

Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan Aplikasi Yantek Mobile Dengan Metode *Technology Acceptance Model (TAM)* dan *Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT)*

Teguh Budi Octavianto^{1*}, Agus Budi Raharjo²

¹Analitika Bisnis, Magister Manajemen Teknologi, Institut Teknologi Sepuluh Nopember

²Teknik Informatika, Institut Teknologi Sepuluh Nopember

ABSTRACT

As technology develops, PT PLN (Persero) succeeded in changing the perspective and way of working of Technical Service officers (Yantek) by transforming a service culture that prioritizes the best, simple, fast, integrated, and real-time services. The presence of this digitalization program provides a challenge for Yantek officers who were previously unfamiliar with the use of digital technology. So it's necessary research to measure the success and impact of the digital transformation that has been underway. This research was conducted to identify the factors that influence the acceptance of the digital transformation of the Yantek Mobile application, which was tested using Technology Acceptance Model (TAM) method and compared with Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) method with data sampling on Yantek officers at PLN UID Kaltimra conducted with an online questionnaire survey. The test results show that two hypotheses are rejected, namely perceived usefulness (PU) and user attitude (ATU), which do not affect the user's interest in accepting the application. Factors that have a significant influence are dominated by external factors from users, such as social factors (SI) and supporting facilities (FC), so this can be a recommendation to PLN in improving future application development.

Keywords: Digitalization, TAM, Transformation, UTAUT, Yantek Mobile.

ABSTRAK

Seiring berkembangnya teknologi, PT PLN (Persero) berhasil mengubah cara pandang dan cara kerja petugas Pelayanan Teknik (Yantek) dengan transformasi budaya layanan yang mengedepankan pelayanan terbaik, sederhana, cepat, terintegrasi, dan real-time. Hadirnya program digitalisasi ini memberikan tantangan bagi petugas Yantek yang sebelumnya awam dalam penggunaan teknologi digital. Sehingga perlu dilakukan penelitian untuk mengukur keberhasilan dan dampak dari transformasi digital yang telah berjalan. Penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang berpengaruh dalam penerimaan transformasi digital aplikasi Yantek Mobile yang diuji dengan metode *Technology Acceptance Model (TAM)* dan dibandingkan dengan metode *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)* dengan data sampling pada petugas Yantek di PLN UID Kaltimra yang dilakukan dengan survey kuesioner daring. Hasil uji dan analisa diperoleh bahwa terdapat dua hipotesa yang ditolak yaitu *perceived usefulness (PU)* dan sikap pengguna (*ATU*) yang tidak memiliki pengaruh terhadap minat pengguna dalam menerima aplikasi. Faktor yang berpengaruh signifikan banyak didominasi oleh faktor eksternal dari pengguna seperti faktor sosial (*SI*) dan fasilitas pendukung (*FC*) sehingga hal tersebut dapat menjadi rekomendasi kepada PLN dalam peningkatan pengembangan aplikasi kedepannya.

Kata Kunci: Digitalisasi, TAM, Transformasi, UTAUT, Yantek Mobile.

Corresponding Author E-mail: superteguh@gmail.co.id *

Received July 2023; revised August 2023; accepted August 2023; published August 2023

1. Pendahuluan

Lingkungan bisnis PLN yang semakin dinamis sekarang ini, menuntut PLN untuk memberikan kinerja ekselen. PLN saat ini telah bertransformasi menjadi perusahaan yang semula adalah *supply driven* menjadi *demand driven*, dengan salah satu sasaran strategisnya adalah *customer focused*. Oleh karenanya terjadi transformasi digital, yaitu terjadi digitalisasi di dalam budaya melayani petugas Yantek kepada pelanggan melalui budaya *Yantek Optimization*, dengan penggunaan aplikasi digital Yantek Mobile.

Dengan digitalisasi ini dapat membantu manajemen untuk mengukur beban kerja per petugas, dan mengukur kualitas layanan kepada pelanggan secara *real-time*. Namun tentunya dengan adanya transformasi budaya ini juga akan terjadi perubahan budaya di petugas Yantek yang semula dalam pelaksanaan pekerjaan sehari-hari secara manual menjadi digital dengan aplikasi *mobile*. Awal transformasi digital ini berjalan kurang baik, karena hasil pengukuran kinerja menunjukkan rata-rata nilai petugas yang masih rendah. Sehingga perlu diukur sejauh mana transformasi digital ini dapat diterima oleh petugas dan apa dampak serta hal-hal yang masih harus ditingkatkan untuk membantu kinerja petugas.

