



FAKTOR-FAKTOR PENDUKUNG PENGGUNAAN ANTREAN *ONLINE* DALAM MENUNJANG PENINGKATAN MUTU LAYANAN BAGI BPJS KESEHATAN KEDEPUTIAN WILAYAH XI

Nuke Paulin Sinungan¹ Gede Sri Darma²

Abstract

Keywords:

Performance;
Effort expectancy;
Facilitating;
Technology Anxiety;

The aim of this research is to analyze the influencing factors for increasing the use of Online queues to support improving the quality of service for BPJS Health Deputy Region The population of the research carried out was all JKN BPJS Health participants who accessed the Mobile JKN application in the Bali Nusra region, totaling 43,838 people. From calculations using the Slovin formula, the sample of respondents in this study amounted to 100 respondents. There is a significant positive influence of Performance expectancy, effort expectancy and social influence on behavioral intention to use the JKN BPJS Health Online queuing system with the Mobile JKN application. There is a significant positive influence of Facilitating Conditions on behavioral intention to use the JKN BPJS Health Online queuing system with the Mobile JKN application. There is a significant negative influence of technology anxiety on behavioral intention to use the JKN BPJS Health Online queuing system with the Mobile JKN application. There is a significant positive influence of behavioral intention on use behavior for using the JKN BPJS Health Online queuing system with the Mobile JKN application. Strengthening Behavioral intention encourage and strengthen positive behavioral intentions in using Online queues. This can be done through incentives, rewards, or other positive reinforcement for participants who actively use the Online queue system.

Kata Kunci:

Performance;
Effort expectancy;
Facilitating;
Technology Anxiety;

Abstrak

Menganalisis faktor yang mempengaruhi untuk meningkatkan penggunaan antrean *Online* guna menunjang peningkatan mutu layanan bagi BPJS Kesehatan Kedeputusan Wilayah XI menjadi tujuan penelitian ini, karena semakin banyaknya pengguna antrean *Online* penting untuk keberhasilan sistem dan layanan kesehatan menjadi lebih optimal. Populasi penelitian yang dilakukan yakni seluruh peserta JKN BPJS Kesehatan yang mengakses aplikasi Mobile JKN di wilayah Bali Nusra yang berjumlah 43.838 orang. Dari perhitungan dengan rumus slovin, sampel responden dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. *Performance expectancy*, *effort expectancy*, dan *social influence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention* untuk menggunakan sistem antrean *Online* JKN BPJS Kesehatan dengan aplikasi Mobile JKN. Terdapat pengaruh positif signifikan dari *Facilitating Conditions* pada *behavioral intention* untuk menggunakan sistem antrean *online* JKN BPJS Kesehatan dengan aplikasi Mobile JKN. Terdapat pengaruh negatif signifikan dari *technology anxiety* pada *behavioral intention* untuk menggunakan sistem antrean *Online* JKN BPJS Kesehatan dengan aplikasi Mobile JKN. Terdapat pengaruh positif signifikan dari *behavioral intention* pada *use behavior* untuk menggunakan sistem antrean *Online* JKN BPJS Kesehatan dengan aplikasi Mobile JKN. Penguatan *behavioral intention* mendorong dan memperkuat niat perilaku positif dalam menggunakan antrean *Online*. Ini bisa dilakukan melalui insentif, penghargaan, atau penguatan positif lainnya bagi peserta yang aktif menggunakan sistem antrean *online*.

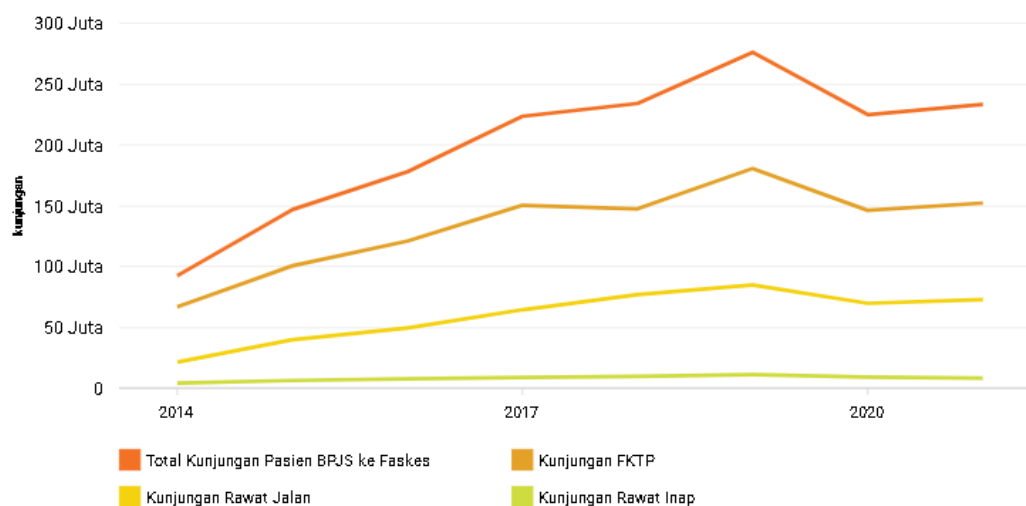
Koresponding:

Universitas Pendidikan
Nasional, Bali, Indonesia
Email:
nukepaulin.s@gmail.com

PENDAHULUAN

Beberapa perubahan paling menonjol dalam kemajuan teknologi terjadi dalam tahapan revolusi teknologi, dan saat ini dunia sedang mengalami revolusi industri keempat melalui teknologi yang sedang tren seperti AI dan *Machine Learning*, *IoT*, *Big Data*, *Blockchains*, *Cloud and Edge Computing*, *Robot* dan sebagainya (Andrews *et al.*, 2021). Perkembangan teknologi dan informasi yang pesat telah menghasilkan berbagai terobosan, terutama di bidang *financial technology (fintech)*, demi memenuhi kebutuhan masyarakat, terutama dalam hal layanan pembayaran (Saputri *et al.*, 2022). Perkembangan teknologi telah mengubah metode pembayaran dari cara tradisional yang memakan waktu dan biaya besar menjadi lebih mudah dan cepat melalui sistem pembayaran elektronik (Hiu & Anastasia, 2020). Perubahan teknologi informasi tersebut bahkan telah mengubah gaya hidup menjadi canggih dan modern yakni pada masa lalu, manusia harus bertemu terlebih dahulu untuk melakukan berbagai kegiatan sehari-hari seperti belajar, bermain, bersosialisasi, berbelanja, dan lain-lain, namun seluruh kegiatan itu, kini dapat dilakukan secara *Online*, sehingga dapat mempermudah segala aktivitas produsen maupun konsumen (Tusyanah *et al.*, 2021).

Berkembangnya dunia teknologi dan informasi yang telah membuat banyak kemudahan dalam segala aktivitas tersebut menyebabkan banyaknya bisnis dan perusahaan yang mulai bermunculan untuk menyediakan sistem layanan jasa berbasis aplikasi (Rouidi *et al.*, 2022). Perkembangan teknologi yang semakin pesat, memaksa perusahaan untuk terus mengembangkan bisnisnya. Tujuannya agar pelanggan merasa puas dan menjadi pelanggan tetap (Suhadi *et al.*, 2022). Hal ini juga terjadi pada perusahaan penyedia layanan jasa kesehatan seperti BPJS Kesehatan yang memiliki jumlah peserta mencapai 252,1 juta orang yang tercatat per tanggal 1 Maret 2023. Jumlah tersebut merupakan 90 persen dari total penduduk Indonesia. Selain memiliki jumlah peserta yang sangat banyak, data juga menunjukkan bahwa catatan kunjungan dari pasien yang menggunakan BPJS Kesehatan terus mengalami peningkatan ke berbagai fasilitas kesehatan nasional, yang di dukung oleh data pada Gambar 1. berikut.



