

Faktor *Trust, Transparency, dan Accountability*
(Studi pada Aplikasi Layanan Digital Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
Tenaga Kerja)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Ekonomi pada Program Studi Akuntansi



Oleh:

Mahira Husna

NIM 1606491

PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS PENDIDIKAN EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
2020

Faktor *Trust*, *Transparency* dan *Accountability*
**(Studi pada Aplikasi Layanan Digital Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
Tenaga Kerja)**

Oleh:

Mahira Husna

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Akuntansi Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis.

©Mahira Husna

Universitas Pendidikan Indonesia

2020

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian, dengan dicetak ulang, di-*photocopy* atau cara lainnya tanpa seijin penulis

PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“Faktor Trust, Transparency, dan Accountability (Studi pada Aplikasi Layanan Digital Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Tenaga Kerja)”** beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya ini, atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian naskah ini.

Bandung, September 2020

Yang membuat pernyataan

Mahira Husna

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH *TRUST*, *TRANSPARENCY* DAN *ACCOUNTABILITY*
(Studi pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Tenaga Kerja)**

SKRIPSI

Disusun oleh:

Mahira Husna

1606491

Telah disetujui dan disahkan oleh:

Pembimbing,



Dr. Hj. Alfira Sofia, S.T., M.M.
NIP. 197301122002122001

Mengetahui,

Ketua Program Studi Akuntansi

Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis

Universitas Pendidikan Indonesia



Dr. Elis Mediawati, S.Pd., SE., M.Si., Ak., CA
NIP. 19820123 200501 2 002

ABSTRAK

Abstrak. Pada hasil penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan kualitas layanan dan kualitas informasi yang diberikan kepada pengguna sistem informasi sehingga memaksimalkan kepuasan dan kepercayaan pengguna kepada regulator sesuai dengan kebijakan pemerintah yang ada. Penelitian ini menggunakan model modifikasi dari model DeLone and McLean dan model UTAUT untuk mengukur kesuksesan sistem informasi dan juga untuk mengukur penerimaan pengguna terhadap sistem informasi. Dalam penelitian ini terdapat 6 konstruk variabel *performance expectancy*, *effort expectancy*, *facilitating conditions*, *information quality*, *system quality*, dan *willingness to adopt* dan 3 variabel tambahan yaitu *trust*, *transparency* dan *accountability*. Penelitian ini menggunakan SEM PLS sebagai metode penelitian. Dari hasil penelitian di temukan bahwa *effort expectancy*, *facilitating conditions*, *trust*, *transparency*, *accountability*, *system quality* mempengaruhi secara positif *willingness to adopt*. Sementara *performance expectancy* dan *information quality* tidak mempengaruhi secara positif *willingness to adopt*. Dengan model ini diharapkan dapat mengukur faktor-faktor yang mendukung dalam penggunaan *e-government*, sehingga ke depan diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi untuk mengembangkan sistem informasi yang lebih baik lagi untuk masyarakat.

Kata Kunci : DeLoneMcLean, UTAUT, SEM PLS

Abstract. *The result of this study are expected to develop the quality of service and quality of information provided to information users so that will increase the user's satisfaction and trust for the government according to existing policy. This study uses a modified model of the DeLoneMcLean and UTAUT model to measure the success of the information systems and user acceptance of information system. There are six construct variables of performance expectancy, effort expectancy, facilitating conditions, information quality, willingness to adopt and three additional variables are trust, transparency and accountability. SEM PLS is used as the research method. From the result of this study, it was found that effort expectancy, facilitating conditions, trust, transparency accountability, system quality positively affect willingness to adopt. Meanwhile, performance expectancy and information quality negatively affect willingness to adopt. This model is expected to be able to measure the affects in using e-government, so this can be used as material of evaluation to develop information system for the citizens in the future.*

Keyword : DeloneMclean, UTAUT, SEM PLS

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang tanpa henti melimpahkan rahmat dan karunia-Nya. Sholawat serta salam juga semoga tetap tercurah limpahkan kepada junjungan kita nabi besar Muhammad SAW, keluarganya, sahabatnya, dan kita selaku umatnya. *Alhamdulillah* atas pertolongan-Nya, peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Faktor *Trust, Transparency, dan Accountability* (Studi pada Aplikasi Layanan Digital Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Tenaga Kerja)”

Maksud serta tujuan penelitian skripsi ini dalam hal memenuhi syarat untuk menempuh ujian sidang sarjana Akuntansi di Universitas Pendidikan Indonesia. Diharapkan skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti serta pembaca yang memerlukan informasi serupa terkait skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak lainnya.

Peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepadasemua pihak yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materiil dalam proses penelitian skripsi ini. Walaupun tidak dapat dipungkiri bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam penelitiannya. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca sehingga menjadi acuan dalam perbaikan di masa yang akan datang.

Akhir kata semoga Allah SWT selalu memberikan petunjuk dan kemudahan dalam setiap urusan serta niat baik kita

Bandung, September 2020

Peneliti

Mahira Husna

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti telah mendapatkan banyak pembelajaran. Salah satunya adalah pembelajaran mengenai betapa bersyukurya memiliki orang-orang yang selalu mendukung dalam penulisan, tak kenal lelah mendoakan, dan ikhlas membantu. Peneliti telah mendapatkan bantuan, bimbingan, arahan, serta doa dari berbagai pihak. Skripsi ini peneliti persembahkan untuk kedua orang tua Ibunda Windha Susanti dan Ayahanda Indra Gunawan serta keluarga yang tak kenal lelah dalam memanjatkan doa, memberikan kasih sayang serta memberikan pelajaran, perhatian dan kesabaran. Semoga hasil menempuh studi jenjang S-1 ini dapat membuka jalan saya untuk memuliakan dan membahagiakan kedua orang tua. Selain itu, terimakasih kepada Ibu Dr. Alfira Sofia, S.T., M.M. selaku pembimbing skripsi yang telah mengarahkan dan meluangkan waktu dan tenaganya untuk membimbing, mengarahkan, memberikan motivasi, mendukung dan mendoakan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Adapun ucapan terimakasih saya ucapkan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. M. Solehuddin, M.Pd., M.A selaku Rektor Universitas Pendidikan Indonesia
2. Bapak Prof. Dr. H. Eeng Ahman, MS. selaku Dekan Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis
3. Ibu Dr. Elis Mediawati, S.Pd., S.E., M.Si., Ak., CA selaku Ketua Program Studi Akuntansi yang telah memberikan dukungan selama kegiatan perkuliahan
4. Ibu R. Nelly Nur Apandi, S.E., M.Si., Ak., CA selaku Pembimbing Akademik yang senantiasa mengarahkan, membimbing, dan kebersamai peneliti selama menempuh pendidikan di Universitas Pendidikan Indonesia
5. Bapak Dr Arim, S.E., M.Si., Ak., CA. dan Bapak Dr Agus Widarsono, S.E., M.Si., Ak., CA., QMSA. selaku dosen penelaah telah berkenan meluangkan waktu untuk membimbing dan memberikan saran-saran yang membangun bagi peneliti selama proses penyelesaian studi ini

6. Seluruh dosen dan *staff* Program Studi Akuntansi yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan selama peneliti menempuh kegiatan perkuliahan
7. Seluruh Pimpinan dan *Staff* KAP Koesbandijah, Beddy Samsi dan Setiasih (KAP KBS) yang telah memberikan kesempatan bagi peneliti untuk menimba ilmu selama kegiatan Praktik Lapangan Akademik (PLA)
8. Adik peneliti Adinda dan Kayyisah yang telah memberikan dukungan selama proses skripsi berlangsung
9. Andyka Darmawan yang tak henti-hentinya memberikan semangat, dukungan dan motivasi serta menjadi tempat bagi peneliti berkeluh kesah dan menemani dalam menyelesaikan skripsi ini
10. Tara, Sinta, Sarah dan Shabrina selaku sahabat peneliti sejak SD yang hingga saat ini memberikan dukungan yang tiada hentinya
11. Hana, Ayu, Cici, Gya, Ines, Ipeh selaku sahabat-sahabat penulis sejak SMA yang hingga saat ini selalu menemani peneliti dan bertukar pikiran
12. Iasha, Frisca, Livia dan Debby selaku sahabat atas kebersamaan 4 tahun selama perkuliahan
13. Ama, Gery, Fachrul, Acep, Upiw, Deri, Memet, Boy, Ica, selaku teman nogkrong dan teman bertukar pikiran yang saling menyemangati untuk menyelesaikan skripsi tepat waktu
14. Naomi, Ipeh, Udin, Aping, Arip, Acong, Mamet, Pudel, Garda, Tore, Wildan, Galih selaku sahabat-sahabat seperjuangan sejak SMA yang juga melanjutkan perkuliahan di Bandung dan yang menjadi tempat peneliti menghibur diri dan tempat berkeluh kesah
15. Teman satu perjuangan bimbingan bersama Cindy, Lia, Gaby, Nenden yang selalu menjadi motivasi bagi peneliti untuk segera menyelesaikan studi
16. Teman seperjuangan khususnya Program Studi Akuntansi 2016 Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis, IMAKSI dan KKN Tematik Buah Batu