Beberapa penelitian sebelumnya telah dilakukan mengenai penerimaan transformasi digital yaitu pada transformasi digital perawatan Kesehatan selama pandemic Covid-19 [1] dimana keyakinan pengguna sangat mempengaruhi penerimaan tersebut, dan penelitian-penelitian yang membandingkan model penerimaan TAM dan UTAUT seperti penerimaan aplikasi *flipped classroom* [2], penerimaan *mobile commerce* [3], penerimaan teknologi perawatan kesehatan jarak jauh oleh professional kesehatan [4]. Hasilnya diperoleh bahwa model TAM & UTAUT valid dan dapat digunakan untuk memprediksi penerimaan teknologi dan meningkatkan akurasi dalam prediksi penerimaan aplikasi.

Penelitian ini menganalisa faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan transformasi digital aplikasi Yantek Mobile. Model yang digunakan untuk melakukan analisa faktor-faktor tersebut adalah *Technology Acceptance Model* (TAM) [5] dan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) [6]. Proses pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner daring dan studi pustaka dengan responden adalah petugas Yantek di PLN UID Kaltimra. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar pengaruh masing-masing konstruk pada dua model (TAM & UTAUT) dan model mana yang lebih signifikan dan akurat hasilnya dengan membandingkan hasil akhir kedua metode tersebut, dan menggabungkan kedua model tersebut untuk melihat apakah ada perbedaan pada hasil akhirnya sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya pada penelitian *m-commerce*.

2. Tinjauan Pustaka

2.1. Yantek Mobile

Yantek Mobile merupakan aplikasi berbasis android yang digunakan oleh petugas pelayanan teknik dalam menerima *work order* gangguan individual yang dilaporkan oleh pelanggan sampai dengan dilakukan penyelesaian *work order* tersebut. Jika ada sub bahasan dapat dituliskan dalam subbab dengan indeks sesuai bab pembahasan dan diikuti nomor urut. Dalam pelaksanaannya penerapan Yantek Optimization dengan aplikasi Yantek Mobile kepada petugas yantek, membawa perubahan yang sangat signifikan kepada kebiasaan dan perilaku petugas. Sebab kondisi awal sebelum adanya transformasi digital semua kegiatan dilakukan secara manual, baik penanganan gangguan, hingga dokumentasi dan hasil pekerjaan.

Penerapan awal transformasi digital berjalan kurang maksimal, hal tersebut disebabkan karena pada proses bisnis pekerjaan terjadi perubahan cukup besar, dan rata-rata umur petugas cenderung diatas 30 tahun. Hasilnya, pada awal penerapan yantek

optimization diperoleh hasil performa petugas, masih banyak petugas yang berada dibawah / *under performance* dengan nilai kinerja < 30%, dan juga masih banyak yang berada di level menengah / *mid performance* (>30% & <70%).

2.2. Technology Acceptance Model (TAM)

Model TAM diturunkan dari teori psikologi yang menjelaskan perilaku pengguna komputer berdasarkan keyakinan (*belief*), sikap (*attitude*), niat (*intention*), dan hubungan perilaku pengguna (*user behaviour relationship*). Model ini bertujuan untuk menjelaskan faktor-faktor perilaku pengguna terhadap adopsi teknologi. Model TAM lebih digunakan untuk penerimaan teknologi pada sistem informasi yang bersifat internal pada perusahaan atau organisasi seperti yang dilakukan pada penelitian penerimaan pegawai terhadap transformasi teknologi instansi pemerintahan layanan publik [7] dan juga dilakukan pada penelitian yang menguji penerimaan layanan taksi uber [8].

2.3. Unified Theory of Acceptance and User of Technology (UTAUT)

Model UTAUT adalah model penerimaan teknologi yang dikembangkan oleh Vankatesh [5]. Pada model UTAUT terdapat empat konstruk utama yaitu ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), ekspektasi usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), kondisi fasilitas (*facilitating condition*). Penelitian yang menggunakan metode UTAUT telah dilakukan untuk menguji penerimaan rekam medis elektronik [9].