Sumber: Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), 2023

Gambar 1.
Jumlah Kunjungan Pasien BPJS Kesehatan Tahun 2014-2021

Gambar 1. menunjukkan pada periode 2014 hingga 2021 meningkatnya penduduk Indonesia yang menggunakan layanan dari adanya Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dari BPJS Kesehatan. Banyaknya peserta JKN BPJS Kesehatan ke Faskes setiap tahun, maka dirancang suatu program untuk

meningkatkan kualitas layanan dari BPJS Kesehatan dengan cara menyediakan layanan berbasis teknologi informasi, yaitu berupa Mobile JKN. Mobile JKN ini adalah aplikasi yang pada awalnya berbentuk fungsi administrasi di kantor atau layanan kesehatan, dan telah bertransformasi menjadi aplikasi yang bisa diakses oleh seluruh masyarakat dan peserta kapan pun dan di mana pun (Suhadi *et al.*, 2022).

Pelaksanaan atau implementasi transformasi digital di BPJS Kesehatan yaitu pemanfaatan dan implementasi sistem antrian *Online* fasilitas kesehatan yang terhubung dengan Mobile JKN ini tidak dapat berjalan maksimal apabila masyarakat sebagai pengguna tidak dapat menerima ataupun tidak mampu menggunakan aplikasi tersebut, seperti yang disampaikan dalam teori UTAUT oleh Venkatesh (2020). Teori UTAUT menjelaskan bahwa agar produktivitas dan kinerja meningkat, teknologi harus diterima dan dimanfaatkan oleh masyarakat sebagai pengguna (Lee & Kim, 2022). UTAUT menerangkan bahwa kini peran kunci dalam kesuksesan implementasi dan pemanfaatan teknologi informasi adalah faktor pengguna (Raza *et al.*, 2021). Level kesiapan pengguna dalam menerima teknologi informasi mempengaruhi hasil keberhasilan teknologi tersebut (Alghazi *et al.*, 2021). Satu elemen utama untuk mencapai kesuksesan dalam menerapkan teknologi dan juga informasi adalah kesediaan pelanggan untuk mempelajari hal tersebut. Beberapa studi memaparkan yakni adanya kegagalan dalam mengadopsi teknologi yang disebabkan oleh perilaku pengguna (Nur & Panggabean, 2021). Variabel pengguna dapat dijadikan sebagai ukuran untuk mengevaluasi penerimaan teknologi informasi oleh pengguna (Khan *et al.*, 2022).

Penerima manfaat adalah faktor utama yang memengaruhi kesuksesan implementasi teknologi (Puriwat & Tripopsakul, 2021). Oleh karena itu, untuk mengevaluasi keberhasilan penerapan suatu teknologi, analisis penerimaan pengguna perlu dilakukan terhadap sistem baru seperti sistem antrian *Online* yang telah ada di BPJS Kesehatan.

Terdapat faktor terkuat dalam model UTAUT yang mempengaruhi niat dan perilaku dalam penggunaan teknologi. UTAUT berguna untuk memahami perilaku pengguna dalam mengadopsi teknologi informasi. (Chen *et al.*, 2021). Terdapat berbagai penelitian terdahulu seperti penelitian (Kim & Lee, 2022) yang menjelaskan bahwa *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social influence*, *Facilitating Conditions*, dan ICTs usage habit berpengaruh positif signifikan pada keinginan dari perilaku untuk menggunakan teknologi (*Behaviour intention to use technology*).

Behavioral intention merupakan sebuah niat atau keinginan pengguna untuk menggunakan aplikasi. Selanjutnya penelitian (Hiu & Anastasia, 2020), (Chatterjee & Rana, 2021), (Puriwat & Tripopsakul, 2021), (Nur & Panggabean, 2021), (Saputri *et al.*, 2022) dan (Khan *et al.*, 2022), memaparkan yakni *Behavioral intention* (BI) dapat dipengaruhi secara positif dan juga secara signifikan oleh variabel *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social influence*, dan *Facilitating Conditions*. Berbeda dengan penelitian (Alghazi *et al.*, 2021) yang memberikan penjelasan yakni *Behavioral intention* tidak dapat terdampak oleh variabel *Social influence*. Hasil kontradiktif juga terdapat dalam penelitian (Andrews *et al.*, 2021) dan (Anwar & Alviyatun, 2022) yang menyatakan bahwa variabel *Effort Expectancy*, dan *Social influence* tidak dapat memberi dampak signifikan pada *Behavioral intention*. Hasil penelitian (Latifah *et al.*, 2021) memberikan penjelasan bahwa *effort expectancy*, *social influence*, dan *Facilitating Conditions* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Behavioral intention*. Berbeda pula dengan penelitian (Raza *et al.*, 2021) dan (Lee & Kim, 2022) yang memperoleh bahwa *behavioral intention* tidak dapat dipengaruhi oleh variabel *Facilitating Conditions*, melainkan *behavioral intention* secara signifikan berpengaruh positif signifikan pada *use behavior*.

Usage behavior merujuk pada perilaku pengguna yang akan memanfaatkan suatu sistem di masa depan. Perilaku penggunaan mencakup keinginan pengguna untuk terus memanfaatkan sistem

tersebut. (Ainul Bashir, 2020). Penelitian (Chatterjee & Rana, 2021) ditemukan bahwa niat perilaku memiliki efek positif dan penting terhadap perilaku penggunaan, yang berarti tingginya keinginan pengguna untuk menggunakan aplikasi *Online*, maka besar pula penggunaan layanan aplikasi *Online* di masa depan. Penelitian (Latifah *et al.*, 2021), dan (Akinuwesi *et al.*, 2022) memaparkan yakni *Behavioral intention* pengaruh positif dan juga secara signifikan pada variabel *Use behavior*. (Bonochdita *et al.*, 2022) melaporkan bahwa faktor yang paling mempengaruhi perilaku penggunaan adalah variabel niat perilaku. Ini bisa jadi karena keinginan bawaan seseorang secara langsung memengaruhi keputusan yang dibuat. Meskipun faktor seperti kemudahan penggunaan, kinerja, fitur dan pengaruh orang lain juga mempengaruhi, variabel niat perilaku tetap yang paling dominan karena keputusan akhir tergantung pada individu itu sendiri. Penelitian serupa oleh (Puriwat & Tripopsakul, 2021), (Raza *et al.*, 2021) dan (Khan *et al.*, 2022) juga memaparkan bahwa *behavior intention* dianggap memiliki dampak yang signifikan pada variabel *use behavior*. Namun berbeda pada penelitian (Hutabarat, 2021) mendapatkan kesimpulan bahwa *behavior intention* tidak memiliki pengaruh pada *use behavior*.

Berbagai hasil penelitian terdahulu yang menunjukkan adanya gap penelitian, maka menarik untuk dikaji kembali terkait penerapan teori UTAUT khususnya dalam perilaku penggunaan teknologi yang di fokuskan pada pengguna aplikasi antrean *Online* BPJS Kesehatan. Namun agar ada kebaharuan topik, maka dalam penelitian ini akan ditambah satu variabel yakni dengan menambahkan variabel *technology anxiety* yang merupakan variabel lain diluar teori UTAUT. *Technology anxiety* atau kecemasan teknologi (TAX) adalah sifat pribadi ketakutan dan kecemasan mengenai teknologi baru yang ditemukan untuk mempengaruhi sikap seseorang dalam mengadopsi suatu teknologi baru (Kwangswad & Jattamart, 2022). Penelitian (Khazaei & Tareq, 2021) menyatakan yakni *technology anxiety* memiliki dampak dan pengaruh negatif signifikan pada niat untuk menggunakan teknologi, dimana tingkat kecemasan teknologi dipengaruhi oleh emosi individu, yang dapat mengurangi kecenderungan seseorang untuk menerima teknologi baru. Individu dengan tingkat kecemasan yang tinggi cenderung menolak untuk menggunakan teknologi baru. Penelitian ini menunjukkan bahwa pandangan optimis pengguna terhadap sebuah teknologi baru akan meningkat ketika mereka merasa aman dan memiliki persepsi positif tentang teknologi baru, sehingga membuat orang lebih siap untuk menggunakannya. Penelitian (Maduku *et al.*, 2023) menyatakan bahwa kecemasan teknologi yang tinggi mampu memperlemah niat seseorang dalam menggunakan teknologi baru. Hasil serupa pada penelitian (Keszey, 2020) menemukan bahwa adanya dampak yang negatif signifikan dari *technology anxiety* pada niat penggunaan teknologi. Namun penelitian (Kwangswad & Jattamart, 2022) menyatakan bahwa *technology anxiety* tidak mempunyai pengaruh pada niat perilaku yang menggunakan teknologi.