Serta kepada seluruh pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terimakasih untuk doa, semangat, dukungan serta perhatian yang telah diberikan kepada penulis. Semoga Allah SWT memberikan balasan yang tak terhingga. Aamiin.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB 1	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Manfaat Teoritis	7
1.4.2 Manfaat Praktis.....	7
BAB 2	9
2.1 Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu.....	9
2.1.1 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean	9
2.1.2 The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)11	
2.1.3 Hubungan Minat Menggunakan (<i>Willingness To Adopt</i>) dengan Faktor <i>Trust, Transparency</i> dan <i>Accountability</i>	17
2.1.4 Aplikasi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJSTKU).....	18
2.1.5 Penerapan Konsep <i>Good Governance</i> dengan <i>Trust, Transparency</i> dan <i>Accountability</i>	20
2.1.6 Penelitian Terdahulu	21
2.2 Kerangka Pemikiran	28
2.2.1 Pengembangan Hipotesis	31
BAB 3	37

3.1	Objek Penelitian	37
3.2	Metode Penelitian	37
3.2.1	Desain Penelitian	37
3.2.2	Definisi dan Operasional Variabel	38
3.2.2.1	Definisi Variabel Penelitian	38
3.2.2.2	Operasional Variabel Penelitian	40
3.2.3	Populasi dan Sampel Penelitian	43
3.2.3.1	Populasi Penelitian	43
3.2.3.2	Sampel Penelitian	45
3.2.4	Teknik Pengumpulan Data	46
3.2.4.1	Teknik Analisis Data	47
3.2.4.2	Method of Successive Interval (MSI)	47
3.2.4.3	Statistik Deskriptif	48
3.2.4.4	Uji Realibilitas dan Validitas	50
3.2.5	Partial Least Square-Structural Equation Modelling (PLS-SEM).....	52
3.2.5.1	Rancangan Pengujian Hipotesis	53
3.2.5.2	Koefisien Determinasi	56
BAB 4	57
4.1	Hasil Penelitian.....	57
4.1.1	Deskripsi Subjek Penelitian	57
4.1.2	Deskripsi Data Variabel Penelitian.....	59
4.1.2.1	Deskripsi Tanggapan Responden atas Variabel <i>Performance Expectancy</i>	61
4.1.2.2	Deskripsi Tanggapan Responden atas Variabel <i>Effort Expectations</i> 63	
4.1.2.3	Variabel Tanggapan Responden atas Variabel <i>Facilitating Conditions</i>	65
4.1.2.4	Variabel Tanggapan Responden atas Variabel <i>Trust</i>	67
4.1.2.5	Deskripsi Tanggapan Responden atas Variabel <i>Transparency</i>	68
4.1.2.6	Deskripsi Tanggapan Responden atas Variabel <i>Accountability</i>	69

4.1.2.7	Deskripsi Tanggapan Responden atas Variabel <i>Information Quality</i> 71	
4.1.2.8	Deskripsi Tanggapan Responden atas Variabel <i>System Quality</i> ...	74
4.1.3	Deskripsi Tanggapan Responden atas Variabel <i>Willingness to Adopt</i> .	76
4.2	Pembahasan Analisis Deskripsi Variabel	80
4.3	Hasil Analisis Pengukuran Model	83
4.4	Hasil Analisis Struktur Model	88
4.5	Pembahasan	89
4.5.1	Pengujian Hipotesis 1 (Ekspektasi Kinerja (<i>Performance Expectancy</i>) Berhubungan Langsung Dan Positif Terhadap Minat Menggunakan (<i>Willingness To Adopt</i>)	89
4.5.2	Pengujian Hipotesis 2 (Ekspektasi Usaha (<i>Effort Expectancy</i>) berhubungan langsung dan positif terhadap Minat Menggunakan (<i>Willingness To Adopt</i>))	91
4.5.3	Pengujian Hipotesis 3 (Kondisi-kondisi yang Memfasilitasi (<i>Facilitating Conditions</i>)berhubungan langsung dan positif terhadap Minat Menggunakan (<i>Willingness To Adopt</i>)).....	91
4.5.4	Pengujian Hipotesis 4 Kepercayaan (<i>Trust</i>) Berhubungan Langsung Dan Positif Terhadap Minat Menggunakan (<i>Willingness To Adopt</i>)).....	92
4.5.5	Pengujian Hipotesis 5 Transparansi (<i>Transparency</i>) Berhubungan Langsung dan Positif Terhadap Minat Menggunakan (<i>Willingness To Adopt</i>))	92
4.5.6	Pengujian Hipotesis 6 (Akuntabilitas (<i>Accountability</i>)Berhubungan Langsung dan Positif Terhadap Minat Menggunakan (<i>Willingness To Adopt</i>))	93
4.5.7	Pengujian Hipotesis 7 Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>) Berhubungan Langsung Dan Positif Terhadap Minat Menggunakan (<i>Willingness To Adopt</i>)	93
4.5.8	Pengujian Hipotesis 8 Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>) Berhubungan Langsung Dan Positif Terhadap Minat Menggunakan (<i>Willingness To Adopt</i>) .	94
BAB 5	95
5.1	Kesimpulan.....	95
5.2	Saran	96
DAFTAR PUSTAKA	98

