerimaan dan *usability* eOffice di UKSW. Dengan demikian, penerapan TAM dalam penelitian ini dipandang rasional dan relevan sebagai pendekatan konseptual untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang berpengaruh terhadap penerimaan pengguna, sekaligus menjadi dasar dalam perumusan strategi peningkatan efektivitas kegiatan administrasi kampus.

Adapun tujuan dari penelitian ini mencakup analisis *usability* eOffice UKSW berdasarkan perspektif pengguna dengan pendekatan TAM, mengidentifikasi aspek-aspek yang memengaruhi penerimaan, serta menyusun rekomendasi untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas sistem. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi pengelola sistem di UKSW dalam upaya mengoptimalkan pemanfaatan eOffice, sekaligus memperkaya literatur terkait evaluasi penerimaan teknologi di lingkungan akademik.

2. Tinjauan Pustaka

Penelitian Novianti [8] dalam konteks pelayanan publik di pemerintahan desa menunjukkan bahwa TAM mampu menjelaskan aspek-aspek yang berperan terhadap adopsi teknologi oleh pegawai. Melalui metode kuantitatif, penelitian tersebut menemukan bahwa PU dan PEU berpengaruh positif terhadap sikap pengguna terhadap teknologi, yang pada gilirannya berdampak pada niat mereka untuk terus menggunakan sistem. Hasil ini menegaskan relevansi TAM sebagai kerangka analisis penerimaan teknologi di sektor publik.

Sementara itu, Marikyan dan Papagiannidis [9] meneliti penerimaan teknologi digital di sektor organisasi dengan menggunakan pendekatan kuantitatif berbasis survei. Hasil penelitian menunjukkan bahwa TAM mampu menjelaskan respons pengguna terhadap teknologi baru, sekaligus memberikan pemahaman yang mendalam bagi organisasi dalam merumuskan strategi peningkatan adopsi sistem digital.

Penelitian lain dilakukan oleh Sumanika [10] empat komponen teknologi informasi, yaitu *technoware*, *humanware*, *infoware*, dan *orgaware*, berpengaruh signifikan terhadap penerimaan dan kinerja pengguna dalam pemanfaatan sistem informasi, termasuk eOffice. Dengan menggunakan metode kuantitatif, penelitian tersebut menemukan bahwa keempat komponen

tersebut berpengaruh signifikan, menegaskan bahwa penerimaan teknologi tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis, tetapi juga kesiapan sumber daya manusia dan organisasi.

Selain itu, Sulistyowati [11] meneliti penerapan eOffice di Universitas Airlangga dengan menggunakan pendekatan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). Penelitian tersebut menemukan bahwa ekspektasi kinerja, dukungan organisasi, dan persepsi kegunaan merupakan aspek utama yang memengaruhi penerimaan pengguna. Meskipun menggunakan kerangka yang berbeda dengan TAM, hasil penelitian ini tetap menegaskan pentingnya persepsi kegunaan dan dukungan organisasi dalam keberhasilan implementasi eOffice di lingkungan akademik. Dalam penelitian ini, pengujian reliabilitas instrumen dilakukan menggunakan uji *Cronbach's Alpha* (α) untuk memastikan konsistensi internal konstruk, di mana nilai $\alpha \geq 0,7$ dianggap memenuhi kriteria reliabel [12], [13].

Penelitian yang dilakukan oleh Fitri dan Santoso [14] menganalisis pengaruh penerapan aplikasi eOffice terhadap peningkatan kinerja pegawai pada Kantor Walikota Jakarta Barat dengan menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Variabel yang dianalisis mencakup *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, serta pengaruh langsung eOffice terhadap kinerja pegawai. Hasil penelitian menunjukkan bahwa eOffice berpengaruh positif terhadap peningkatan kinerja, namun tingkat penerimaan pengguna sangat dipengaruhi oleh dukungan organisasi, pelatihan teknis, dan kesiapan individu dalam menggunakan sistem digital. Temuan ini memperkuat pandangan bahwa keberhasilan implementasi eOffice tidak hanya bergantung pada aspek teknologi, tetapi juga pada faktor kemudahan penggunaan dan dukungan institusional. Relevansi penelitian tersebut menjadi landasan penting bagi analisis penerimaan dan *usability* eOffice dalam konteks pendidikan tinggi seperti UKSW.