Adapun fokus penelitian terkait niat perilaku penggunaan teknologi pada peserta JKN BPJS Kesehatan yang merupakan Lembaga Hukum Publik yang diselenggarakan pemerintah dalam upaya menjamin kesejahteraan masyarakat khususnya pelayanan kesehatan. BPJS Kesehatan bertransformasi dari tahun 1968 hingga saat ini berupaya untuk menjaga keberlanjutan Program Jaminan Kesehatan. Sesuai dengan visi BPJS Kesehatan tahun 2021-2026 yaitu “Menjadi Badan Penyelenggara yang Dinamis, Akuntabel dan Terpercaya untuk mewujudkan Jaminan Kesehatan yang Berkualitas, Berkelanjutan, Berkeadilan dan Inklusif”. Faktor yang paling berpengaruh terhadap perilaku penggunaan adalah variabel niat perilaku (*behavioral intention*). Hal ini dimungkinkan karena keinginan batin seseorang memengaruhi keputusan yang diambil. Tingginya niat, memungkinkan besarnya pengguna aplikasi. Faktor dominan yakni *behavioral intention* dimana walaupun aplikasi mudah dipahami dan mampu mempengaruhi kinerja, hal ini mempengaruhi pengambilan keputusan seseorang (JKN, 2023).

Aplikasi mobile JKN dimulai pada tanggal 15 November 2017, diterbitkan oleh BPJS Kesehatan, aplikasi ini memungkinkan peserta JKN untuk login dengan cepat dan mudahnya, misal saja melakukan cek tagihan, ganti informasi kepesertaan ataupun melakukan pindah kelas. Sekitar 30% peserta JKN BPJS Kesehatan menggunakan program ini. (Suhadi *et al.*, 2022), bahkan melalui aplikasi mobile JKN ini menjadi lebih memudahkan aksesibilitas peserta JKN seperti pendaftaran, perubahan data diri, skrining, termasuk antrean *Online* di fasilitas kesehatan, dan sebagainya. Antrean *Online* di fasilitas kesehatan merupakan tantangan utama dalam upaya penyediaan pelayanan kesehatan yang berkualitas, sehingga BPJS Kesehatan sangat intens dalam upaya menyempurnakan pemanfaatan aplikasi Mobile JKN. Antrean *Online* menjadi salah satu strategi yang diambil perusahaan untuk mencapai hal tersebut, namun dibalik strategi yang sepertinya telah memanfaatkan teknologi terkini, perlu dilihat pula kepada pelanggan yang menjadi pasar perusahaan tersebut.

Pentingnya penelitian ini dilakukan terkait sistem antrean *Online* karena dengan adanya penerapan sistem antrean *Online* ini akan dapat mengurangi penumpukan pasien di ruang tunggu pada fasilitas kesehatan. Selain itu pasien bisa mengambil nomor antrean melalui mobile JKN dan mengetahui kapan kira-kira akan dilayani. Melalui sistem antrean *Online* ini, peserta sudah tidak perlu lagi antri lama di fasilitas kesehatan. Selain itu karena pasien dapat mengantri di rumah, antrean di fasilitas kesehatan menjadi berkurang sehingga risiko transmisi virus atau penyakit dapat diminimalisir. Dengan demikian proses layanan dengan adanya sistem antrean *Online* pada fasilitas kesehatan menjadi lebih nyaman, aman, dan efektif. Akan tetapi ditemukan data dan fenomena yang menunjukkan bahwa penerapan sistem antrean *Online* ini tidak berjalan maksimal pada BPJS Kesehatan Kedepuitan Wilayah Bali, NTT dan NTB, sehingga fokus penelitian ini dilakukan pada penerapan sistem antrean *Online* di BPJS Kesehatan Kedepuitan Wilayah Bali, NTT dan NTB atau disebut dengan BPJS Kesehatan Kedepuitan Wilayah XI.

Penelitian ini dilakukan BPJS Kesehatan Kedepuitan Wilayah XI, karena ditemukan adanya gap fenomena, dimana BPJS Kesehatan Kedepuitan Wilayah XI dinobatkan sebagai “Badan Publik Informatif” Kategori Lembaga Negara dan Lembaga Pemerintah Non Kementerian dalam Anugerah Keterbukaan Informasi Publik Tahun 2021 yang diselenggarakan Komisi Informasi Provinsi Bali. Walaupun menerima penghargaan sebagai status “Informatif” yang merupakan klasifikasi penghargaan tertinggi dalam pengelolaan dan pelayanan keterbukaan informasi publik, akan tetapi BPJS Kesehatan Kedepuitan Wilayah XI memiliki jumlah pengguna antrean *Online* yang paling sedikit atau paling rendah dibandingkan wilayah lainnya.



Sumber: BPJS Kesehatan Kepwil Bali Nusra, 2023

Gambar 2
Jumlah Pemanfaatan *Online* pada Fasilitas Kesehatan di 12 Kepwil BPJS Kesehatan di Indonesia

Gambar 1.2 menunjukkan bahwa terdapat 12 kantor wilayah BPJS Kesehatan di Indonesia yang telah menerapkan antrean *Online*. Berdasarkan data tersebut maka diketahui bahwa persentase pemanfaatan antrean *Online* yang paling rendah adalah sebesar 16,08% yakni terjadi pada Kedeputusan Wilayah XI. Hal ini memberikan informasi adanya gap fenomena yang terjadi bahwa BPJS Kesehatan Kedeputusan Wilayah XI yang memperoleh penghargaan sebagai Badan Publik Informatif, tidak sejalan dengan pencapaiannya terkait antrean *Online* yang masih rendah dibandingkan wilayah lainnya. Mengacu pada gap fenomena dan research gap yang telah dipaparkan maka peneliti ingin menganalisis faktor yang mempengaruhi untuk meningkatkan penggunaan antrean *Online* guna menunjang peningkatan mutu layanan bagi BPJS Kesehatan Kedeputusan Wilayah XI, karena semakin banyaknya pengguna antrean *Online* penting untuk keberhasilan sistem dan layanan kesehatan menjadi lebih optimal.

METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian ini dilakukan di BPJS Kesehatan Kedeputusan Wilayah XI atau Kedeputusan Wilayah Bali, NTT dan NTB. Alasan penelitian ini dilakukan pada BPJS Kesehatan Kedeputusan Wilayah XI karena jumlah peserta JKN BPJS Kesehatan yang menggunakan antrean *Online* memiliki jumlah yang paling sedikit dibandingkan pada kantor Kedeputusan Wilayah lainnya. Populasi penelitian yang dilakukan yakni seluruh peserta JKN BPJS Kesehatan yang mengakses aplikasi Mobile JKN di wilayah Bali Nusra yang berjumlah 43.838 orang. Dari perhitungan dengan rumus slovin, sampel responden dalam penelitian ini berjumlah 100 responden yang tersebar di Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut (FKRTL) di wilayah Bali, NTT dan NTB. Data kuantitatif digunakan pada penelitian ini dimana data ini berbentuk angka atau data yang dapat dihitung dengan memberikan skor. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei dengan teknik kuesioner. Penelitian yang dilakukan menggunakan teknik analisis SEM berbasis komponen atau variansi yaitu PLS (Partial Least Square) yang dianalisis dengan program SmartPLS versi 4.0 yang dijalankan pada media komputer.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil menunjukkan bahwa nilai AVE seluruh variabel lebih besar dari 0,50 sehingga model dapat dikatakan baik. Hasil *output composite reliability* dan *cronbachs alpha* variabel *Performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *Facilitating Conditions*, *technology anxiety*, *behavioral intention*. dan *use behavior* semuanya diatas 0,70. Dengan demikian, dapat dijelaskan bahwa seluruh variabel memiliki reliabilitas yang baik.

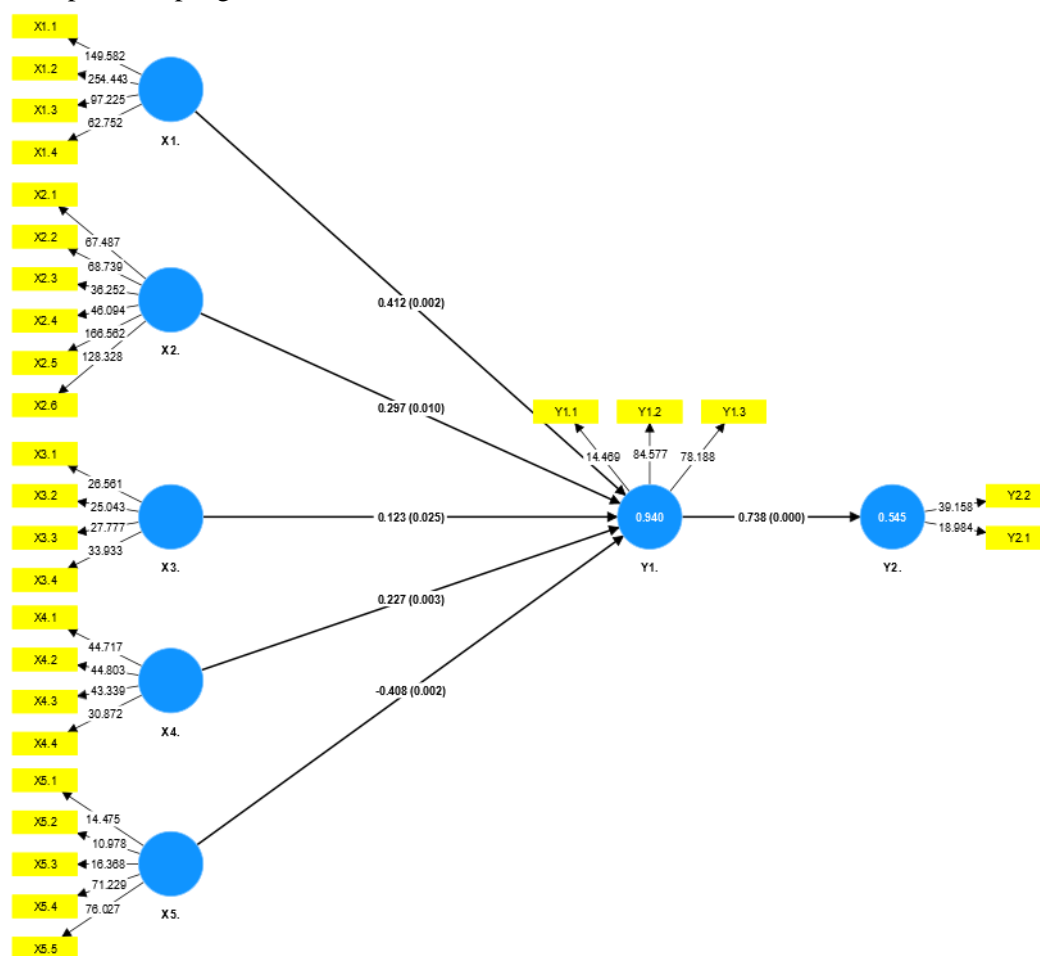
Tabel 1.
Nilai Koefisien Determinasi

	R-square	R-square adjusted
Y1 (<i>Behavioral intention</i>)	0.940	0.937
Y2 (<i>Use behavior</i>)	0.545	0.540

Sumber: Hasil Olahan Data, 2023

Berdasarkan Tabel 1, model pengaruh *Performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *Facilitating Conditions*, dan *technology anxiety* terhadap *behavioral intention* memberikan

nilai *R-square* sebesar 0,940 yang dapat diinterpretasikan bahwa variabilitas variabel *behavioral intention* dapat dijelaskan oleh variabilitas variabel *Performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *Facilitating Conditions*, dan *technology anxiety* sebesar 94 persen, sedangkan 6,0 persen dijelaskan oleh variabel lain diluar yang diteliti. Nilai *R-square* sebesar 0,545 yang dapat diinterpretasikan bahwa variabilitas variabel *behavioral intention* dapat dijelaskan oleh variabilitas variabel *Performance expectancy* sebesar 54,5 persen, sedangkan 45,5 persen dijelaskan oleh variabel lain diluar yang diteliti. Nilai Q^2 adalah sebesar 0,973, sehingga dapat disimpulkan bahwa model memiliki *predictive relevance* yang sangat baik. Dengan demikian, dapat dijelaskan bahwa 97,3 persen variasi pada *use behavior* dan *behavioral intention* dipengaruhi oleh *Performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *Facilitating Conditions*, dan *technology anxiety*, sedangkan sisanya sebesar 2,7 persen dipengaruhi oleh variabel lain.



Gambar 3.
Model Uji Bootstrapping

Pada Gambar 3 dapat dijelaskan bahwa *Performance expectancy* berpengaruh langsung terhadap *behavioral intention* dengan nilai koefisien sebesar 0,412. *Effort expectancy* berpengaruh langsung terhadap *behavioral intention* dengan nilai koefisien sebesar 0,297. *Social influence* berpengaruh langsung terhadap *behavioral intention* dengan nilai koefisien sebesar 0,123. *Facilitating condition* berpengaruh langsung terhadap *behavioral intention* dengan nilai koefisien sebesar 0,227. *Technology anxiety* berpengaruh langsung terhadap *behavioral intention* dengan nilai koefisien sebesar -0,408 dan *behavioral intention* berpengaruh langsung terhadap *use behavior* dengan nilai koefisien sebesar 0,738.