DAFTAR TABEL

Tabel 2 1 Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	40
Tabel 3.2 Alternatif Jawaban.....	46
Tabel 4 1 Statistik Deskripsi Tabel.....	57
Tabel 4 2 Kriteria Rentang Pengklasifikasian Variabel.....	61
Tabel 4 3 Persepsi Kemudahan Dalam Mencairkan Saldo (<i>Perceived Usefulness</i>)...	61
Tabel 4 4 Skor Meningkatkan Kualitas Output Pengguna (<i>Job-Fit</i>).....	62
Tabel 4 5 Skor Meningkatkan Produktivitas Pengguna (<i>Relative Advantage</i>).....	62
Tabel 4 6 Skor Menghabiskan Waktu Lebih Sedikit Untuk Mengerjakan Pekerjaan Rutin Pengguna (<i>Outcome Expectantions</i>).....	63
Tabel 4 7 Skor Kemudahan Interaksi (<i>Perceived Ease of Use</i>).....	64
Tabel 4 8 Skor Kemudahan Penggunaan (<i>Perceived Ease of Use</i>).....	64
Tabel 4 9 Skor Kemudahan Menyelesaikan Pekerjaan (<i>Complexity</i>).....	65
Tabel 4 10 Ketersediaan Fasilitas.....	66
Tabel 4 11 Skor Keterampilan Pengguna (<i>Perceived Behavioral Control</i>).....	66
Tabel 4 12 Skor Kompatibel (<i>Compatibility</i>).....	67
Tabel 4 13 Skor Keamanan Username dan Password.....	67
Tabel 4 14 Skor Penggunaan Data Pribadi untuk Tujuan yang Jelas.....	68
Tabel 4 15 Skor Adanya Informasi yang Mudah Dipahami dan Diakses.....	69
Tabel 4 16 Skor Adanya Publikasi dan Media Mengenai Proses Kegiatan dan Detail Keuangan.....	69
Tabel 4 17 Skor Adanya Kesesuaian Antara Pelaksanaan dengan Standar Prosedur Pelaksanaan.....	70
Tabel 4 18 Skor Adanya Informasi yang Dapat Dipertanggungjawabkan oleh Regulator.....	71
Tabel 4 19 Skor Respon yang Cepat dari Pemerintah.....	72
Tabel 4 20 Skor Pengguna Mendapat Data Lengkap Sesuai Kebutuhan.....	72

Tabel 4 21 Skor Informasi yang Didapatkan Dapat Diandalkan Dalam Memenuhi Kebutuhan Pengguna	73
Tabel 4 22 Skor Informasi yang Didapatkan Pengguna Sesuai dengan Data yang Sebenarnya	74
Tabel 4 23 Skor Data yang Didapatkan Adalah Informasi Terkini dan Selalu Diperbahurui.....	74
Tabel 4 24 Skor Pengguna dapat Merubah Profile Data Sesuai Kebutuhan.....	75
Tabel 4 25 Skor Pengguna Tidak Perlu Waktu yang Lama Untuk Mendapatkan Informasi Setelah Mengakses Sistem	76
Tabel 4 26 Skor Sistem Memberikan Fasilitas Perbaikan Jika Terjadi Kegagalan Sistem.....	76
Tabel 4 27 Skor Memprediksi Untuk Terus Menggunakan	77
Tabel 4 28 Skor Berencana Akan Lebih Sering Menggunakan	78
Tabel 4 29 Skor Pengguna Merasa Puas Dengan Data dan Informasi yang Didapat .	78
Tabel 4 30 Skor Pengguna akan Merekomendasikan Kepada Kerabat	79
Tabel 4 31 Rangkuman Hasil Kuesioner Per Variabel.....	80
Tabel 4 32 <i>Output Result for Cross Loading</i>	85
Tabel 4 33 Hasil Uji Realibilitas Variabel	87
Tabel 4 34 Average Variance Extracted	88
Tabel 4 35 Output Perhitungan R^2	90
Tabel 4 36 Output Result for Inner Weight.....	90