Selain mengulas teori dasar, beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa analisis penerimaan teknologi berbasis TAM banyak menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif karena mampu menggambarkan persepsi pengguna terhadap sistem secara sistematis dan terukur. Pendekatan ini efektif untuk menilai aspek *usability* suatu sistem informasi, termasuk pada konteks eOffice. Misalnya, penelitian Creswell & Creswell [15] menegaskan pentingnya pemilihan metode kuantitatif dalam menggambarkan kecenderungan persepsi responden terhadap variabel seperti PU dan PEU secara empiris. Metode ini juga diadopsi dalam berbagai studi berbasis TAM untuk menganalisis tingkat penerimaan pengguna terhadap sistem administrasi di institusi pendidikan dan pemerintahan.

Berdasarkan hasil-hasil penelitian terdahulu, terlihat bahwa model TAM secara konsisten digunakan untuk menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan teknologi di berbagai sektor, seperti pemerintahan [14], pelayanan publik [8], dan organisasi digital [9]. Namun, sebagian besar penelitian tersebut berfokus pada konteks instansi pemerintahan dan belum banyak yang mengkaji implementasi eOffice di lingkungan pendidikan swasta, terutama dalam perspektif *usability* yang menilai sejauh mana sistem mudah digunakan dan mendukung efektivitas kerja.

Penelitian ini menawarkan kebaruan dalam tiga aspek utama. Pertama, dari konteks penelitian yang dimana penerapan TAM secara spesifik pada Universitas Kristen Satya Wacana (UKSW) sebagai perguruan tinggi swasta yang sedang mengembangkan sistem eOffice. Kedua, dari sisi fokus variabel, dengan penekanan pada empat konstruk utama TAM secara deskriptif, dengan fokus pada hubungan *Perceived Usefulness* (PU), *Perceived Ease of Use* (PEU), *Attitude Toward Using* (ATU), dan *Behavioral Intention to Use* (BIU) untuk menilai tingkat *usability* sistem administrasi digital. Ketiga, dari sisi pendekatan analisis, di mana penelitian ini mengombinasikan data yang didapat untuk memperoleh pemahaman empiris yang lebih komprehensif mengenai penerimaan pengguna.

3. Metodologi

Metode yang digunakan dalam penelitian adalah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Fokus utama dari penelitian ini adalah untuk menggambarkan secara sistematis persepsi pengguna terhadap sistem eOffice UKSW melalui kerangka kerja *Technology Acceptance Model* (TAM). Metode ini dipilih karena mampu memberikan gambaran empiris mengenai tingkat penerimaan pengguna berdasarkan konstruk *Perceived Usefulness* (PU), *Perceived Ease of Use* (PEU), *Attitude Toward Using* (ATU), dan *Behavioral Intention to Use* (BIU).

Populasi penelitian ini mencakup seluruh tenaga kependidikan dan dosen (UKSW) yang menggunakan aplikasi eOffice dalam aktivitas administrasi sehari-hari. Mengingat keterbatasan

penelitian, maka tidak seluruh populasi diteliti, melainkan hanya sebagian yang dianggap relevan. Oleh karena itu, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, yaitu memilih responden berdasarkan kriteria tertentu, yakni pengguna yang memiliki pengalaman langsung dalam menggunakan eOffice. Berdasarkan pertimbangan tersebut, diperoleh 5 orang responden yang memenuhi kriteria dan bersedia berpartisipasi. Jumlah ini dipandang memadai untuk memberikan gambaran awal mengenai tingkat penerimaan eOffice di lingkungan UKSW, khususnya karena penelitian ini bersifat deskriptif dan lebih menekankan pada kedalaman analisis persepsi dibandingkan generalisasi populasi yang lebih luas.

