

Analisis Penerimaan dan Penggunaan Jamsostek Mobile Menggunakan UTAUT Model Modifikasi

Bramantyo D. Akbarida¹, Fitri Lukia^{2*}, Grace T. Solovida³, Himawan A. Sutanto⁴

^{1,2,3,4}Program Magister Manajemen, STIE Bank BPD Jateng

*email: fitrilukiastuti@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to analyze the factors that influence behavior intention for and use behavior of the Jamsostek Mobile application with a focus on the variables of performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating conditions, habit, and perceived trust. The sampling technique used in this study was purposive sampling so that 160 respondents were obtained. The results showed that performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating conditions, habit, and perceived trust have a positive and significant effect on behavioral intention. Behavioral intention has a positive and significant effect on use behavior. Behavioral intention is able to mediate the effect of performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating conditions, habit and perceived trust on use behavior. User characteristics such as gender, age, education level, occupation, and length of membership play an important role in determining the active user base of the Mobile Social Security application, with specific demographics dominant among active users.

Keywords: Jamsostek Mobile, Modified UTAUT Model, Behavioral Intention

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi behavior intention untuk dan use behavior aplikasi Jamsostek Mobile dengan fokus pada variabel performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating condition, habit, dan perceived trust. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling sehingga diperoleh sebanyak 160 responden. Analisis data dilakukan dengan metode SEM-PLS menggunakan software SmartPLS versi 3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating condition, habit, dan perceived trust berpengaruh positif dan signifikan terhadap behavioral intention. Behavioral intention berpengaruh positif dan signifikan terhadap use behavior. Behavioral intention mampu memediasi pengaruh performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating condition, habit dan perceived trust terhadap use behavior. Karakteristik pengguna seperti jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, pekerjaan, dan lama keanggotaan memainkan peran penting dalam menentukan basis pengguna aktif aplikasi Jamsostek Mobile, dengan demografi spesifik yang dominan di antara pengguna aktif.

Kata kunci: Jamsostek Mobile, UTAUT Model Modifikasi, Behavioral Intention

Pendahuluan

Dalam upaya memperluas manfaat yang diberikan, BPJS Ketenagakerjaan memanfaatkan teknologi informasi untuk menghadirkan aplikasi layanan Jamsostek Mobile (JMO). JMO adalah aplikasi layanan jamsostek yang dihadirkan untuk memberikan layanan yang lebih optimal melalui *online*. JMO memiliki keunggulan dengan memiliki fitur-fitur yang lebih lengkap seperti pelaporan JKK, info promo, kartu digital, berita-berita terkini, dan lain-lain (Pande & Gunawan, 2023). JMO merupakan aplikasi mobile dari BPJS Ketenagakerjaan yang menawarkan fungsionalitas lebih kaya dari pendahulunya, yaitu BPJSTKU App (Maharani & Mandira, 2022).

Teori utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Theory of Planned Behavior* (TPB) serta modifikasi *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). Dalam konteks penggunaan aplikasi, sikap mencakup persepsi pengguna terhadap manfaat atau nilai aplikasi, norma subjektif mencakup pengaruh sosial dari orang-orang terdekat terhadap penggunaan aplikasi, dan kontrol perilaku yang dirasakan mencakup persepsi tentang kemudahan atau kesulitan penggunaan aplikasi (Yaseen et al., 2022). Sementara itu, UTAUT, yang merupakan pengembangan dari TPB, memperluas kerangka kerja dengan memasukkan faktor-faktor tambahan seperti *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions*. Ini mencakup keyakinan pengguna tentang seberapa baik aplikasi tersebut akan berkinerja, seberapa mudah atau sulitnya untuk menggunakannya, pengaruh dari orang lain terhadap penggunaan aplikasi, dan faktor-faktor lingkungan yang mempengaruhi penggunaan aplikasi (Ali et al., 2022).

Kombinasi TPB dan modifikasi UTAUT memberikan kerangka kerja yang komprehensif untuk memahami perilaku pengguna dalam mengadopsi dan menggunakan aplikasi mobile. Dengan mempertimbangkan faktor-faktor ini, peneliti dan pengembang dapat merancang strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan adopsi dan penggunaan aplikasi (Nikolopoulos et al., 2021a).