DAFTAR GAMBAR

Grafik 1.1 Review Aplikasi BPJSTKU pada Google Play	3
Gambar 2.1 Model Kesuksesan DeLone dan McLean.....	10
Gambar 2.2 Model UTAUT	12
Gambar 2.3 Gambar Olahan Peneliti.....	29
Gambar 3 1 Open Rate Aplikasi BPJSTKU	44
Gambar 3 2 Daily Active Users Aplikasi BPJSTKU	44
Gambar 3.3 Kategori Mean.....	49
Gambar 3 4 Model Penelitian SEM PLS	52
Gambar 3 5 Model Penelitian.....	55
Gambar 4 1 Tampilan Halaman Depan BPJSTKU... ..	83
Gambar 4 2 Output Loading Factor Permodelan	87

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	100
Lampiran 2 Hasil Tabulasi Data.....	106
Lampiran 3 Uji Outer Model.....	111
Lampiran 4 Uji Inner Model	112
Lampiran 5 Hasil Bootstrapping	113
Lampiran 6 Frekuensi Bimbingan	114
Lampiran 7 Matriks Perbaikan Seminar Usulan Penelitian	116
Lampiran 8 Matriks Perbaikan Ujian Sidang	119
Lampiran 9 Lembar Persetujuan Perbaikan	120
Lampiran 10 Daftar Riwayat Hidup	121

DAFTAR PUSTAKA

1. Referensi Buku & Jurnal:

- Afthanorhan, B. W., & Asyraf, W. M. (2013). A Comparison of Partial Least Square Structural Equation Modeling (PLS-SEM) and Covariance Based Structural Equation Modeling (CB-SEM) for Confirmatory Factor Analysis. *Journal of Engineering Science and Innovative Technology (IJESIT)*, 2(5), 198–205.
- Ajzen, I. (1991). *The Theory of Planned Behavior. Organizational Behavior and Human Decision Processes*. 50, 179–211.
- Akkaya, C., Wolf, D., & Krcmar, H. (2010). The role of trust in e-government adoption: A literature review.
- AlAwadhi, S. (2019). A proposed model of trust factors for e-government adoption and civic engagement. *Paper Presented at the Proceedings of the 52nd Hawaii International Conference on System Sciences*.
- Alkhunizan, A, and Love, S. (2012). What drives mobile commerce? An empirical evaluation of the revised UTAUT model. *International Journal of Management and Marketing Academy*, 2(1), 82–99.
- Al-Qeisi, K. I. (2009). *Analyzing the Use of UTAUT Model in Explaining an Online Behavior: Internet Banking Adoption*. Brunel University.
- Alzahrani, L., Al-Karaghoul, W., & Weerakkody, V. (2018). Investigating the impact of citizens' trust toward the successful adoption of e-government: A multigroup analysis of gender, age, and internet experience. *Information Systems Management*, 35(2), 124–126.
- Amitai, E. (2010). *Organisasi-Organisasi Modern*. Jakarta: UI-press.
- Arifianti, A. A. (2019). *Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi Terhadap Pengelolaan Keuangan Desa*. Universitas Pendidikan Indonesia.
- Arikunto, S. (2009). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Revisi 6). Jakarta: Rineka Cipta.
- Arthana, & Rukhviyanti. (2015). PENGARUH MINAT INDIVIDU TERHADAP PENGGUNAAN MOBILE BANKING (M-BANKING): MODEL

KOMBINASI TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) DAN THEORY OF PLANNED BEHAVIOR (TPB). *Jurnal Informasi*, VII(1), 25–44.

- Bailey, J.E., S. . P. (1983). Development of a Tool for Measuring and Analyzing Computer . *Management Science*.
- Baker-Eveleth, L., Stone, R. . (2008). Expectancy Theory and Willingness to adopts To Use Computer Applications. *Interdisciplinary Journal of Information, Knowledge Management, and Management*, 3, 136–146.
- Bélanger, F., & Carter, L. (2008). Trust and risk in e-government adoption. *Information Systems*, 17(2), 165–176.
- Brown, S.A., Massey, A.P., Montoya-Weiss, M.M., Burkman, J. R. (2002). Do I really have to? User acceptance of mandated technology. *European Journal of Information Systems*, 11, 283–295.
- Bungin, B. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi dan Kebijakan Publik serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana.
- Ceccucci, W., Peslak, A., Sendall, P. (2010). An Empirical Study of Behavioral Factors Influencing Text Messaging Intention. *Journal of Information Technology*, XXI(1), 16–34.
- Celik, H. (2016). Costumer Online Shopping Anxiety Within the Unified Theory of Acceptance and Use Technology (UTAUT) framework. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 28(2), 278–307.
- Chung, KH., J. S. (2009). The Relationship Between Site Characteristics, Relationship Quality, adn Word of Mouth. *International Journal of Business and Information*.
- Dasgupta, S., Haddad, M., Weiss, P., dan Bermudez, E. (2007). User acceptance od case tools in system analisis and design: an empirical study. *Journal of Informatics Education Research*, 9(1), 51–78.
- Dahlberg, T. (2003). TRUST ENHANCED TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL - CONSUMER ACCEPTANCE OF MOBILE PAYMENT SOLUTIONS. *Tentative Evidence*.
- Davis Jr, F. D. (1986). *A Technology Acceptance Model for Empirically Testing New End-User Information Systems: Theory and results (Doctoral Dissertation)*. Massachusetts Intitute of Technology.