Pengujian pengaruh langsung antar variabel juga dapat dilihat dari hasil uji validasi koefisien path pada setiap jalur untuk pengaruh langsung dalam Tabel 2 berikut ini:

Tabel 2.
Path Coefficients

	Original Sample (O)	T Statistics (O/STDEV)	P Values	Keterangan
X1 (<i>Performance expectancy</i>) -> Y1 (<i>Behavioral intention</i>)	0.412	3.135	0.002	Positif Signifikan
X2 (<i>Effort expectancy</i>) -> Y1 (<i>Behavioral intention</i>)	0.297	2.574	0.010	Positif Signifikan
X3 (<i>Social influence</i>) -> Y1 (<i>Behavioral intention</i>)	0.123	2.236	0.025	Positif Signifikan
X4 (<i>Facilitating Conditions</i>) -> Y1 (<i>Behavioral intention</i>)	0.227	2.961	0.003	Positif Signifikan
X5 (<i>Technology anxiety</i>) -> Y1 (<i>Behavioral intention</i>)	-0.408	3.074	0.002	Negatif Signifikan
Y1 (<i>Behavioral intention</i>) -> Y2 (<i>Use behavior</i>)	0.738	10.904	0.000	Positif Signifikan

Sumber: Hasil Olahan Data, 2023

Pengujian hipotesis pada pengaruh *Performance expectancy* terhadap *behavioral intention* menghasilkan nilai koefisien korelasi sebesar 0,412 yakni menunjukkan korelasi yang positif. Nilai *t Statistics* didapat sebesar 3,135 > *t*-kritis 1,96 dan memiliki hasil *p value* 0,002 < 0,050, maka pengaruh *Performance expectancy* terhadap *behavioral intention* adalah signifikan. Dengan demikian, maka *Performance expectancy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention*, sehingga hipotesis 1 (H_1) diterima. *Performance expectancy* merujuk pada harapan seseorang terhadap kinerja atau manfaat yang akan didapat dari penggunaan suatu teknologi atau sistem. Ketika *Performance expectancy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention*, itu berarti bahwa keyakinan individu tentang seberapa baik suatu teknologi akan berperforma dapat mempengaruhi seberapa besar keinginan mereka untuk menggunakan teknologi tersebut. Jadi, semakin tinggi harapan akan kinerja yang baik, semakin besar kecenderungan seseorang untuk menggunakan atau mengadopsi teknologi tersebut. Hasil ini selaras dengan penelitian Kim & Lee (2022) yang menyatakan bahwa niat perilaku untuk menerapkan teknologi (*Behavioral intention to use technology*) dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh ekspektasi kinerja, kegigihan yang diperlukan, pengaruh dari lingkungan sosial, kondisi yang bisa memberikan fasilitas dan kebiasaan penggunaan TIK. Hasil ini juga mendukung penelitian oleh Hiu & Anastasia (2020) yang memaparkan hasil yakni ekspektasi dari kinerja dan juga ekspektasi usaha terdapat hubungan yang positif pada minat pemanfaatan teknologi informasi. Penelitian Alghazi *et al.*, (2021) juga menyebutkan yakni ekspektasi kinerja menjadi kekuatan utama yang cukup besar pada minat pemanfaatan dan penggunaan teknologi informasi. Penelitian (Chatterjee & Rana, 2021), (Puriwat & Tripopsakul, 2021), (Nur & Panggabean, 2021), (Saputri *et al.*, 2022) dan (Khan *et al.*, 2022), memaparkan yakni variabel *behavioral intention* dapat dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh variabel *performance expextancy*. Hasil ini tidak mendukung penelitian (Andrews *et al.*, 2021) dan (Anwar & Alviayatun, 2022) yang menyatakan bahwa variabel *performance expentancy* tidak dapat berpengaruh signifikan pada *behavioral intention*.

Pengujian hipotesis pada pengaruh *effort expectancy* terhadap *behavioral intention* menghasilkan nilai koefisien korelasi sebesar 0,297 yakni menunjukkan korelasi yang positif. Nilai *t Statistics* didapat sebesar 2,574 > *t*-kritis 1,96 dan memiliki hasil *p value* 0,010 < 0,050, maka pengaruh

effort expectancy terhadap *behavioral intention* adalah signifikan. Dengan demikian, maka *effort expectancy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention*, sehingga hipotesis 2 (H₂) diterima. *Effort expectancy* mengacu pada persepsi seorang individu tentang seberapa mudah atau sulit penggunaan suatu teknologi. Jika *effort expectancy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention*, itu berarti bahwa semakin individu merasa bahwa penggunaan teknologi tersebut akan mudah, semakin besar kecenderungan mereka untuk berniat menggunakan teknologi tersebut. Persepsi akan kemudahan penggunaan menjadi faktor penting dalam menentukan seberapa besar keinginan seseorang untuk mengadopsi atau menggunakan suatu teknologi. Semakin rendah hambatan atau kesulitan yang dirasakan, semakin tinggi kemungkinan seseorang akan mengadopsi teknologi tersebut. Hasil serupa juga diperoleh oleh (Chatterjee & Rana, 2021) yang memaparkan yakni ekspektasi kinerja dan ekspektasi usaha memberikan pengaruh positif pada adanya minat pemanfaatan teknologi informasi. (Alghazi *et al.*, 2021) menjelaskan yakni ekspektasi dari kinerja adalah faktor terkuat dari minat masyarakat dalam pemanfaatan teknologi informasi. Penelitian Puriwat & Tripopsakul (2021), Hiu & Anastasia (2020), Nur & Panggabean (2021), Saputri *et al.*, (2022) dan Khan *et al.*, (2022), menyatakan bahwa variabel *Behavioral intention* (BI) dapat dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh variabel *Effort Expentancy*. Hasil ini kontradiktif dengan penelitian (Andrews *et al.*, 2021) dan (Anwar & Alviayatun, 2022) yang menyatakan bahwa variabel *Effort Expentancy* tidak dapat menjadi pengaruh yang signifikan pada *Behavioral intention*.

Pengujian hipotesis pada pengaruh *social influence* terhadap *behavioral intention* menghasilkan nilai koefisien korelasi sebesar 0,123 yakni menunjukkan korelasi yang positif. Nilai *t Statistics* didapat sebesar 2,236 > t-kritis 1,96 dan memiliki hasil p value 0,025 < 0,050, maka pengaruh *social influence* terhadap *behavioral intention* adalah signifikan. Dengan demikian, maka *social influence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention*, sehingga hipotesis 3 (H₃) diterima. *ocial influence* merujuk pada pengaruh dari orang lain atau lingkungan sosial terhadap keputusan seseorang untuk menggunakan suatu teknologi. Jika *social influence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention*, artinya bahwa opini, dukungan, atau dorongan dari orang lain memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keinginan individu untuk menggunakan teknologi tersebut. Ketika seseorang merasakan bahwa ada dukungan atau tekanan positif dari lingkungan sosial mereka terkait penggunaan teknologi tersebut, kemungkinan besar mereka akan cenderung untuk mengadopsi teknologi tersebut karena adanya pengaruh dari orang-orang di sekitarnya. Penelitian ini mendukung hasil temuan (Puriwat & Tripopsakul, 2021), dan (Nur & Panggabean, 2021) yang mendapatkan hasil bahwa variabel *social influence* mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap *behavioral intention* secara parsial. Hasil ini turut sejalan dengan penelitian (Saputri *et al.*, 2022) yang memperoleh hasil bahwa *social influence* memiliki hubungan yang signifikan positif terhadap *behavioral intention*. Selanjutnya penelitian (Ismarmiaty & Bachtiar, 2017), (Hiu & Anastasia, 2020), (Chatterjee & Rana, 2021), dan (Khan *et al.*, 2022) juga menyatakan bahwa variabel *Behavioral intention* bisa menjadi pengaruh secara positif dan signifikan oleh variabel *Social influence*. Berbeda dengan penelitian (Alghazi *et al.*, 2021) yang menemukan bahwa *Behavioral intention* tidak dapat dipengaruhi oleh variabel *Social influence*.