3. Metode

3.1. Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer yang berasal langsung dari objek penelitian dengan menggunakan kuesioner yang disebarakan menggunakan kuesioner online dengan menggunakan analisis skala *Likert* 4 poin kepada 691 petugas teknik menjadi sampling

survey penelitian ini dari total 920 petugas di PLN UID Kaltimra.

3.2. Structural Equation Modeling

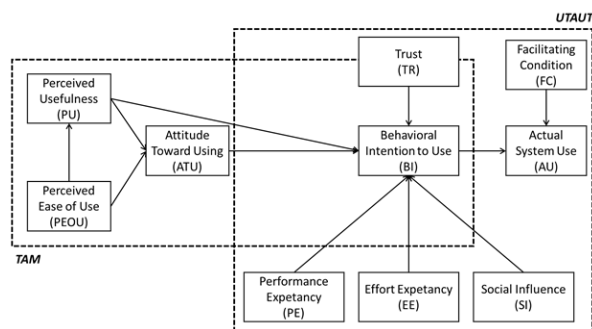
Structural Equation Modeling (SEM) adalah sebuah teknik analisis yang memungkinkan untuk memeriksa beberapa hubungan yang relatif kompleks secara bersamaan. Hubungan yang kompleks ini dapat dibentuk dengan satu atau lebih dari variabel bebas bersama dengan satu atau lebih variabel terikat. SEM merupakan pendekatan terpadu antara dua analisis, yaitu analisis faktor dan analisis jalur.

3.3. Hubungan Antar Variabel

Korelasi adalah istilah yang biasa digunakan untuk menggambarkan hubungan antara dua variabel. Analisis korelasi adalah sebuah metode untuk mengetahui ada tidaknya hubungan linier antar variabel. Dua teknik korelasi yang paling populer sejauh ini adalah korelasi *Pearson Product Moment* dan korelasi *Rank Spearman*. Selain kedua teknik tersebut, juga dapat menggunakan teknik korelasi lain seperti Kendal, Chi-Square, Phi-coefficient, Goodman-Kruskal, Somer dan Wilson [10].

3.4. Pembuatan Model Konseptual

Keterkaitan model UTAUT dengan model TAM adalah model UTAUT merupakan perluasan dari model TAM yaitu adanya faktor eksternal yang mempengaruhi perilaku pengguna dalam menggunakan teknologi informasi. Berikut ini model TAM & UTAUT yang peneliti ajukan dan hipotesiskan dalam menganalisis minat penggunaan Yantek Mobile berdasarkan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya dengan melakukan penggabungan antara metode TAM dan UTAUT [3] untuk melihat signifikansi dari variabel-variabel yang mempengaruhi penerimaan seperti yang terlihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Model TAM & UTAUT untuk penerimaan Yantek Mobile

Pada penelitian ini dibangun model kerangka TAM yang tersusun dari variabel laten eksogen yaitu sikap pengguna (ATU) yang dipengaruhi oleh kebermanfaatan (PU) dan kemudahan (PEOU) yang kemudian mempengaruhi niat perilaku (BI) untuk penerimaan teknologi. Namun model TAM memiliki keterbatasan karena tidak mempengaruhi pengaruh social dalam penggunaan dan pemanfaatan teknologi sehingga perlu memperluas dengan menambahkan model kerangka UTAUT dengan menambahkan variabel kepercayaan (TR), ekspektasi kinerja (PE), ekspektasi usaha (EE), dan pengaruh sosial (SI) serta kondisi fasilitas pendukung (FC) dalam penelitian ini untuk membuktikan apakah dalam penerimaan Yantek Mobile cukup dilakukan dengan model TAM atau hingga dengan model TAM-UTAUT untuk melihat presisi pengaruhnya terhadap penerimaan teknologi.

3.5. Pengujian Model

Pengujian model dilakukan dengan menguji model pengukuran (*outer model*) yaitu melakukan uji validitas (menguji kemampuan instrumen pertanyaan) dan uji reliabilitas (menguji konsistensi responden). Dan model struktural (*inner model*) untuk mengukur variasi perubahan variabel independen terhadap variabel dependen.

4. Hasil dan Pembahasan

Analisa data menggunakan metode *Partial Least Square Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan menggunakan

bantuan aplikasi Smart-PLS v 3.2.9. Tahapan dalam analisa data ini meliputi uji normalitas data, pengujian model pengukuran (*outer model*) meliputi uji validitas dan reliabilitas, pengujian model struktural (*inner model*) meliputi uji R-square, uji prediktif, uji multikolinearitas, dan evaluasi *goodness of fit*.