- DeLone, W.H., McLean, E. R. (1992). Information Systems Success: The Quest for The Dependent variabel. *Information Systems Research*, 3(1), 60–95.
- DeLone, W.H., McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success : A Ten-Year Update. *Journal Management Information System*, 19(4), 9–30.
- DeLone, William H., McLean, E. R. (2016). *Information Systems Success Measurement. Foundations and Trends R in Information Systems*. 2(1).
- Elvandari, S. . (2012). *Penerimaan Sistem Online Shopping berdasarkan Unified Theory of Acceptance and Usage of Technology*.
- E Yuliasari, WW Winarno, B. H. (2014). Analisis faktor determinan penggunaan sistem pendukung e-government dan implikasinya terhadap kinerja pengguna. *SEMNAS TEKNOLOGI ONLINE*, 2(1), 3-03–43.
- Ghozali, I. (2005). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program (IBM SPSS)* (8th ed.). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23* (8th ed.). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gupta, B. and Gupta, A. (2008). Adoption of ICT in a government organization in a developing country: An empirical study. *The Journal of Strategic Information System*, 17(2), 140–154.
- Grönlund, K., & Setälä, M. (2012). In honest officials we trust: Institutional confidence in Europe. *He American Review of Public Administration*, 42(5), 523–542.
- Hair, J.F., Sarstedt, M., Ringle, C.M., & Mena, J. . (2012). An Assessment of The Use of Partial Least Squares Structural Equation Modelling in Marketing Research. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 40(3), 414–433.
- Hariguna, T. (2017). Understanding of public behavioral intent to use e-government service: An extended of unified theory of acceptance use of technology and information system quality. *Procedia Computer Science*, (124), 585–592.
- Hartono, J. (2008). *Sistem Informasi Keperilakuan (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: ANDI.
- Haryatmoko. (2011). *Etika Publik*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

- Henseler, J., Ringle, C.M., & Sinkovics, R. . (2009). The Use of Partial Least Squares Path Modelling in International Marketing. *Advances in International Marketing*, 20, 277–319.
- Husein, U. (2013). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis*. Jakarta: Rajawali.
- Iivari, J. (2005). An Empirical Test of the Model Of Information Sytems Success. *DATA BASE Adv. Information System*, 36(2), 8–27.
- Indra, B. (2010). *Akuntansi Sektor Publik Suatu Pengantar Edisi Ketiga*. Jakarta: Erlangga.
- Jackson, C.M., Chow, S., Leitch, R. A. (1997). Toward an Understanding of The Willingness to adopt To Use an Information System. *Decision Sciences*, 28(2), 357–389.
- Jogiyanto, H. (2007). *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi.
- Khatimah, H. and Halim, F. (2014). Consumers' intention to use e-money in Indonesia based on Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT). *American-Eurasian Journal of Sustainable Agriculture*, 8(12), 34–40.
- Kuncoro, M. (2003). *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi*. Jakarta: Erlangga,Ed.
- Kurfalı, M., et al. (2017). Adoption of e-government services in Turkey. *Computers in Human Behavior*, 66, 168–178.
- Liestyana, Y. (2009). Persepsi Nasabah Tentang Layanan Perbankan: Pengaruh Service Failure dan Strategi Service Recovery Terhadap Willingness to adopt. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 13(1), 165–175.
- Lu, I., Kuo, T., Lee, W. (2010). Examining The Effects of Infformation Quality on Willingness to adopt of Knowledge Management System. *Journal of Quality*, 17(4), 297–309.
- Lu, Y., Yang, S., Chau, P.Y. and Cao, Y. (2011). Dynamics between the trust transfer process and intention to use mobile payment services: A cross-environment perspective. *Information & Management*, 48(8), 393–403.
- Mardiana, Siti., Tjakraatmadja, J.H., Aprianingsih, A. (2015). DeLone–McLean Information System Success Model Revisited: The Separation of Intention to

Use - Use and the Integration of Technology Acceptance Models. *International Journal of Economics and Financial Issues*, 5(Special Issue), 172–182.

Mardiasmo. (2009). *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: ANDI.