Pengujian hipotesis pada pengaruh *Facilitating Conditions* terhadap *behavioral intention* menghasilkan nilai koefisien korelasi sebesar 0,227 yakni menunjukkan korelasi yang positif. Nilai *t Statistics* didapat sebesar 2,961 > t-kritis 1,96 dan memiliki hasil p value 0,003 < 0,050, maka pengaruh *Facilitating Conditions* terhadap *behavioral intention* adalah signifikan. Dengan demikian, maka *Facilitating Conditions* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention*, sehingga hipotesis 4 (H₄) diterima. *Facilitating Conditions* mengacu pada ketersediaan sumber daya, dukungan, atau infrastruktur yang diperlukan untuk menggunakan suatu teknologi. Jika *Facilitating Conditions*

berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention*, itu berarti bahwa ketersediaan dukungan, sumber daya, atau kondisi yang memudahkan penggunaan teknologi akan mempengaruhi seberapa besar keinginan seseorang untuk mengadopsi atau menggunakan teknologi tersebut. Semakin baik fasilitas yang tersedia, semakin besar kemungkinan individu akan memiliki niat untuk menggunakan teknologi tersebut karena mereka merasa memiliki kondisi yang mendukung untuk melakukannya. Hasil ini mendukung penelitian Hiu & Anastasia (2020), Chatterjee & Rana (2021) yang mendapatkan hasil bahwa penerimaan dan penggunaan pengguna terhadap sistem dipengaruhi oleh faktor *Facilitating Conditions*. Penelitian serupa oleh (Al-Mamary, 2022), (Hunde *et al.*, 2023) dan (Gao, 2023) memperoleh hasil penelitian yaitu kondisi fasilitasi secara signifikan memengaruhi niat dari perilaku untuk menggunakan teknologi. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian Latifah *et al.*, (2021), Raza *et al.*, (2021) dan (Lee & Kim, 2022) yang menyatakan bahwa *Facilitating Conditions* tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap *Behavioral intention*.

Pengujian hipotesis pada pengaruh *technology anxiety* terhadap *behavioral intention* menghasilkan nilai koefisien korelasi sebesar -0,408 yakni menunjukkan korelasi yang negatif. Nilai *t Statistics* didapat sebesar $3,074 > t\text{-kritis } 1,96$ dan memiliki hasil $p\text{ value } 0,002 < 0,050$, maka pengaruh *technology anxiety* terhadap *behavioral intention* adalah signifikan. Dengan demikian, maka *technology anxiety* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *behavioral intention*, sehingga hipotesis 5 (H_5) diterima. *Technology anxiety* mengacu pada kecemasan atau ketakutan seseorang terhadap penggunaan teknologi. Jika *technology anxiety* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *behavioral intention*, artinya bahwa tingkat kecemasan atau ketakutan individu terhadap teknologi akan mempengaruhi secara negatif keinginan mereka untuk mengadopsi atau menggunakan teknologi tersebut. Semakin tinggi tingkat kecemasan terhadap teknologi, semakin kecil kemungkinan individu untuk memiliki niat atau keinginan untuk menggunakan teknologi tersebut karena adanya rasa takut atau kecemasan yang menghalangi mereka. Hasil serupa pada penelitian (Keszey, 2020) menemukan yakni terdapat pengaruh yang negatif signifikan antara variabel *technology anxiety* terhadap niat penggunaan teknologi. Namun hasil ini tidak sejalan dengan penelitian (Kwangsawad & Jattamart, 2022) yang menyatakan bahwa *technology anxiety* tidak adanya pengaruh terhadap niat perilaku penggunaan teknologi.

Pengujian hipotesis pada pengaruh *behavioral intention* terhadap *use behavior* menghasilkan nilai koefisien korelasi sebesar 0,738 yakni menunjukkan korelasi yang positif. Nilai *t Statistics* didapat $10,904 > t\text{-kritis } 1,96$ dan memiliki hasil $p\text{ value } 0,000 < 0,050$, maka pengaruh *behavioral intention* terhadap *use behavior* adalah signifikan. Dengan demikian, maka *behavioral intention* berpengaruh positif signifikan terhadap *use behavior* sehingga hipotesis 6 (H_6) diterima. *Behavioral intention* mengacu pada keinginan atau niat seseorang untuk melakukan suatu tindakan atau perilaku. Ketika *behavioral intention* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *use behavior*, hal ini menunjukkan bahwa keinginan atau niat yang dimiliki seseorang untuk menggunakan suatu teknologi atau melakukan suatu tindakan secara positif memengaruhi perilaku nyata mereka dalam menggunakan teknologi tersebut. Dalam konteks ini, semakin kuat atau positif niat seseorang untuk menggunakan teknologi, semakin besar kemungkinan mereka akan benar-benar melaksanakan tindakan tersebut. Dengan kata lain, keinginan yang kuat untuk menggunakan suatu teknologi biasanya mendorong seseorang untuk benar-benar melaksanakan tindakan tersebut. Penelitian serupa oleh (Puriwat & Tripopsakul, 2021), (Raza *et al.*, 2021) (Bonochdita *et al.*, 2022) dan (Khan *et al.*, 2022) juga memaparkan bahwa *behavior intention* dianggap berpengaruh signifikan terhadap *use behavior*. Namun hasil ini berbeda dengan penelitian (Hutabarat, 2021) yang mendapatkan kesimpulan bahwa *behavior intention* tidak berpengaruh terhadap *use behavior*.

Peningkatan Kesadaran dan Edukasi dapat membantu mengetahui bahwa faktor-faktor seperti harapan kinerja, harapan usaha, dan pengaruh sosial mempengaruhi niat perilaku untuk menggunakan antrean *Online*, BPJS Kesehatan dapat fokus pada edukasi kepada peserta untuk meningkatkan kesadaran akan manfaat dan kemudahan penggunaan aplikasi Mobile JKN. Fasilitasi Penggunaan dapat mengetahui bahwa kondisi yang memfasilitasi mempengaruhi niat perilaku, BPJS Kesehatan dapat mengembangkan strategi untuk memudahkan akses dan penggunaan aplikasi, seperti tutorial yang lebih baik, dukungan teknis yang lebih aktif, dan peningkatan infrastruktur teknologi. Diketahui bahwa kecemasan terhadap teknologi memiliki dampak negatif pada niat menggunakan aplikasi. Oleh karena itu, perlu ada upaya untuk mengelola kecemasan ini melalui kampanye edukasi atau pengaturan yang meminimalkan ketidakpastian teknologi. Penguatan *Behavioral intention* dapat mendorong dan memperkuat niat perilaku positif dalam menggunakan antrean *Online*. Ini bisa dilakukan melalui insentif, penghargaan, atau penguatan positif lainnya bagi peserta yang aktif menggunakan sistem antrean *Online*.

Hasil penelitian ini mengonfirmasi teori UTAUT yang menyatakan bahwa faktor-faktor seperti harapan kinerja, harapan usaha, pengaruh sosial, dan kondisi yang memfasilitasi mempengaruhi niat penggunaan teknologi. Terdapat temuan terkait pengaruh negatif teknologi anxiety pada niat perilaku. Hal ini bisa menjadi dasar untuk pengembangan teori atau pendekatan baru dalam memahami dampak emosi dan kecemasan terhadap adopsi teknologi dalam konteks layanan kesehatan. Penelitian ini bisa menjadi dasar yang kuat untuk mengembangkan strategi dan kebijakan yang lebih efektif dalam meningkatkan penggunaan antrean *Online* untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan, khususnya dalam konteks BPJS Kesehatan Wilayah XI Bali Nusra.

Keterbatasan penelitian ini adalah penggunaan sampel sebesar 100 responden mungkin tidak sepenuhnya merepresentasikan seluruh populasi peserta JKN BPJS Kesehatan di wilayah tersebut yang mencapai 43.838 orang. Ini dapat membatasi generalisasi hasil penelitian. Jumlah waktu yang digunakan untuk mengumpulkan data mungkin tidak mencakup periode yang panjang, yang bisa mempengaruhi validitas hasil terhadap perubahan waktu. Melalui pengenalan keterbatasan-keterbatasan ini, penting bagi penelitian selanjutnya untuk memperluas cakupan sampel, mempertimbangkan variabel yang lebih luas, dan mengidentifikasi area-area yang memerlukan penelitian lebih lanjut untuk mendapatkan gambaran yang lebih lengkap dan akurat tentang faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan antrean *Online* di BPJS Kesehatan.