Tabel 1 Ulasan Jamsostek Mobile

Rating	Keterangan
 Mukhammad Nur	Aplikasinya memang sangat bermanfaat, tapi ada kendala ketika sdh diarahkan ke lapakasi bpjsketenagakerjaan. Kode verifikasi ketika diklik tdk langsung muncul, baru muncul setelah klik yg 2(kirim ulang). Kode verifikasi yg ketika klik ke. 2, itu malah yg utk klik 1, jadi ketika memasukkan kode verifikasi nya sdh tidak berlaku lagi. Mohon bantuan nya utk aplikasinya agar memang benar2 bisa membantu customer bpjs nya
 kristo lto gega ★★★★★ 14 September 2023	Udah pernah daftar, beberapa kali cek saldo,, hnya krn lupa email sandi ,, kok jadi repot urusannya,, daftar ulang tpi pemberitahuan sdh terdaftar, kita cari akun lewat no ktp dan no bpjs mlah disuruh pastikan sudah terdaftar,, knp mempersulit pengguna apk,, menyesal sdh instal,, bintang 1 pun tak layak,, mengecewakan
 kuyahkumah kuyang ★★★★★ 12 September 2023	Rekan saya tidak melakukan klaim tapi saldonya hilang,tracking klaim ada...cuma bank penerima tidak tercantum...kemanakah saldonya???

Sumber: Aplikasi Google PlayStore (2023)

Berdasarkan Tabel 1 diketahui masih terdapat keluhan yang disampaikan pengguna aplikasi JMO sehingga beberapa pengguna memberikan rating yang rendah. Meskipun pada aplikasi *Google PlayStore* rating rata-rata yang diperoleh sebesar 4.5 dari 5 namun masih banyak terdapat keluhan yang disampaikan pengguna aplikasi JMO. Hal ini menunjukkan belum optimalnya manfaat yang diberikan aplikasi JMO untuk membantu BPJS Ketenagakerjaan dalam mencapai tujuannya.

Dalam modifikasi UTAUT, penambahan faktor-faktor seperti *habit* dan *perceived usefulness* memperluas pemahaman tentang faktor-faktor yang memengaruhi *behavioral intention* pengguna terkait dengan penggunaan aplikasi mobile. Dengan memasukkan *habit* dan *perceived usefulness* sebagai faktor-faktor yang mempengaruhi *behavioral intention*,

modifikasi UTAUT memberikan pemahaman yang lebih komprehensif tentang motivasi pengguna dalam mengadopsi dan menggunakan aplikasi mobile. Faktor-faktor ini membantu menjelaskan mengapa pengguna mungkin memiliki niat yang kuat atau lemah untuk menggunakan aplikasi tertentu, dan membantu pengembang aplikasi untuk merancang strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan adopsi dan retensi pengguna (Baber et al., 2024; Nikolopoulou et al., 2021; Ali et al., 2022).

Tinjauan Pustaka

Theory of Planned Behavior (TPB) adalah kerangka kerja psikologis yang digunakan untuk memahami perilaku manusia. Teori ini dikembangkan oleh Icek Ajzen pada tahun 1985 sebagai pengembangan dari teori sebelumnya yang dikenal sebagai Teori Perilaku Terencana (*Theory of Reasoned Action*/TRA) (Albayati et al., 2023). Dengan memahami TPB, pemasar dapat menggali lebih dalam mengenai motivasi dan faktor-faktor yang memengaruhi perilaku manusia (Ali et al., 2023). *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) adalah kerangka kerja yang digunakan untuk memahami perilaku penerimaan dan penggunaan teknologi. Ini dikembangkan oleh Venkatesh, Morris, Davis, dan Davis pada tahun 2003 sebagai integrasi dari beberapa teori penerimaan teknologi sebelumnya (Schomakers et al., 2022). UTAUT mengidentifikasi empat variabel utama yang mempengaruhi perilaku penggunaan teknologi yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku *facilitating conditions* (Yaseen et al., 2022).