4.1. Pengujian Outer Model (Model Pengukuran)

Dalam menguji validitas variabel dan reliabilitas instrument digunakan pengujian model pengukuran. Pengujian validitas dilakukan untuk mengetahui keterukuran instrumen yang meliputi pengujian validitas konvergen dan diskriminan. Kriteria penilaian PLS pada model pengukuran uji validitas menggunakan kriteria Fornell & Larcker [11] ditunjukkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Parameter Uji Validitas Dalam Model Pengukuran PLS

No	Pengujian	Parameter	Aturan
1	Validitas Konvergen	- Loading Factor - Average Variance Extracted (AVE) - Communalities	Nilai loading factor harus > 0,7 Nilai AVE harus >0,5 Nilai communalities harus >0,5
2	Validitas Diskriminan	- Cross Loading	Setiap blok indikator memiliki loading lebih tinggi atau > 0,7 dalam satu variabel

Untuk pengujian reliabilitas dalam PLS menggunakan dua metode yaitu *cronbach's alpha* dan *composite reliability*. Kriteria penilaian PLS pada model pengukuran uji reliabilitas ditunjukkan pada Tabel 2.

Tabel 2. Parameter Uji Reliabilitas Dalam Model Pengukuran PLS

No	Pengujian	Parameter	Aturan
1	Reliabilitas	- Composite Reliability - Cronbach's Alpha - Communalities	Nilai composite reliability harus > 0,6 Nilai cronbach's alpha harus >0,7

Adapun hasil pengujian validitas pada penelitian ini dengan aplikasi smartPLS didapatkan output seperti pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Uji Outer Loadings

Variabel	Indikator	Outer Loadings	Kesimpulan
Kemudahan/ perceived ease of use	PEOU 1	0.836	Valid
	PEOU 2	0.880	Valid
	PEOU 3	0.914	Valid
	PEOU 4	0.887	Valid
	PEOU 5	0.863	Valid
Kebermanfaatan/ perceived usefulness	PU 1	0.868	Valid
	PU 2	0.894	Valid
	PU 3	0.865	Valid
	PU 4	0.892	Valid
	PU 5	0.860	Valid
Sikap Penggunaan/ attitude toward using	ATU 1	0.901	Valid
	ATU 2	0.914	Valid
	ATU 3	0.876	Valid
	ATU 4	0.872	Valid
Niat Perilaku/ behavioural intention	BI 1	0.861	Valid
	BI 2	0.827	Valid
	BI 3	0.892	Valid
	BI 4	0.848	Valid
Ekspektasi Kinerja/ performance expectancy	PE 1	0.869	Valid
	PE 2	0.888	Valid
	PE 3	0.909	Valid
	PE 4	0.858	Valid
Ekspektasi Usaha/ effort expectancy	EE 1	0.872	Valid
	EE 2	0.061	Tidak Valid
	EE 3	0.462	Tidak Valid
	EE 4	0.870	Valid
Pengaruh Sosial/ social influence	SI 1	0.865	Valid
	SI 2	0.884	Valid
	SI 3	0.825	Valid
Kepercayaan/ trust	TR 1	0.850	Valid
	TR 2	0.878	Valid
	TR 3	0.860	Valid
	TR 4	0.859	Valid
Kondisi Fasilitas/ facilitating condition	FC 1	0.788	Valid
	FC 2	0.670	Tidak Valid
	FC 3	0.817	Valid
	FC 4	0.837	Valid
Penerimaan penggunaan	AU 1	0.836	Valid
	AU 2	0.867	Valid
Yantek Mobile/ actual system use	AU 3	0.826	Valid
	AU 4	0.865	Valid

Dari hasil pengujian validitas outer loadings diatas diperoleh bahwa EE2, EE3, dan FC2 tidak valid. Ketiga indikator tersebut dapat dikeluarkan dari model karena tidak memenuhi syarat pengujian dan tidak menghilangkan makna variabel penelitian

[12]. Setelah dihilangkan dilakukan pengujian dan diperoleh hasil semua konstruk telah valid.

Untuk menguji konsistensi jawaban dari butir pernyataan kuesioner dilakukan pengujian reliabilitas. Hasil pengujian reliabilitas juga menunjukkan hasil yang valid, seluruh nilai variabel laten memiliki nilai *cronbach's alpha*, *rho_A*, dan *composite reliability* ≥ 0.70 .