SIMPULAN DAN SARAN

Pada analisis ini, tampaknya ada beberapa faktor yang memengaruhi niat dan perilaku penggunaan sistem antrean *Online* JKN BPJS Kesehatan melalui aplikasi Mobile JKN. Faktor-faktor tersebut mencakup harapan akan kinerja sistem, kemudahan penggunaan, pengaruh sosial, kondisi yang memfasilitasi penggunaan, serta kecemasan terhadap teknologi. Temuan menunjukkan bahwa meningkatkan fasilitas teknologi di puskesmas yang belum mengadopsi sistem antrean *Online* bisa sangat membantu dalam mempercepat layanan kesehatan bagi masyarakat. Saran yang diberikan kepada pihak BPJS Kesehatan, terutama di Kedeputian Wilayah Bali, NTT, dan NTB, adalah untuk meningkatkan kualitas sistem antrean *Online*. Hal ini dapat membantu peserta JKN menerima layanan kesehatan dengan lebih cepat. Dengan demikian, meningkatkan fasilitas teknologi di puskesmas yang belum mengadopsi sistem antrean *Online* serta meningkatkan kualitas sistem antrean *Online* bisa menjadi langkah-langkah yang penting dalam meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas pelayanan kesehatan bagi masyarakat.

REFERENSI

- Abu-Taieh, E. M., AlHadid, I., Abu-Tayeh, S., Masa'deh, R., Alkhaldeh, R. S., Khwaldeh, S., & Alrowwad, A. (2022). Continued Intention to Use of M-Banking in Jordan by Integrating UTAUT, TPB, TAM and Service Quality with ML. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 8(3), 120. <https://doi.org/10.3390/joitmc8030120>
- Ainul Bashir, N. A. (2020). Penerapan Model UTAUT 2 Untuk Mengetahui Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Penggunaan SIORTU. *Elinvo (Electronics, Informatics, and Vocational Education)*, 5(1), 42–51. <https://doi.org/10.21831/elinvo.v5i1.30636>
- Akinuwesi, B. A., Uzoka, F. M. E., Fashoto, S. G., Mbunge, E., Odumabo, A., Amusa, O. O., Okpeku, M., & Owolabi, O. (2022). A Modified UTAUT model for the acceptance and use of digital technology for tackling COVID-19. *Sustainable Operations and Computers*, 3(November 2021), 118–135. <https://doi.org/10.1016/j.susoc.2021.12.001>
- Al-Mamary, Y. H. S. (2022). Understanding the use of learning management systems by undergraduate university students using the UTAUT model: Credible evidence from Saudi Arabia. *International Journal of Information Management Data Insights*, 2(2). <https://doi.org/10.1016/j.ijime.2022.100092>
- Alghazi, S. S., Kamsin, A., Almaiah, M. A., Wong, S. Y., & Shuib, L. (2021). For sustainable application of mobile learning: An extended utaut model to examine the effect of technical factors on the usage of mobile devices as a learning tool. *Sustainability (Switzerland)*, 13(4), 1–23. <https://doi.org/10.3390/su13041856>
- AN Putra, I Wayan Mahendra. Wardana, I Made. Sukaatmadja, I Putu Gd. (2016). Pengaruh E-Servqual Terhadap Customer Satisfaction, Trust, Dan Word Of Mouth Peserta Bpjs Ketenagakerjaan. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. 5(11), 3647-3682.
- Andrews, J. E., Ward, H., & Yoon, J. W. (2021). UTAUT as a Model for Understanding Intention to Adopt AI and Related Technologies among Librarians. *Journal of Academic Librarianship*, 47(6), 102437. <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2021.102437>
- Anwar, R. N., & Alviyatun, T. (2022). The effect of *Performance expectancy, effort expectancy, social influence, Facilitating Conditions* on mobile wallet adoption. *Fair Value : Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 4(5), 2211–2223. <https://journal.ikopin.ac.id/index.php/fairvalue>
- Ariantha, Gede Agus Satya. Utama, Made Suyana. (2023). Faktor-Faktor Ekonomi Yang Mempengaruhi Usaha Kerajinan Genteng Di Desa Pejaten Kabupaten Tabanan. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. 12(10), 1963-1975.
- Ayaz, A., & Yanartaş, M. (2020). An analysis on the unified theory of acceptance and use of technology theory (UTAUT): Acceptance of electronic document management system (EDMS). *Computers in Human Behavior Reports*, 2(March). <https://doi.org/10.1016/j.chbr.2020.100032>
- Badan Pusat Statistik Provinsi Bali. (2022). Perkembangan Pariwisata Provinsi Bali. *Badan Pusat Statistik Provinsi Bali*, 2022(30), 1–5. <https://bali.bps.go.id/pressrelease/2021/05/03/717549/perkembangan-pariwisata-provinsi-bali-maret-2021.html>
- Bonochdita, M. V. V., Rampengan, S. H., Nelwan, J. E., Manampiring, A. E., & Rombot, D. V. (2022). Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan adopsi aplikasi hermina mobile pada pasien rawat jalan poli eksekutif di Rumah Sakit Hermina Manado. *Intisari Sains Medis*, 13(1), 11–18. <https://doi.org/10.15562/ism.v13i1.1288>
- Cai, L., Yuen, K. F., & Wang, X. (2023). Explore public acceptance of autonomous buses: An integrated model of UTAUT, TTF and trust. *Travel Behaviour and Society*, 31(December 2022), 120–130. <https://doi.org/10.1016/j.tbs.2022.11.010>
- Chang, M., Walimuni, A. C. S. M., Kim, M. cheol, & Lim, H. soon. (2022). Acceptance of tourism blockchain based on UTAUT and connectivism theory. *Technology in Society*, 71(January), 102027. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2022.102027>
- Chatterjee, S., & Rana, N. P. (2021). Assessing Organizational User Intent and Behavior against AI-Integrated CRM Systems: A Meta-UTAUT Approach. *Information Systems Frontiers Journal*, 13(7), 1–15.
- Chen, L., Rashidin, M. S., Song, F., Wang, Y., Javed, S., & Wang, J. (2021). Determinants of Consumer's Purchase Intention on Fresh E-Commerce Platform: Perspective of UTAUT Model. *SAGE Open*, 11(2). <https://doi.org/10.1177/21582440211027875>
- Choi, H., & Tak, S. H. (2022). Nurses' behavioral intention in using virtual clinical simulation training: By structural equation modeling. *Nurse Education in Practice*, 65(October), 103492. <https://doi.org/10.1016/j.nepr.2022.103492>
- Dianaris, A. A., Pramana, E., & Budiando, H. (2022). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Adopsi E-learning untuk Siswa SMA di Indonesia dengan Menggunakan Extended Technology Acceptance Model. *Journal of Information System, Graphics, Hospitality and Technology*, 4(01), 13–26.