Berdasarkan hasil identifikasi permasalahan yang terjadi, tersusun 20 item pertanyaan yang terdiri dari empat konstruk yang dimiliki pada pendekatan TAM. Masing-masing konstruk terbagi menjadi 6 item *Perceived Usefulness* (PU) yang mengukur kepercayaan pengguna bahwa eOffice dapat memberikan manfaat dan meningkatkan kinerja, 6 item pada *Perceived Ease of Use* (PEU) yang menilai sejauh mana eOffice dapat digunakan serta dipahami dengan mudah, 4 item *Attitude Toward Using* (ATU) yang mencerminkan sikap pengguna terhadap kegunaan eOffice, serta 4 item *Behavioral Intention to Use* (BIU) yang menggambarkan niat dan penerimaan pengguna dalam memanfaatkan teknologi tersebut. Item setiap konstruk yang digunakan untuk setiap konstruk dijabarkan dalam Tabel 1, Tabel 2, Tabel 3, Tabel 4.

Tabel 1. Konstruk PU

Item	Pertanyaan
1	Penggunaan eOffice UKSW meningkatkan produktivitas kerja saya.
2	eOffice UKSW membantu saya dalam menyelesaikan tugas administrasi dengan lebih efisien.
3	Sistem ini bermanfaat dalam mendukung komunikasi dan koordinasi kerja.
4	Saya merasa eOffice UKSW sangat membantu dalam mengurangi penggunaan dokumen fisik.
5	eOffice UKSW mempermudah akses dan pengelolaan dokumen secara elektronik.
6	Saya merasa eOffice UKSW sangat bermanfaat dalam pekerjaan saya sehari-hari.

Tabel 2. Konstruk PEU

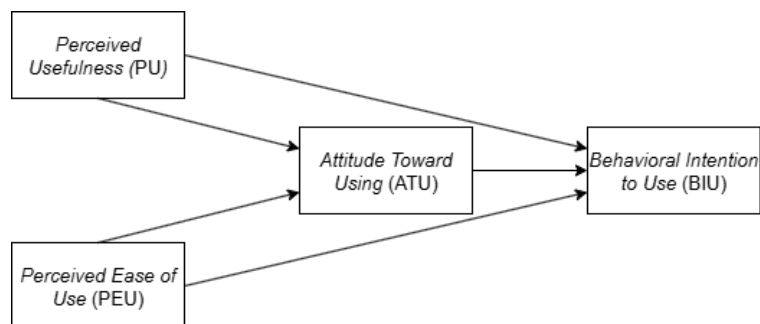
Item	Pertanyaan
1	eOffice UKSW mudah digunakan tanpa membutuhkan banyak pelatihan.
2	Menu dan fitur dalam eOffice UKSW mudah dipahami.
3	Saya jarang mengalami kesulitan teknis saat menggunakan eOffice UKSW.
4	Navigasi dalam eOffice UKSW jelas dan mudah diikuti.
5	Saya tidak membutuhkan banyak waktu untuk memahami cara kerja eOffice UKSW.
6	eOffice UKSW memiliki antarmuka atau tampilan yang nyaman dan mudah dipelajari.

Tabel 3. Konstruk ATU

Item	Pertanyaan
1	Saya merasa nyaman menggunakan eOffice UKSW dalam pekerjaan sehari-hari.
2	Saya merasa eOffice UKSW adalah sistem yang berguna dan perlu dipertahankan.
3	eOffice UKSW memberikan pengalaman yang positif dalam menyelesaikan tugas administratif.
4	Saya yakin eOffice UKSW akan terus berguna dalam pekerjaan saya di masa depan.

Tabel 4. Konstruk BIU

Item	Pertanyaan
1	Saya akan terus menggunakan eOffice UKSW untuk kegiatan administrasi.
2	Jika ada fitur baru, saya ingin mencobanya untuk meningkatkan produktivitas.
3	Saya bersedia merekomendasikan penggunaan eOffice UKSW kepada rekan kerja.
4	Saya merasa eOffice UKSW lebih baik dibandingkan sistem administratif lainnya yang pernah saya gunakan.