4.2. Pengujian Inner Model (Model Struktural)

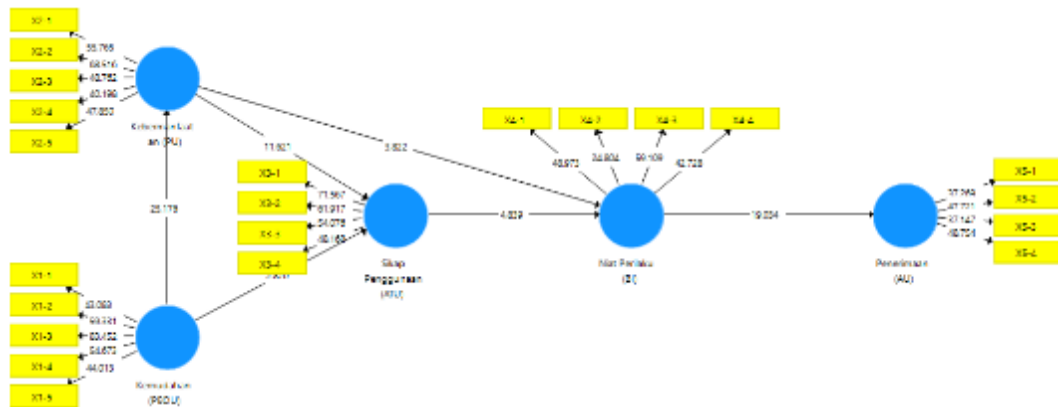
Pengujian model struktural dilakukan dengan menguji koefisien determinasi (*R-square*), pengujian relevansi prediktif (*Q-square*), pengujian *effect size* (*f-square*), dan pengujian multikolinearitas. Hasilnya untuk uji *R-Square* bernilai antara lebih dari 0,33 dan 0,67 yang dikategorikan memiliki kemampuan moderat, uji *Q-Square* model memiliki nilai prediktif yang baik, dan pengujian multikolinearitas menunjukkan tidak ada hubungan yang terjadi antar variabel (independen) sebab memiliki nilai $VIF < 10$.

4.3. Pengujian Prediksi PLS

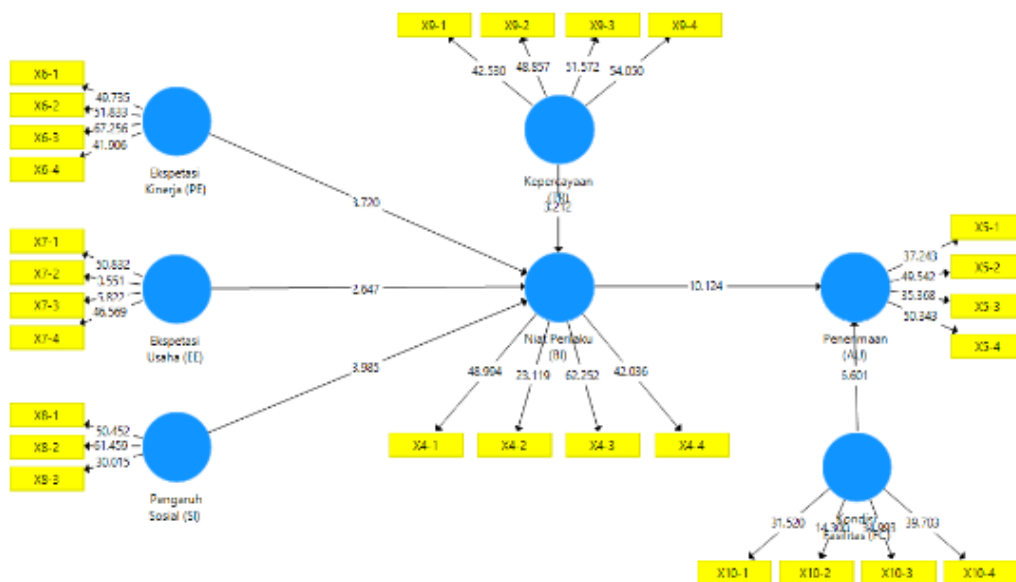
Pengujian prediksi PLS adalah metode yang digunakan untuk memvalidasi apakah model PLS yang diajukan memiliki kekuatan prediksi yang baik dengan membandingkan algoritma PLS dengan algoritma regresi linier. Hasilnya menunjukkan model menunjukkan kekuatan prediksi rendah, namun variabel niat perilaku mampu memprediksi paling baik diantara variabel lainnya.