- <https://doi.org/10.37823/insight.v4i01.179>
- Gao, B. (2023). Understanding smart education continuance intention in a delayed benefit context: An integration of sensory stimuli, UTAUT, and flow theory. *Acta Psychologica*, 234(1200). <https://doi.org/10.1016/j.actpsy.2023.103856>
- Huu, J. J. Y., & Anastasia, N. (2020). Pengaruh Harapan Kinerja, Pengaruh Sosial, Dan Keamanan Terhadap Niat Menggunakan Kembali Sistem Pembayaran Elektronik. *Jurnal Agora*, 8(1), 1–6. <http://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-bisnis/article/view/10584>
- Hooda, A., Gupta, P., Jeyaraj, A., Giannakis, M., & Dwivedi, Y. K. (2022). The effects of trust on *behavioral intention* and *use behavior* within e-government contexts. *International Journal of Information Management*, 67(July), 102553. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2022.102553>
- Hunde, M. K., Demsash, A. W., & Walle, A. D. (2023). *Behavioral intention* to use e-learning and its associated factors among health science students in Mettu university, southwest Ethiopia: Using modified UTAUT model. *Informatics in Medicine Unlocked*, 36(December 2022), 101154. <https://doi.org/10.1016/j.imu.2022.101154>
- Hutabarat, B. F. (2021). Analisis Penerimaan Pengguna Learning Management System Menggunakan Model UTAUT. *JUSS (Jurnal Sains Dan Sistem Informasi)*, 3(1), 19–25. <https://doi.org/10.22437/juss.v3i1.10333>
- Inzaghi, A., & Priyono, A. (2022). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Adopsi Mobile Payment : Memperluas Model Meta-UTAUT dengan Faktor Personal Innovativeness , Anxiety , Trust , dan Grievance Redressal. *Selekta Manajemen: Jurnal Mahasiswa Bisnis & Manajemen*, 01(02), 186–205.
- Ismarmiaty, & Bachtiar, A. (2017). Analisis Pengaruh Variabel Model Utaut Terhadap Penerimaan Dan Penggunaan Aplikasi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan Di Kota Mataram. *Jurnal Matrik*, 17(1), 75–84. <https://doi.org/10.30812/matrik.v17i1.63>
- Keszezy, T. (2020). Behavioural intention to use autonomous vehicles: Systematic review and empirical extension. *Transportation Research Part C: Emerging Technologies*, 119(August). <https://doi.org/10.1016/j.trc.2020.102732>
- Khan, I. U., Hameed, Z., Khan, S. N., Khan, S. U., & Khan, M. T. (2022). Exploring the Effects of Culture on Acceptance of *Online Banking*: A Comparative Study of Pakistan and Turkey by Using the Extended UTAUT Model. *Journal of Internet Commerce*, 21(2), 183–216. <https://doi.org/10.1080/15332861.2021.1882749>
- Khazaee, H., & Tareq, M. A. (2021). Moderating effects of personal innovativeness and driving experience on factors influencing adoption of BEVs in Malaysia: An integrated SEM–BSEM approach. *Heliyon*, 7(9), e08072. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2021.e08072>
- Kim, J., & Lee, K. S. S. (2022). Conceptual model to predict Filipino teachers' adoption of ICT-based instruction in class: using the UTAUT model. *Asia Pacific Journal of Education*, 42(4), 699–713. <https://doi.org/10.1080/02188791.2020.1776213>
- Kwangswad, A., & Jattamart, A. (2022). Overcoming customer innovation resistance to the sustainable adoption of chatbot services: A community-enterprise perspective in Thailand. *Journal of Innovation and Knowledge*, 7(3), 100211. <https://doi.org/10.1016/j.jik.2022.100211>
- Latifah, N., Widayani, A., & Rachmawati, I. (2021). Adoption Of Mobile Payment Approach Extended The. *RELEVANCE : Journal of Management and Business*, 4(2), 156–175.
- Lee, U. K., & Kim, H. (2022). UTAUT in Metaverse: An “Ifland” Case. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, 17(2), 613–635. <https://doi.org/10.3390/jtaer17020032>
- Maduku, D. K., Mpiganjira, M., Rana, N. P., Thusi, P., Ledikwe, A., & Mkhize, N. H. boy. (2023). Assessing customer passion, commitment, and word-of-mouth intentions in digital assistant usage: The moderating role of technology anxiety. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 71(November 2022). <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2022.103208>
- Nababan, Lestri Meito Hasyir, Dede Abdul. (2019). Pengaruh Environmental Cost Dan Environmental Performance Terhadap Financial Performance (Studi Kasus Pada Perusahaan Sektor Pertambangan Peserta Proper Periode 2012 – 2016). *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. 08(03), 259-286.
- Nur, T., & Panggabean, R. R. (2021). Factors Influencing the Adoption of Mobile Payment Method among Generation Z: the Extended UTAUT Approach. *Journal of Accounting Research, Organization and Economics*, 4(1), 14–28. <https://doi.org/10.24815/jaroo.v4i1.19644>
- Oktavianita, A. D. (2021). Pengaruh Faktor Model UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) Terhadap Niat Generasi Milenial Dalam Menggunakan Mobile Banking di *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis (EK&BI)*, 4, 649–660. <https://doi.org/10.37600/ekbi.v4i2.414>
- Parhamnia, F. (2022). Investigating mobile acceptance in academic library services based on Unified Theory of Acceptance and Use of Technology Model (UTAUT-2). *Journal of Academic Librarianship*, 48(5). <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2022.102570>

- Puriwat, W., & Tripopsakul, S. (2021). Explaining social media adoption for a business purpose: An application of the utaut model. *Sustainability (Switzerland)*, 13(4), 1–13. <https://doi.org/10.3390/su13042082>
- Rahmani, D., Zeng, C., Chen, M. (Hui), Fletcher, P., & Goke, R. (2023). Investigating the effects of *Online communication apprehension and digital technology anxiety on organizational dissent in virtual teams. Computers in Human Behavior*, 144(July 2022), 107719. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2023.107719>
- Raza, S. A., Qazi, W., Khan, K. A., & Salam, J. (2021). Social Isolation and Acceptance of the Learning Management System (LMS) in the time of COVID-19 Pandemic: An Expansion of the UTAUT Model. *Journal of Educational Computing Research*, 59(2), 183–208. <https://doi.org/10.1177/0735633120960421>
- Rejali, S., Aghabayk, K., Esmaeli, S., & Shiwakoti, N. (2023). Comparison of technology acceptance model, theory of planned behavior, and unified theory of acceptance and use of technology to assess a priori acceptance of fully automated vehicles. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 168(December 2022), 103565. <https://doi.org/10.1016/j.tra.2022.103565>
- Rouidi, M., Elouadi, A. E., Hamdoune, A., Choujtani, K., & Chati, A. (2022). TAM-UTAUT and the acceptance of remote healthcare technologies by healthcare professionals: A systematic review. *Informatics in Medicine Unlocked*, 32(3), 1–14. <https://doi.org/10.1016/j.imu.2022.101008>
- Saputri, M. E., Saraswati, T. G., & Oktafani, F. (2022). Pengaruh Performance Expectation, *Effort expectancy, Social influence, Perceived Risk, Perceived Cost Pada Minat Menggunakan Mobile Payment Di Indonesia. Jurnal Sositeknologi*, 21(1), 9–21. <https://doi.org/10.5614/sostek.itbj.2022.21.1.2>
- Sugiyono. (2019). Statistika untuk Penelitian. Bandung. In CV. Alfabeta.
- Suhadi, Jumakil, Kamrin, & Irma. (2022). Dampak Penggunaan Aplikasi Mobile Jkn Terhadap Pelayanan Bpjs. *Jurnal Kesehatan*, 15(1), 11–23. <https://doi.org/10.23917/jk.v15i1.15977>
- Tusyanah, T., Wahyudin, A., & Khafid, M. (2021). Analyzing Factors Affecting the *Behavioral intention to Use e-Wallet with the UTAUT Model with Experience as Moderating Variable. Journal of Economic Education*, 10(2), 113–123. <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/jeec>
- Venkatesh, V. (2020). Adoption and Use of AI Tools: A Research Agenda Grounded in UTAUT. *Annals of Operations Research*, 1(1), 1–21.
- Wang, H., Tao, D., Yu, N., & Qu, X. (2020). Understanding consumer acceptance of healthcare wearable devices: An integrated model of UTAUT and TTF. *International Journal of Medical Informatics*, 139(February). <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2020.104156>
- Welesilassie, M. W., & Nikolov, M. (2022). Relationships between motivation and anxiety in adult EFL learners at an Ethiopian university. *Ampersand*, 9(August), 100089. <https://doi.org/10.1016/j.amper.2022.100089>