Gambar 1. Kerangka Model Penelitian TAM

Berdasarkan kerangka model yang di tunjukan pada Gambar 1, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah bahwa PU berpengaruh positif terhadap ATU, sedangkan PEU berpengaruh positif terhadap ATU. Selanjutnya, PU diperkirakan memiliki pengaruh positif terhadap BIU, demikian pula PEU diperkirakan memiliki pengaruh positif terhadap BIU. Terakhir, penelitian ini mengajukan hipotesis bahwa ATU berpengaruh positif terhadap BIU. Seperti yang di tunjukan pada Tabel 5.

Tabel 5. Hipotesis Pengujian

Kode Hipotesis	Pernyataan Hipotesis
H1	PU berpengaruh positif terhadap ATU
H2	PEU berpengaruh positif terhadap ATU
H3	PU berpengaruh positif terhadap BIU
H4	PEU berpengaruh positif terhadap BIU
H5	ATU berpengaruh positif terhadap BIU

Tahap pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dengan pengguna eOffice UKSW, juga penyebaran kuesioner berbasis TAM menggunakan skala *Likert* 5 poin yang berisi 20 item pertanyaan untuk memperoleh informasi kualitatif mengenai kendala dan persepsi mereka. Data yang terkumpul berupa data primer yang mencerminkan persepsi pengguna eOffice.

Data yang telah diperoleh kemudian akan dianalisis menggunakan pendekatan statistik deskriptif untuk menggambarkan persepsi responden terhadap keempat konstruk TAM. Selain itu, dilakukan uji reliabilitas instrumen menggunakan koefisien *Cronbach's Alpha* (α) seperti yang ditunjukan pada rumus (1) untuk memastikan konsistensi internal item pertanyaan, dengan kriteria reliabel apabila nilai $\alpha \geq 0,7$. Hasil analisis ini digunakan untuk menjelaskan hubungan antara konstruk PU, PEU, ATU, dan BIU dalam memengaruhi penerimaan pengguna terhadap sistem.

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right) \dots\dots\dots(1)$$

Tahap akhir penelitian adalah penyusunan kesimpulan berdasarkan hasil analisis data. Kesimpulan ini mencakup gambaran tingkat penerimaan pengguna terhadap eOffice UKSW, aspek-aspek yang paling dominan memengaruhi penerimaan, serta rekomendasi strategis untuk peningkatan *usability* sistem. Selain itu, disajikan pula implikasi praktis bagi pihak pengelola sistem dan kontribusi akademis bagi pengembangan kajian terkait penerimaan teknologi di lingkungan pendidikan tinggi.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1. Proses Pengukuran dan Hasil Pengukuran

Hasil wawancara awal menunjukkan beberapa kendala utama dalam implementasi eOffice di UKSW. Pengguna menilai sistem memiliki keterbatasan dalam komunikasi dua arah sehingga hanya berfungsi sebagai media distribusi surat tanpa interaksi lebih lanjut. Dari sisi aksesibilitas, Kaprodi tidak memiliki akses langsung dan harus melalui Sekretaris Fakultas, yang

membuat alur kerja kurang efisien. Kendala juga ditemukan pada navigasi surat masuk dan keluar, di mana sistem selalu kembali ke surat terakhir saat dokumen ditutup. Selain itu, sebagian pengguna masih enggan memanfaatkan eOffice secara maksimal karena lebih terbiasa dengan metode administrasi konvensional. Permasalahan ini menjadi dasar perlunya analisis lebih lanjut terkait tingkat penerimaan pengguna.

Untuk melengkapi hasil wawancara, data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner berisi 20 item pertanyaan kepada 5 responden yang dipilih dengan teknik *purposive sampling*. Responden merupakan dosen dan tenaga kependidikan UKSW yang aktif menggunakan eOffice dalam pekerjaan sehari-hari. Selain itu, wawancara tambahan dilakukan untuk menggali lebih dalam pengalaman pengguna. Hasil pengumpulan data menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar responden menilai eOffice bermanfaat untuk mendukung administrasi, kendala yang telah diidentifikasi sebelumnya masih sering muncul.