4.4. Pengujian Hipotesis

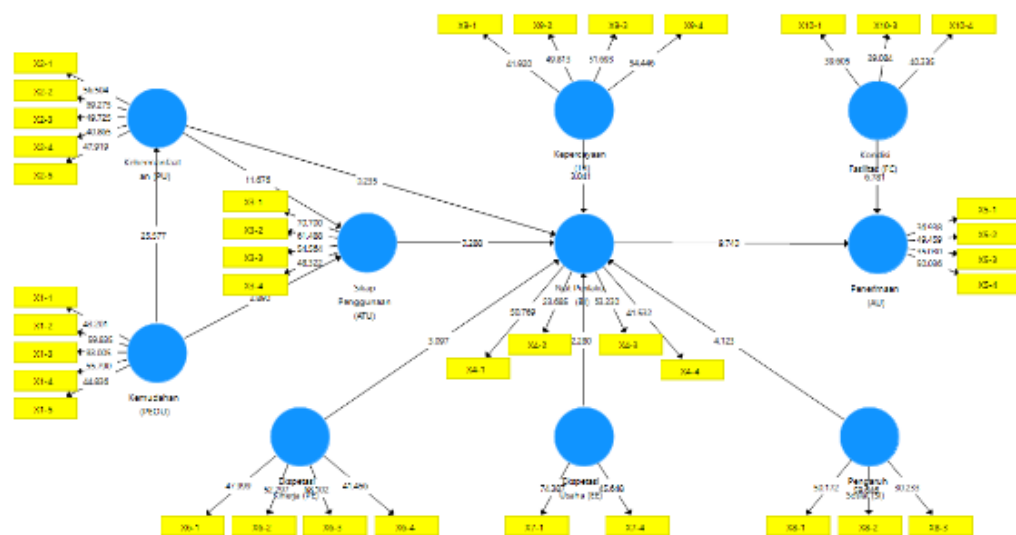
Dalam melakukan pengujian hipotesis, dapat dilihat dari nilai koefisien jalur, nilai *T-Statistic* melalui prosedur *bootstrapping* di aplikasi Smart PLS. Pengujian hipotesis dilakukan untuk masing-masing model metode yaitu metode TAM, metode UTAUT, dan gabungan metode TAM UTAUT yang dapat dilihat berturut-turut pada Gambar 2, Gambar 3 dan Gambar 4.



Gambar 2. Model Penelitian Smart PLS Struktur TAM



Gambar 3. Model Penelitian Smart PLS Struktur UTAUT



Gambar 4. Model Penelitian Smart PLS Struktur TAM-UTAUT

Untuk hasil pengujian hipotesis masing-masing model dapat disimpulkan dan dilihat pada Tabel 4, Tabel 5 dan Tabel 6.

Tabel 4. Hasil Pengujian Hipotesis Model TAM

Hipotesis	Hubungan Langsung	Original Sample (O)	T Statistics (O/STDEV)	P Values	Kesimpulan
H1	PEOU <-> PU	0.726	25.176	0.000	Positif & Signifikan
H2	PU <-> ATU	0.655	11.621	0.000	Positif & Signifikan
H3	PEOU <-> ATU	0.192	2.870	0.004	Positif & Signifikan
H4	PU <-> BI	0.294	3.822	0.000	Positif & Signifikan
H5	ATU <-> BI	0.362	4.839	0.000	Tidak Berpengaruh
H6	BI <-> AU	0.660	18.83	0.000	Positif & Signifikan

Tabel 5. Hasil Pengujian Hipotesis Model UTAUT

Hipotesis	Hubungan Langsung	Original Sample (O)	T Statistics (O/STDEV)	P Values	Kesimpulan
H1	PE <-> BI	0.224	3.760	0.0000	Positif & Signifikan
H2	EE <-> BI	0.153	2.627	0.0080	Positif & Signifikan
H3	SI <-> BI	0.28	3.978	0.0000	Positif & Signifikan
H4	TR <-> BI	0.238	3.189	0.0010	Positif & Signifikan
H5	BI <-> AU	0.478	10.006	0.0000	Positif & Signifikan
H6	FC <-> AU	0.285	6.568	0.0000	Positif & Signifikan