Modifikasi UTAUT juga dapat melibatkan penambahan variabel baru atau pengujian ulang hubungan antara variabel yang ada. Misalnya, penelitian mungkin menambahkan variabel seperti persepsi risiko atau kepercayaan individu terhadap teknologi sebagai faktor yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaan teknologi (Ali et al., 2022). Modifikasi UTAUT dapat lebih baik menjelaskan dan memprediksi perilaku penggunaan teknologi dalam berbagai konteks. Modifikasi UTAUT dapat memberikan wawasan yang lebih komprehensif dan kontekstual tentang adopsi dan penggunaan teknologi. Penyesuaian model ini juga memungkinkan untuk menjawab pertanyaan penelitian yang lebih spesifik dan relevan dengan situasi atau populasi tertentu (Akinuwesi et al., 2022).

Performance expectancy mengacu pada persepsi pengguna tentang seberapa efektif atau bermanfaat teknologi tersebut dalam meningkatkan kinerja. Persepsi tentang kinerja yang diharapkan sangat mempengaruhi niat pengguna untuk mengadopsi dan menggunakan teknologi (Yaseen et al., 2022). Semakin tinggi *performance expectancy* semakin besar kemungkinan seseorang akan menerima dan menggunakan teknologi tersebut (Nikolopoulou et al., 2021a). Dalam strategi pemasaran dan desain produk, penting untuk memperhitungkan *performance expectancy* pengguna untuk memastikan bahwa teknologi yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan dan harapan. Dengan menyediakan teknologi yang memberikan manfaat yang diharapkan oleh pengguna, organisasi dapat meningkatkan adopsi dan penggunaan teknologi (Octavius & Antonio, 2021). *Performance expectancy* mencakup pertanyaan seperti seberapa efektif teknologi tersebut dalam membantu pengguna menyelesaikan tugas-tugas dengan lebih cepat, lebih baik, atau dengan hasil yang lebih baik (Pan & Gao, 2021)

Effort expectancy dalam TPB dapat mempengaruhi niat individu untuk melakukan suatu perilaku, yang selanjutnya mempengaruhi apakah perilaku tersebut akan dilakukan atau tidak (Winata & Tjokrosaputro, 2022). Hal ini menunjukkan pentingnya memperhatikan persepsi pengguna tentang kemudahan atau kesulitan dalam menggunakan suatu teknologi dalam

merancang intervensi atau strategi untuk meningkatkan adopsi dan penggunaan teknologi tersebut (Wu et al., 2022). *Social influence* mencakup pengaruh yang berasal dari berbagai sumber, termasuk opini dan rekomendasi dari orang lain, tekanan sosial untuk mengadopsi teknologi tertentu, serta norma-norma sosial yang berkaitan dengan penggunaan teknologi di lingkungan sosial atau organisasi (Chopdar et al., 2022). Persepsi tentang *social influence* dapat memengaruhi niat dan perilaku pengguna dalam mengadopsi dan menggunakan teknologi. Misalnya, jika seseorang percaya bahwa teman-teman atau rekan kerja mendukung penggunaan suatu aplikasi atau perangkat lunak, pengguna lebih cenderung untuk mengadopsinya juga (Sebastián et al., 2023). *Facilitating conditions* dalam konteks penggunaan aplikasi mobile merujuk pada kondisi atau faktor-faktor yang memfasilitasi atau mendukung pengguna dalam menggunakan aplikasi tersebut. Ini mencakup segala sesuatu yang membuat penggunaan aplikasi menjadi lebih mudah atau memungkinkan pengguna untuk mengakses dan menggunakan aplikasi dengan lancar (Akinuwesi et al., 2022).