Moleong, L. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif (Revisi)*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Mutumukwe, C., Kolkowska, E., & Grönlund, Å. (2017). Trusting and adopting E-government services in developing countries? Privacy concerns and practices in rwandaNo Title. In *Paper presented at the International Conference on Electronic Government*. Krems, Austria.

Novianti, K. D. . (2018). Model Evaluasi E-Learning Menggunakan Integrasi Model D&M dan UTAUT. *SENSITEK*.

Nugraheni, Deni., Saputra, M.C., Herlambang, D. . (2018). Analisis Penerimaan dan Kesuksesan Implementasi E-Learning Universitas Brawijaya Pada Aspek Intention To Use, Use, dan Net Benefits. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 2(5), 1921–1931.

Pennington, R., Wilcox, H.D. and Grover, V. (2003). The role of systems trust in business-to-consumer transactions. *Journal of Management Information Systems*, 20(3), 197–226.

Peter, J. Paul., Olson, J. C. (1996). *Costumer Behavior And Marketing Strategy* (4th ed.). Chicago: Irwin Inc.

Petter, S., DeLone, W., McLean, E. (2008). Measuring information systems success: Models, dimensions, measures, and interrelationships. *European Journal of Information Systems*, 17(3), 236–263.

Petter, S., McLean, E. R. (2009). A meta-analytic assessment of the DeLone and McLean IS success model: An examination of IS success at the individual level. *Information and Management*, 46(3), 159–166.

Putri, Resti A., Jumhur, H. M. (2019). Peminat Aplikasi Blibli.com Dengan Menggunakan Model Unified Theory of Accpetance and Use of Technology (UTAUT). *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen*, 12(1), 16–23.

Purwidyasari, Ariessa, and Muhammad Syafruddin. "Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Layanan E-government Studi Kasus pada Modul Penerimaan Negara Generasi 2." *Diponegoro Journal of Accounting*, vol. 6, no. 4, 2017, pp. 23-31.

- Rana, N. P., Dwivedi, Y. K., & Williams, M. D. (2015). A meta-analysis of existing research on citizen adoption of e-government. *Information Systems Frontiers*, 17(3), 547–563.
- Riduwan, & Kuncoro, E. . (2012). *Cara Menggunakan dan Memakai Path Analysis (Analisis Jalur)*. Bandung: Alfabeta.
- Riduwan, & S. (2013). *Pengantar Statistika untuk Penelitian Pendidikan, Sosial, Ekonomi, Komunikasi , dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Rogers, E. M. (1983). *Diffusion of Innovations*. London: Rhe Free Press.
- Sarstedt M., Ringle C.M., & H. J. F. (2017). Partial Least Square Structural Equation Modeling. In *Handbook of Marketing Research*. Cham: Springer.
- Sarwono, J., dan Narimawati, U. (2015). *Membuat Skripsi, Tesis dan Disertasi dengan Partial Least Square SEM (PLS-SEM)*. Yogyakarta: ANDI.
- Seddon, Peter., S.-K. Y. (1002). An Empirical Evaluation of User Information Satisfaction (UIS) Measures for Use with General Ledger Accounting Software. *The Journal Information Systems*, 6(1).
- Sekaran, U. (2009). *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sharma, S. K., Al-Badi, A., Rana, N.P., & Al-Azizi, L. (2018). Mobile applications in government services (mG-App) from user’s perspectives: A predictive modelling approach. *Government Information Quarterly*, 35(4), 557–568.
- Shih, H. P. (2004). An empirical study on predicting user acceptance of e-shopping on the Web. *Information & Management*, 41(3), 351–368.
- Sin, Tan, K., Chong, S-C., and Lin, B. (2013). “Intention to use internet marketing: A comparative study between Malaysians and South Koreans. *Kybernets*, 42(6), 888–905.
- Sisnuhadi. (2016). Mengukur Tingkat Penerimaan Teknologi Mobile Apps Di Kalangan Mahasiswa Di Yogyakarta. *JRMB*, 11(12).
- Stanley Lemeshow, David W. Hosmer J, J. K. & S. K. L. (1997). Besar Sampel dalam Penelitian Kesehatan. *Gajah Mada University Press*, 2.
- Sugiyono. (2017). *Metodologi Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono, & Susanto, A. (2015). *Cara Mudah Belajar SPSS & LISREL (Teori dan Aplikasi untuk Analisis Data Penelitian)*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2007). *Analisis Regresi dan Korelasi Bivariat Ringkasan dan Kasus*. Yogyakarta: Amara Books.
- Sutanto., Ghozali, Imam., Handayani, S. (2018). Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Penerimaan dan Penggunaan Sistem Informasi Pengelolaan Keuangan Daerah (SIKPD) Dalam Perspektif The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT 2) di Kabupaten Semarang. *Jurnal Akuntansi Dan Auditing*, 15(1), 37–68.
- Tai, Y., M., Ku, Y.-C. (2013). Will stocks investors use mobile stock trading? A benefit-risk assessment based on a modified UTAUT model. *Journal of Electronic Commerce Research*, 14(1), 67–84.
- Trihandayani, Lely H., Aknuranda, I., Mursityo, Y. T. (2018). Penerapan Model Kesuksesan Delonedan Mcleanpada Website Fakultas Ilmu Komputer (FILKOM) Universitas Brawijaya. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 2(12), 7074–7082.
- Utomo, Agus Prasetyo., Mariana, Novita., Rejeki, R. S. . (2018). Model Evaluasi Integrasi Kesuksesan dan Penerimaan Sistem Informasi E-Learning Universitas. *Ikraith-Informatika*, 2(1).
- Utomo, G. S., TITISARI, K. H., & WIJAYANTI, A. (2019). PENGARUH KUALITAS E-GOVERNMENT TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA E-FILING Studi Kasus Wajib Pajak OP di Surakarta Tahun 2019. *JURNAL WIDYA GANESWARA*, 28(2). Retrieved from <http://ejournal.utp.ac.id/index.php/JWG/article/view/906>
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). *User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View*. (425–478).
- Venkatesh, V. D. F. D. (2000). A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model : Four Longitudinal Field Studies. *Management Science*,
- Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, X. (2016). Unified theory of acceptance and use of technology: A synthesis and the road ahead. *Journal of the Association for Information Systems*, 17(5), 328–376. <https://doi.org/10.17705/1jais.00428>
- Wang, Y.S., Wu, M.C., and Wang, H. Y. (2009). Investigating the determinants and age and gender differences in gthe acceptance of mobile learning. *British Journal of Educational Technology*, 40(1), 92–118.