Tabel 6. Hasil Pengujian Hipotesis Model TAM-UTAUT

Hipotesis	Hubungan Langsung	Original Sample (O)	T Statistics (O/STDEV)	P Values	Kesimpulan
H1	PEOU <-> PU	0.726	25.052	0.000	Positif & Signifikan
H2	PU <-> ATU	0.655	11.894	0.000	Positif & Signifikan
H3	PEOU <-> ATU	0.192	2.958	0.003	Positif & Signifikan
H4	PU <-> BI	0.016	0.233	0.816	Tidak Berpengaruh
H5	ATU <-> BI	0.021	0.289	0.773	Tidak Berpengaruh
H6	PE <-> BI	0.209	3.121	0.002	Positif & Signifikan
H7	EE <-> BI	0.141	2.306	0.021	Positif & Signifikan
H8	SI <-> BI	0.279	4.072	0.000	Positif & Signifikan
H9	TR <-> BI	0.231	3.017	0.003	Positif & Signifikan
H10	BI <-> AU	0.466	9.647	0.000	Positif & Signifikan
H11	FC <-> AU	0.300	6.684	0.000	Positif & Signifikan

Berdasarkan hasil pengujian untuk model TAM dan model gabungan TAM-UTAUT diperoleh hasil bahwa untuk penerimaan teknologi yang digunakan oleh internal petugas PLN UID Kaltimra, metode yang lebih tepat adalah dengan menggunakan metode TAM, hal itu terlihat dari tingkat signifikansi dimana ada 2 hipotesis pengujian di model TAM yang memiliki nilai *T-Statistics* yang paling tinggi yaitu hubungan antara kemudahan (PEOU) dengan kebermanfaatan (PU) dan kebermanfaatan (PU) terhadap sikap pengguna (ATU) yang berpengaruh tidak langsung terhadap niat pengguna (BI) yang mendominasi dibanding dua model lainnya. Artinya bahwa dalam

penelitian ini, semakin mudah menggunakan aplikasi yantek mobile maka akan semakin meningkatkan minat pengguna. Kemudian ketika dilakukan penggabungan dua model TAM dan UTAUT terdapat hubungan yang menjadi tidak memiliki pengaruh, sebab nilai *p-value* berada diatas 0,05 (tolak H0) yaitu hubungan antara *Perceived Usefulness* (PU) dengan *Behavioural Intention* (BI) dan hubungan antara *Attitude Toward Using* (ATU) dengan *Behavioural Intention* (BI).

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pengujian diperoleh bahwa pengujian hipotesis secara parsial masing-masing model TAM dan UTAUT diperoleh bahwa semua hipotesis diterima. Namun saat modelnya diperluas yaitu dilakukan penggabungan antara model TAM dan UTAUT diperoleh hasil dari sebelas hipotesis dua diantaranya menjadi ditolak, yaitu hubungan antara variabel endogen dan eksogen dari niat pengguna (BI) yaitu sikap perilaku pengguna (ATU) dan kebermanfaatan (PU). Maka metode penerimaan yang tepat dan lebih akurat dalam menguji penerimaan aplikasi internal adalah metode TAM dimana faktor yang paling berpengaruh adalah kebermanfaatan (PU) dan kemudahan dalam penggunaan aplikasi (PEOU).

Penelitian ini dapat menjadi rujukan bagi peneliti lain yang akan mengukur tingkat penerimaan teknologi di sektor pemerintahan ataupun pelayanan masyarakat. Penelitian ini dapat diperluas dengan menambah keragaman responden dan menguji aplikasi pelayanan publik lain di PLN yang bersifat eksternal yaitu PLN Mobile agar dapat lebih menggambarkan penerimaan transformasi digital yang terjadi di PLN.

Rekomendasi strategi yang dapat dilakukan dalam meningkatkan tingkat penerimaan aplikasi yantek mobile agar lebih diterima lagi oleh pengguna adalah sebaiknya untuk kedepan PLN membuat aplikasi yang mudah digunakan, baik dari segi tampilan yang sederhana, lengkap fitur yang

memudahkan dalam pekerjaan, stabilitas aplikasi dengan peningkatan kapasitas server dan konektivitas dan juga memperhatikan faktor-faktor eksternal seperti pelatihan pendukung agar pengguna lebih memahami pemakaian aplikasi, sarana pendukung yang lebih dilengkapi dan disesuaikan dengan kebutuhan, SOP yang dapat berupa video interaktif penggunaan aplikasi yantek mobile dan fitur-fiturnya dalam penggunaan aplikasi ini.