Data dari hasil wawancara dan kuesioner *online* yang didapatkan kemudian diuji menggunakan pengujian reliabilitas instrumen menggunakan *Cronbach's Alpha* (α). Dengan hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh konstruk dalam penelitian ini memenuhi kriteria reliabel dengan nilai $\alpha \geq 0.7$. Nilai reliabilitas tertinggi terdapat pada *Attitude Toward Using* (ATU) dengan nilai 0.89, sedangkan nilai terendah diperoleh pada konstruk *Perceived Usefulness* (PU) sebesar 0.72. Secara keseluruhan, hasil ini mengindikasikan bahwa instrumen penelitian memiliki konsistensi internal yang baik untuk mengukur penerimaan pengguna terhadap sistem eOffice UKSW. Rangkuman hasil uji reliabilitas yang telah dilakukan dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas

Konstruk	<i>Cronbach's Alpha</i>	Syarat Minimal	Keterangan
<i>Perceived Usefulness</i> (PU)	0.72	0.7	Reliabel
<i>Perceived Ease of Use</i> (PEU)	0.83	0.7	Reliabel
<i>Attitude Toward Using</i> (ATU)	0.89	0.7	Reliabel
<i>Behavioral Intention to Use</i> (BIU)	0.73	0.7	Reliabel

Hasil reliabilitas ini mengindikasikan bahwa seluruh instrumen dalam kuesioner dapat dipertanggungjawabkan secara konsistensi internal. Kemudian, dilakukan analisis deskriptif untuk melihat kecenderungan persepsi responden terhadap setiap konstruk. Analisis deskriptif menghasilkan ringkasan rata-rata skor tiap konstruk seperti yang dilihat pada Tabel 7.

Tabel 7. Rata-rata Skor Konstruk per Responden

Responden	PU	PEU	ATU	BIU
R1	4.33	3.33	4.00	4.25
R2	4.83	4.67	5.00	4.75
R3	4.83	4.00	4.00	4.00
R4	3.67	3.67	3.50	3.50
R5	4.83	4.00	4.25	4.00
Rata-rata	4.50	3.93	4.15	4.10

Berdasarkan pada Tabel 7, hasil analisis menunjukkan bahwa nilai rata-rata tertinggi terdapat pada PU (4.50), yang berarti pengguna merasa eOffice memberikan manfaat nyata dalam mendukung pekerjaan. Nilai PEU (3.93) paling rendah, yang menandakan masih adanya kendala terkait kemudahan penggunaan, khususnya terkait navigasi, aksesibilitas, dan interaksi pengguna. Sementara itu, ATU (4.15) dan BIU (4.10) menunjukkan sikap dan niat positif dari responden untuk terus menggunakan sistem.

4.2. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan secara deskriptif dengan cara membandingkan kecenderungan rata-rata antar konstruk. Oleh karena itu, status hipotesis ditentukan dengan pola

hubungan antar konstruk. Hasil rata-rata skor menunjukkan pola hubungan antar variabel yang selanjutnya digunakan untuk menilai apakah hipotesis didukung atau tidak. Berdasarkan data yang ditampilkan pada Tabel 7, nilai PU yang tinggi (4.50) berbanding lurus dengan tingginya ATU (4.15) dan BIU (4.10). Hal ini menunjukkan bahwa semakin besar manfaat yang dirasakan, maka semakin positif dan niat pengguna untuk menggunakan sistem. Sementara itu, PEU memperoleh skor yang lebih rendah (3.93), namun tidak sepenuhnya menurunkan nilai ATU dan BIU. Dengan demikian, secara umum dapat disimpulkan bahwa hipotesis utama terkait pengaruh PU dan ATU didukung, sedangkan pengaruh PEU hanya didukung secara parsial. Adapun hasil pengujian hipotesis dapat dilihat pada Tabel 8.