- Wirtz, B. W., & Daiser, P. (2015). *E-government: Strategy process instruments*. Germany: Textbook for the Digital Society.
- Wong, K. K. K. (2013). Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Techniques Using SmartPLS. *Marketing Bulletin*, 24(1), 1–32.
- Yamin, S., & Kurniawan, H. (2011). *Generasi Baru Mengolah Data Penelitian dengan Partial Least Square Path Modelling: Aplikasi dengan Software XLSTAT, SmartPLS dan Visual PLS (I)*. Jakarta: Salemba Infotek.
- Yu, C. . (2012). Factors Affecting Individuals to Adopt Mobile Banking: Empirical Evidence from the UTAUT Model. *Journal of Electronic Commerce Research*, 13(2), 104–121.
- Zhou, T. (2013). An empirical examination of continuance intention of mobile payment services. *Decision Support Systems*, 54(2), 1085–1091.

2. Peraturan Perundang-Undangan:

- Republik Indonesia. 2019. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2019 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Republik Indonesia. 2004. Undang-Undang Nomor 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial. Lembaran Negara RI Tahun 2004 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 4456. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Republik Indonesia. 2003. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional. Sekretariat Negara. Jakarta.

3. Sumber Online dan Bentuk Lain:

- Boby. (2020). Cara Cek Saldo BPJS Ketenagakerjaan Ini Gak Ribet Lho. Retrieved January 2, 2020, from lifepal website: <https://lifepal.co.id/media/cara-cek-saldo-bpjs-ketenagakerjaan-paling-cepat-dan-gak-ribet/>
- Badan Pusan Statistik Kabupaten Bekasi. (2019). Tingkat Partisipasi Angkatan Kerja (TPAK) Kabupaten Bekasi, 2010-2017. Retrieved February 9, 2019, from BPS website: <https://bekasikab.bps.go.id/statictable/2019/02/04/46/tingkat-partisipasi-angkatan-kerja-tpak-kabupaten-bekasi-2010-2017.html>
- Badan Pusan Statistik Kabupaten Bekasi. (2019.). *Persentase Tenaga Kerja Formal Menurut Jenis Kelamin (Persen), 2017-2019*.

BPJS. (2015). *Rencana Strategis (2014-2018) Perubahan II*.

Rosiana, N. dkk. (2018). Analisis Mobilitas Tenaga Kerja Hasil Survei Angkatan Kerja Nasional 2018. *Badan Pusat Statistik, 04140.1905*.

Sujanah, Aan., D. (2006). Statistik Ketenagakerjaan Usia Muda Di Indonesia. *Badan Pusat Statistik, 04120.0606*.

Wikipedia. (2020). BPJS Ketenagakerjaan. Retrieved March 11, 2020, from Wikipedia website: https://id.wikipedia.org/wiki/BPJS_Ketenagakerjaan