6. Daftar Pustaka

- [1] Baudier. Patricia, Kondrateva. Galina, Ammi. Chantal, Chang. Victor, Schiavone. Fransesco, “Digital transformation of healthcare during the COVID-19 pandemic: Patients’ teleconsultation acceptance and trusting beliefs”, *Technovation*, vol. 123, 2022.
- [2] Alyoussef, Ibrahim Youssef, “Acceptance of a flipped classroom to improve university students’ learning: An empirical study on the TAM model and the unified theory of acceptance and use of technology (UTAUT)”, *Heliyon*, Vol 8, 2022.
- [3] Asastani. Helga, Harisno, Kusumawadhana. Victory, Warnars. Harco, “Factors Affecting the Usage of Mobile Commerce using Technology Acceptance Model (TAM) and Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)”, *INAPR International Conference*, 2018.
- [4] Rouidi. Mohammed, Elouadi. Abd Elmajid, Hamdoune. Amine, Choujtani. Khadija, “TAM-UTAUT and the acceptance of remote healthcare technologies by healthcare professionals: A systematic review”, *Informatics in Medicine Unlocked*, vol.32, 2022.
- [5] Davis. F. D., “Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology”, *MIS Quarterly*, vol.13, pp. 319-340, 1989.
- [6] Venkatesh. V, Morris. M., Davis. G., & Davis. F., “User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View”, *MIS Quarterly*, vol. 27, pp. 425-478, 2003.
- [7] Wickramasinghe. Vathsala, Wickramasekara. Jaliya, “Putting Public Services into Enterprise System-Predicting Employees’ Acceptance of Transformational Government Technology in an Expanded Technology Acceptance Model”. *Springer Science+Business Media*, 2021.
- [8] Moon. Joonho, Shim. Jimin, Lee. Won Seok, “Exploring Uber Taxi Application Using the Technology Acceptance Model”, *MDPI – systems*, Vol. 10, 2022.
- [9] Kim. Seok, Lee Kee-Hyuck, Hwang. Hee, Yoo. Sooyoung, “Analysis of the factors influencing healthcare professionals’ adoption of mobile electronic medical record (EMR) using the unified theory of acceptance and use of technology (UTAUT) in a tertiary hospital”, *BMC Medical Informatics and Decision Making*, Vol. 16, No.12, 2016.
- [10] Subandriyo. Budi, Bahan Ajar Analisis Korelasi dan Regresi, Diklat Statistik Tingkat Ahli BPS Angkatan XXI, 2020.
- [11] C. Fornell, D.F. Larcker, “Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error”, *J. Mark*, Res. 18 39–50, 1981.
- [12] Samartha. Vishal, Basthikar. Samarth Shenoy, Hawaldar. Iqbal, Thonse. Spulbar, Cristi. Birau, Ramona. Filip, Robert. Dorin, “A Study on the Acceptance of Mobile-Banking Applications in India—Unified Theory of Acceptance and Sustainable Use of Technology Model (UTAUT)”, *MDPI sustainability*, vol.14, 2022.
- [13] Kamal. Syeda Ayesha, Shafiq. Muhammad, Kakria. Priyanka, “Investigating acceptance of telemedicine services through an extended technology acceptance model (TAM)”, *Technology in Society*, vol.60,

2019.

- [14] Hair. J, F. Hult, G. T. M, Ringle. C. M, & Sarstedt. M, "A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)", *Thousand Oaks, CA: Sage*, 2022.
- [15] Chin. W. W, "The Partial Least Squares Approach to Structural Equation Modeling", *Modern Methods for Business Research*, 295, 336, 1998.
- [16] Ghozali. Imam, Hengky. Latan, "Aplikasi Menggunakan Smart PLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris", *Akuntansi Biaya: Sistem Biaya Historis*, 2015.
- [17] Mayasari. In, Hendrowati. Retno, Sofia. Asriana Issa, Wiadi. Iyus, "Implementation of E-Government Through Implementation Of Technology Acceptance Model", *Journal of Applied Management, Vol. 15, hal 4*, 2017.