Tabel 8. Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis

Kode Hipotesis	Pernyataan Hipotesis	Hasil Analisis	Keterangan
H1	PU berpengaruh positif terhadap ATU	PU (4.50) tinggi sejalan dengan ATU (4.15)	Didukung
H2	PEU berpengaruh positif terhadap ATU	PEU (3.93) relatif rendah, ATU tetap tinggi (4.15)	Didukung Parsial
H3	PU berpengaruh positif terhadap BIU	PU (4.50) tinggi sejalan dengan BIU (4.10)	Didukung
H4	PEU berpengaruh positif terhadap BIU	PEU (3.93) rendah, BIU tetap tinggi (4.10)	Didukung Parsial
H5	ATU berpengaruh positif terhadap BIU	TU (4.15) selaras dengan BIU (4.10)	Didukung

4.3 Pembahasan dan Rekomendasi

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pada Tabel 8, seluruh konstruk utama dalam model TAM menunjukkan hubungan positif, meskipun tingkat pengaruhnya bervariasi. Dari pengujian hipotesis tersebut dapat disimpulkan bahwa hasil pengujian sebagai berikut:

H1 terbukti didukung, yang berarti bahwa semakin besar persepsi manfaat eOffice, semakin positif sikap pengguna terhadap penggunaan. Hal ini sejalan dengan penelitian Fitri dan Santoso [14]. Yang menyatakan bahwa persepsi kegunaan merupakan faktor paling dominan dalam pembentukan sikap positif adopsi sistem informasi. Temuan ini mengindikasikan bahwa pengguna eOffice UKSW mengakui peran sistem dalam meningkatkan efisien dan produktivitas kerja, sehingga faktor manfaat dapat menjadi titik fokus untuk mempertahankan penerimaan sistem.

H2 dan H4 hanya didukung secara parsial. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun pengguna menilai eOffice bermanfaat, aspek kemudahan pengguna masih menjadi kendala. Hasil ini memperkuat temuan Sulistyowati [11] yang menegaskan bahwa antarmuka sistem dan dukungan pelatihan berperan penting dalam meningkatkan persepsi kemudahan penggunaan. Dengan demikian, pengembangan sistem perlu difokuskan pada penyempurnaan navigasi, desain antarmuka, serta penyediaan panduan penggunaan yang mudah dipahami.

H3 dan H5 juga terbukti didukung, yang menunjukkan bahwa persepsi manfaat dan sikap positif pengguna secara langsung mendorong niat mereka untuk terus menggunakan eOffice. Hasil ini konsisten dengan penelitian Marikyan dan Papagiannidis [9], yang menemukan bahwa persepsi nilai guna menjadi faktor penentu dalam berkelanjutan penggunaan sistem digital dalam organisasi. Kondisi ini memperlihatkan bahwa penerimaan teknologi tidak hanya dipengaruhi oleh kemudahan teknis, tetapi juga oleh keyakinan bahwa sistem memberikan nilai tambahan yang signifikan terhadap kinerja individu atau organisasi.

Hasil analisis membuktikan bahwa permasalahan yang teridentifikasi sejak awal penelitian memang berdampak pada tingkat penerimaan eOffice di UKSW. Sistem dinilai bermanfaat dalam mendukung efisiensi administrasi (PU), namun kendala teknis pada komunikasi, akses, dan navigasi menyebabkan persepsi kemudahan pengguna (PEU) menurun. Hal ini menjelaskan mengapa sebagian pengguna, terutama pejabat struktural yang aksesnya terbatas, masih menganggap eOffice kurang efisien dibandingkan metode lain seperti email. Keterbatasan komunikasi dua arah membuat eOffice tidak dapat menggantikan sepenuhnya fungsi media komunikasi formal seperti email. Selain itu, kendala navigasi surat masuk/keluar memperlambat penyelesaian administrasi, terutama ketika volume surat cukup besar. Fakta bahwa sebagian pengguna belum memanfaatkan eOffice secara maksimal juga menunjukkan

bahwa adopsi sistem masih dalam tahap transisi, sehingga perlu ada strategi tambahan untuk mendorong pengguna yang lebih luas.

Sejalan dengan penelitian Davis [1], pembahasan ini menunjukkan bahwa tingkat penerimaan teknologi sering dipengaruhi oleh dua aspek utama, yaitu persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Berdasarkan penelitian Sulistyowati [11], aspek kegunaan sering kali menjadi daya tarik utama, tetapi kendala teknis pada aksesibilitas dan antarmuka dapat menurunkan niat pengguna dalam memanfaatkan sistem. Dari kondisi yang di ketahui saat ini, dapat membuktikan bahwa meskipun pengguna mengakui manfaat eOffice, keterbatasan teknis membuat penerimaan belum optimal.

Berdasarkan temuan tersebut, terdapat beberapa arah pengembangan yang dapat dilakukan, yakni: memperkuat fitur komunikasi agar eOffice lebih interaktif; memperbaiki hak akses bagi Kaprodi agar alur administrasi lebih efisien; menyempurnakan navigasi sistem agar lebih ramah pengguna; serta meningkatkan sosialisasi dan pelatihan rutin agar seluruh pengguna mampu memanfaatkan sistem secara maksimal. Temuan penelitian ini sejalan dengan studi sebelumnya yang menegaskan bahwa eOffice mampu meningkatkan kinerja jika dimanfaatkan secara optimal [14], sementara penerimaannya sangat dipengaruhi oleh dukungan organisasi melalui pelatihan dan sosialisasi [11]. Lebih jauh, kesiapan pengguna dan organisasi juga berperan penting dalam keberhasilan implementasi teknologi [10], dan efektivitas eOffice hanya dapat tercapai apabila benar-benar diintegrasikan dalam alur kerja sehari-hari [4]. Implementasi langkah-langkah ini diharapkan tidak hanya meningkatkan penerimaan eOffice, tetapi juga menjadikannya sebagai sistem administrasi digital yang lebih efektif, efisien, serta selaras dengan kebutuhan pengguna di UKSW.

Penelitian ini berhasil menjawab permasalahan yang diidentifikasi di awal. Masalah pada komunikasi, aksesibilitas, dan navigasi terbukti menjadi aspek yang menurunkan persepsi kemudahan penggunaan eOffice. Namun, tingginya persepsi kegunaan menunjukkan bahwa sistem tetap memiliki nilai penting bagi efisiensi administrasi. Dengan rekomendasi yang diberikan, eOffice berpotensi dikembangkan menjadi sistem yang tidak hanya bermanfaat, tetapi juga mudah digunakan dan lebih optimal mendukung kebutuhan administrasi di UKSW.

5. Simpulan

Penelitian ini menganalisis tingkat penerimaan dan usability sistem eOffice UKSW dengan menggunakan kerangka kerja *Technology Acceptance Model* (TAM). Penelitian ini menyimpulkan bahwa eOffice UKSW dinilai bermanfaat dalam mendukung efisiensi administrasi, terbukti dengan skor tertinggi pada konstruk PU, meskipun masih terdapat kendala pada aspek kemudahan penggunaan (PEU) seperti komunikasi dua arah, akses Kaprodi, navigasi, dan pemanfaatan sistem yang belum optimal. Secara umum, sikap (ATU) dan niat penggunaan (BIU) menunjukkan penerimaan yang positif, namun belum sepenuhnya optimal, sehingga dapat ditegaskan bahwa eOffice memberikan manfaat nyata tetapi perlu peningkatan pada aspek kemudahan penggunaan agar lebih diterima secara menyeluruh di kalangan sivitas akademika.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa eOffice UKSW bermanfaat dalam mendukung efisiensi administrasi, meskipun masih terdapat kendala pada aspek kemudahan penggunaan. Pengembangan yang diperlukan meliputi penguatan fitur komunikasi, perbaikan hak akses, penyempurnaan navigasi, serta peningkatan sosialisasi dan pelatihan. Temuan ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menegaskan pentingnya pemanfaatan optimal eOffice untuk meningkatkan kinerja, dukungan organisasi melalui pelatihan, kesiapan pengguna dan institusi, serta integrasi sistem dalam alur kerja sehari-hari.

Daftar Referensi

- [1] F. Davis and F. Davis, "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology," *MIS Quarterly*, vol. 13, p. 319, Sep. 1989, doi: 10.2307/249008.
- [2] R. S. Al-Marouf, S. A. Salloum, A. E. Hassanien, and K. Shaalan, "Fear from COVID-19 and technology adoption: the impact of Google Meet during Coronavirus pandemic," *Interactive Learning Environments*, vol. 31, no. 3, pp. 1293–1308, 2023, doi: 10.1080/10494820.2020.1830121.
- [3] J. Jan, K. A. Alshare, and P. L. Lane, "Hofstede's cultural dimensions in technology acceptance models: a meta-analysis," *Univers Access Inf Soc*, vol. 23, no. 2, pp. 717–741, Jun. 2024, doi: 10.1007/s10209-022-00930-7.

- [4] R. T. Senobaan, T. R. Khaerani, C. T. Prakoso, and D. Daryono, "Analysis Of The Utilization Of E-Office Applications In The Office Of The Regional Secretariat In Balikpapan City," Samarinda, 2025. Accessed: Nov. 12, 2025. [Online]. Available: <https://ssrn.com/abstract=5077519>
- [5] I. Wingdes, S. Kosasi, and I. D. A. E. Yuliani, "Perbandingan Metode Pengujian Teori TAM Pada Penerimaan Teknologi E-Money di Pontianak," *JURNAL SISTEM INFORMASI BISNIS*, vol. 11, no. 1, pp. 26–33, 2021, doi: 10.21456/vol11iss1pp26-33.
- [6] Y. K. Dwivedi, N. P. Rana, A. Jeyaraj, M. Clement, and M. D. Williams, "Re-examining the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT): Towards a Revised Theoretical Model," *Information Systems Frontiers*, vol. 21, no. 3, pp. 719–734, 2019, doi: 10.1007/s10796-017-9774-y.
- [7] I. Kurniawati and P. Junadi, "Technology Acceptance Model (TAM) sebagai Metode Untuk Menilai Penggunaan Teknologi dalam Sistem Informasi dan Manajemen Rumah Sakit," *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, vol. 7, no. 9, pp. 16443–16450, 2022, doi: 10.36418/syntax.
- [8] K. D. P. Novianti, N. K. W. L. Putri, and I. A. G. W. Purnamayanti, "Analisis Penerimaan Sistem Informasi Menggunakan Technology Acceptance Model (Studi Kasus : Sijalak Desa Pohsanten Kabupaten Jembrana Provinsi Bali)," *INSERT: Information System and Emerging Technology Journal*, vol. 2, no. 2, pp. 113–125, 2021.
- [9] D. Marikyan, S. Papagiannidis, and G. Stewart, "Technology acceptance research: Meta-analysis," *J Inf Sci*, pp. 1–22, 2023, doi: 10.1177/01655515231191177.
- [10] N. Sumanika, "Pengukuran Penerimaan Teknologi Informasi Serta Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pada Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Sumedang," Tesis Magister, Universitas Pasundan, Bandung, 2023.
- [11] H. Sulistyowati, "Analisis Penerimaan dan Penggunaan Pengguna Terhadap Penerapan Sistem E-office di Universitas Airlangga dengan Menggunakan Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)," *Libri-Net*, vol. 6, no. 4, pp. 21–45, 2017.
- [12] S. Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu pendekatan Praktik (Vol 5, Issue 1)*, vol. 5. Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2018.
- [13] Y. W. S. Putra and N. Hardiyanti, "Penerapan Technology Acceptance Model (Tam) Pada E-Library Berbasis Web," *Information System Journal (INFOS)*, vol. 3, no. 2, pp. 23–30, 2021, doi: 10.24076/infosjournal.2020v3i2.372.
- [14] Z. Fitri and T. Santoso, "Pengaruh Aplikasi E-Office Terhadap Peningkatan Kinerja Pegawai Pada Kantor Walikota Jakarta Barat Tahun 2022," *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, vol. 2, no. 6, pp. 685–695, 2022.
- [15] J. Creswell and Creswell. J., *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*, 5th Edition. Thousand Oaks, California: SAGE Publications, Inc., 2018.