Habit dalam penggunaan aplikasi mobile merujuk pada pola perilaku yang terbentuk secara otomatis dan menjadi bagian yang tak terpisahkan dari kehidupan sehari-hari pengguna (Akinuwesi et al., 2022). Pengguna yang telah membentuk kebiasaan positif terkait dengan penggunaan teknologi cenderung untuk menggunakan teknologi tersebut tanpa memerlukan pemikiran yang mendalam atau niat yang eksplisit (Hansma et al., 2020). *Perceived trust*, merujuk pada persepsi individu tentang sejauh mana suatu entitas (misalnya, organisasi, produk, atau individu) dianggap dapat diandalkan, jujur, dan dapat dipercaya. Ini adalah keyakinan subjektif yang dimiliki oleh individu tentang integritas dan kemampuan suatu entitas untuk memenuhi janji atau tanggung jawabnya (Wang et al., 2022).

Behavioral intention merujuk pada keinginan atau kesiapan seseorang untuk melakukan suatu perilaku tertentu dalam waktu yang akan datang. Ini adalah ekspresi dari kemauan atau rencana individu untuk bertindak dalam cara tertentu, yang dapat mencakup tindakan fisik, keputusan, atau respons psikologis (Kucuk et al., 2020). Dalam TPB, *behavioral intention* dianggap sebagai prediktor langsung dari perilaku aktual (Mustafa et al., 2021). Dengan kata lain, semakin tinggi niat individu untuk melakukan suatu perilaku, semakin besar kemungkinan mereka untuk benar-benar melakukannya (Ateş & Garzón, 2022). Oleh karena itu, memahami faktor-faktor yang memengaruhi niat perilaku menjadi penting dalam merancang intervensi atau strategi untuk mengubah perilaku individu (Tran, 2021). *Use behavior* merujuk pada perilaku penggunaan atau penggunaan aktual suatu produk, layanan, atau teknologi oleh individu atau kelompok (Wildt & Meijers, 2023). *Use behavior* adalah deskripsi atau pemahaman tentang bagaimana individu benar-benar menggunakan atau berinteraksi dengan suatu produk atau layanan setelah mereka mengadopsinya (Jou et al., 2022).

Pengembangan Hipotesis

Dalam konteks UTAUT, *performance expectancy* adalah salah satu konstruk utama yang memengaruhi *behavioral intention* untuk menggunakan teknologi, termasuk aplikasi mobile. Persepsi pengguna tentang seberapa efektif suatu teknologi akan meningkatkan kinerja mereka secara langsung memengaruhi seberapa besar mereka bermaksud untuk menggunakan teknologi tersebut (Yaseen et al., 2022). Persepsi ini menciptakan keinginan atau motivasi untuk mengambil tindakan yang sejalan dengan tujuan untuk meningkatkan kinerja (Nikolopoulou et al., 2021). TPB menekankan bahwa sikap individu terhadap suatu perilaku

dipengaruhi oleh keyakinan tentang konsekuensi dari perilaku tersebut. Sikap yang positif ini kemudian dapat menyebabkan peningkatan niat (*behavioral intention*) untuk menggunakan aplikasi tersebut (Su & Chao, 2022). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa *performance expectancy* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention* (Yaseen et al., 2022; Ali et al., 2022; Nikolopoulou et al., 2021). Berdasarkan penjelasan di atas, maka dapat diajukan pengembangan hipotesis sebagai berikut:

H1: *Performance expectancy* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention*

Effort Expectancy mengacu pada sejauh mana pengguna percaya bahwa menggunakan teknologi akan mudah dan bebas dari usaha yang berlebihan. Selanjutnya, dalam konteks TPB, jika seseorang percaya bahwa penggunaan suatu aplikasi akan mudah dilakukan, maka mereka cenderung memiliki niat yang lebih kuat untuk menggunakan aplikasi tersebut (Alkhowaiter, 2022). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa *effort expectancy* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention* (Al-Mamary, 2022; Yaseen et al., 2022; Su & Chao, 2022). Berdasarkan penjelasan di atas, maka dapat diajukan hipotesis sebagai berikut:

H2: *Effort expectancy* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention*

Social influence mengacu pada sejauh mana individu merasa bahwa orang lain yang penting bagi mereka percaya bahwa mereka harus menggunakan teknologi tertentu. Dalam TPB, *social influence* berhubungan dengan norma subjektif. Jika seseorang merasa bahwa lingkungan sosial mereka mendukung penggunaan suatu aplikasi, maka mereka cenderung memiliki niat yang lebih kuat untuk menggunakan aplikasi tersebut (Al-Saedi et al., 2020). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa *social influence* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention* (Su & Chao, 2022; Alkhowaiter, 2022; Al-Mamary, 2022). Berdasarkan penjelasan di atas, maka dapat diajukan pengembangan hipotesis sebagai berikut:

H3: *Social influence* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention*

Dalam konteks TPB, jika seseorang percaya bahwa kondisi yang memfasilitasi penggunaan suatu aplikasi ada, misalnya, jika mereka merasa memiliki akses yang mudah, dukungan teknis yang cukup, atau pelatihan pengguna yang memadai, maka mereka cenderung memiliki niat yang lebih kuat untuk menggunakan aplikasi tersebut (Su & Chao, 2022). *Facilitating conditions*, dengan demikian, memengaruhi *behavioral intention* dengan memengaruhi persepsi individu tentang kemudahan atau kesulitan dalam melakukan perilaku tersebut (Nordhoff et al., 2020). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa *facilitating condition* akan berpengaruh positif terhadap *behavioral intention* (Alam et al., 2020; Su & Chao, 2022; Alkhowaiter, 2022). Berdasarkan penjelasan di atas, maka dapat diajukan hipotesis sebagai berikut:

H4: *Facilitating condition* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention*

Seseorang memiliki kebiasaan positif terkait dengan penggunaan suatu aplikasi, dapat memperkuat niat mereka untuk terus menggunakan aplikasi tersebut (Ali et al., 2022). Dalam konteks penggunaan aplikasi, membangun *habit* positif dalam penggunaan aplikasi dapat meningkatkan niat pengguna untuk terus menggunakan aplikasi tersebut (Baber et al., 2024). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa *habit* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention* (Baber et al., 2024; Nikolopoulou et al., 2021; Ali et al., 2022). Berdasarkan keterkaitan penjelasan di atas, maka dapat diajukan hipotesis sebagai berikut:

H5: *Habit* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention*

Perceived trust adalah keyakinan subjektif individu tentang seberapa andal, jujur, dan dapat dipercaya aplikasi tersebut, serta keyakinan tentang kemampuan aplikasi untuk memenuhi kebutuhan atau harapan pengguna (Yaseen et al., 2022). Ketika pengguna memiliki *perceived trust* yang tinggi terhadap suatu aplikasi, mereka cenderung memiliki niat yang lebih kuat untuk menggunakannya. Ini karena kepercayaan yang tinggi terhadap aplikasi dapat mengurangi ketidakpastian dan kekhawatiran pengguna terkait dengan penggunaan aplikasi tersebut (Dhagarra et al., 2020). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa *perceived trust* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention* (Yaseen et al., 2022; Al-Saedi et al., 2020). Berdasarkan keterkaitan variabel yang telah dijabarkan di atas, maka dapat diajukan pengembangan hipotesis sebagai berikut:

H6: *Perceived trust* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention*

Behavioral Intention mencerminkan sejauh mana pengguna berencana atau berkomitmen untuk menggunakan aplikasi tersebut dalam waktu dekat (Hewavitharana et al., 2021). *Behavioral intention* untuk menggunakan suatu aplikasi dapat meningkatkan *use behavior* atau perilaku penggunaan aktual aplikasi tersebut. Menurut TPB, jika seseorang memiliki niat yang kuat atau positif untuk melakukan suatu perilaku, seperti menggunakan suatu aplikasi, maka mereka cenderung lebih mungkin untuk benar-benar melakukannya. *Behavioral intention* yang tinggi mencerminkan keinginan atau kesiapan seseorang untuk melakukan tindakan yang direncanakan, yang dalam konteks ini adalah penggunaan aplikasi (Yaseen et al., 2022). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa *behavioral intention* berpengaruh positif terhadap *use behavior* (Yaseen et al., 2022; Ali et al., 2022; Baber et al., 2024). Berdasarkan keterkaitan variabel yang telah dijabarkan di atas, maka dapat diajukan pengembangan hipotesis sebagai berikut:

H7: *Behavioral intention* berpengaruh positif terhadap *use behavior*

Dalam konteks TPB, ketika *performance expectancy* tinggi, pengguna memiliki sikap positif, yang meningkatkan niat mereka untuk menggunakan aplikasi (Baber et al., 2024). Ketika pengguna percaya bahwa menggunakan aplikasi BPJS Ketenagakerjaan akan meningkatkan kinerja mereka, misalnya memudahkan pendaftaran dan pengelolaan jaminan sosial, mereka akan mengembangkan sikap positif terhadap penggunaan aplikasi tersebut. *Behavioral intention* yang kuat kemudian akan mendorong mereka untuk benar-benar menggunakan aplikasi dalam kehidupan sehari-hari (Al-Mamary, 2022). Berdasarkan keterkaitan variabel yang telah dijabarkan di atas, maka dapat diajukan pengembangan hipotesis sebagai berikut:

H8: *Behavioral intention* memediasi pengaruh *Performance expectancy* terhadap *use behavior*

Keyakinan bahwa menggunakan aplikasi akan mudah dan tidak memerlukan banyak usaha menciptakan sikap positif terhadap penggunaan aplikasi itu sendiri. Pengguna yang merasa bahwa aplikasi mudah digunakan cenderung lebih percaya diri dalam kemampuan mereka untuk mengoperasikan aplikasi tersebut, yang pada akhirnya meningkatkan *behavioral intention* (Alkhowaiter, 2022). *Behavioral intention* itu sendiri merupakan prediktor langsung dari *use behavior*. Artinya, ketika seseorang memiliki niat yang kuat untuk

menggunakan aplikasi, kemungkinan besar mereka akan benar-benar menggunakannya (Al-Mamary, 2022). Berdasarkan keterkaitan variabel yang telah dijabarkan di atas, maka dapat diajukan pengembangan hipotesis sebagai berikut:

H9: *Behavioral intention* memediasi pengaruh *Effort expectancy* terhadap *use behavior* dimediasi

Social influence memainkan peran penting dalam mempengaruhi *use behavior*. Jika seseorang percaya bahwa orang-orang penting dalam kehidupan mereka menganggap bahwa mereka seharusnya menggunakan aplikasi, mereka akan merasa terdorong untuk mengikuti hal tersebut (Baber et al., 2024). Dalam konteks penggunaan aplikasi *mobile*, dukungan sosial dari rekan kerja, keluarga, atau teman dapat memberikan dorongan yang signifikan bagi seseorang untuk menggunakan aplikasi tersebut. ketika seseorang memiliki *behavioral intention* yang kuat, kemungkinan besar mereka akan benar-benar melakukannya (Al-Mamary, 2022). Berdasarkan keterkaitan variabel yang telah dijabarkan di atas, maka dapat diajukan pengembangan hipotesis sebagai berikut:

H10: *Behavioral intention* memediasi pengaruh *Social influence* terhadap *use behavior*

Ketika seseorang merasa bahwa mereka memiliki akses yang cukup terhadap perangkat, pengetahuan teknis, dan dukungan yang diperlukan, mereka akan merasa lebih percaya diri dan mampu menggunakan aplikasi. Keyakinan ini meningkatkan *behavioral intention* (Su & Chao, 2022). *Behavioral intention* ini kemudian menjadi mediator antara *facilitating condition* dan *use behavior*. Dengan kata lain, keyakinan bahwa seseorang memiliki semua sumber daya yang diperlukan untuk menggunakan aplikasi meningkatkan *behavioral intention* yang pada gilirannya meningkatkan *use behavior* (Alkhowaiter, 2022). Berdasarkan keterkaitan variabel yang telah dijabarkan di atas, maka dapat diajukan pengembangan hipotesis sebagai berikut:

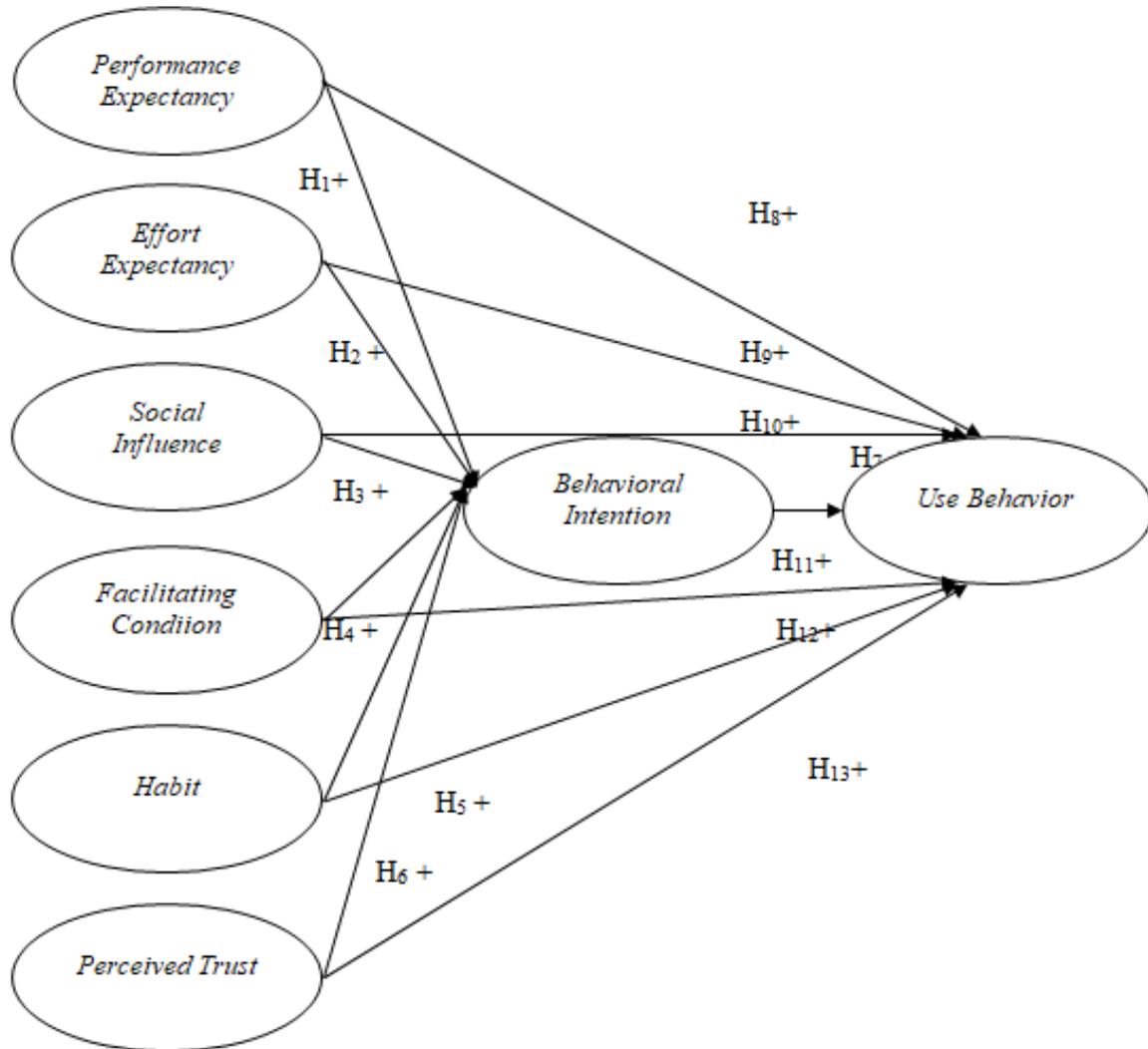
H11: *Behavioral intention* memediasi pengaruh *facilitating condition* terhadap *behavior*

Kebiasaan dapat membentuk sikap positif terhadap penggunaan aplikasi karena pengalaman berulang yang positif memperkuat keyakinan bahwa aplikasi tersebut bermanfaat dan mudah digunakan (Ali et al., 2022). Ketika kebiasaan menggunakan aplikasi telah terbentuk, hal ini secara langsung mempengaruhi *behavioral intention*. Dengan demikian, *habit* yang telah terbentuk akan meningkatkan niat untuk menggunakan aplikasi, yang kemudian meningkatkan *use behavior* (Nikolopoulou et al., 2021). Berdasarkan keterkaitan variabel yang telah dijabarkan di atas, maka dapat diajukan pengembangan hipotesis sebagai berikut:

H12: *Behavioral intention* memediasi pengaruh *Habit* terhadap *use behavior*

Ketika seseorang memiliki *perceived trust* yang tinggi terhadap aplikasi, mereka cenderung memiliki sikap positif terhadap penggunaan aplikasi tersebut karena keyakinan bahwa aplikasi tersebut aman dan bermanfaat (Alkhowaiter, 2022). Kepercayaan yang dibangun melalui keamanan, reliabilitas, dan manfaat yang konsisten adalah kunci utama dalam mendorong *use behavior* aplikasi yang lebih luas (Yaseen et al., 2022). Berdasarkan keterkaitan variabel yang telah dijabarkan di atas, maka dapat diajukan pengembangan hipotesis sebagai berikut:

H13: *Behavioral intention* memediasi *Perceived Trust* terhadap *use behavior*



Gambar 1. Model Penelitian

Materi dan Metode

a. Populasi dan Sampel

Populasi pada penelitian ini adalah pengguna aktif aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Batang. Namun jumlahnya tidak diketahui secara pasti. Menurut Sugiyono (2019) sampel ialah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi itu. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* dengan kriteria sebagai berikut: peserta adalah penggunaan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Batang, pengguna aktif aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO), telah menggunakan aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) selama 1 Tahun, dan berdomisili di Batang, Jawa Tengah. Selanjutnya, perhitungan sampel penelitian mengikuti rumus Sarstedt et al. (2020) dengan perhitungan sebagai berikut: *Performance expectancy* = 5 indikator, *Effort expectancy* = 4 indikator, *Social influence* = 5 indikator, *Facilitating condition* = 4 indikator, *Habit* = 4 indikator, *Perceived trust* = 4 indikator, *Behavioral intention* = 3 indikator, *Use behavior* = 3 indikator; sehingga jumlah indikator = 32. $N = \text{jumlah indikator} \times 5 = 32 \times 5 = 160$.

b. Definisi Operasional

Untuk menyamakan persepsi dalam penelitian maka diperlukan definisi operasional sebagaimana di sajikan pada table 2.

Tabel 2. Definisi Operasional Variabel

Variabel	Indikator	Skala
Performance expectancy mengacu pada persepsi pengguna tentang seberapa efektif atau bermanfaat teknologi tersebut dalam meningkatkan kinerja. (Yaseen et al., 2022).	<ul style="list-style-type: none"> - meningkatkan efektivitas - manfaat aplikasi - mengurangi biaya pengurusan - memberikan rasa nyaman - mendapatkan informasi terkini (Yaseen et al. 2022).	Likert 1-5
Effort expectancy <i>Effort expectancy</i> adalah persepsi atau harapan pengguna tentang seberapa mudah atau sulit untuk menggunakan suatu teknologi. (Yaseen et al., 2022)	<ul style="list-style-type: none"> - mudah dipelajari, - tidak butuh waktu lama, - fitur aplikasi jelas, - informasi mudah dimengerti (Yaseen et al. 2022).	Likert 1-5
Social influence mengacu pada pengaruh sosial dari individu atau kelompok tertentu dalam membentuk perilaku penerimaan dan penggunaan teknologi (Fox et al., 2021).	<ul style="list-style-type: none"> - pengaruh keluarga, - pengaruh teman, - pengaruh rekan kerja, - dukungan perusahaan, - orang berpengaruh (Yaseen et al. 2022)	Likert 1-5
<i>Facilitating conditions</i> mengacu pada faktor-faktor yang mempengaruhi kemudahan penggunaan suatu teknologi dengan menyediakan dukungan dan sumber daya yang diperlukan bagi pengguna untuk mengadopsi dan menggunakan teknologi tersebut (Yaseen et al., 2022)	<ul style="list-style-type: none"> - perangkat <i>mobile</i>, - pengetahuan memadai, - aplikasi kompatibel, - mendapatkan bantuan (Ali et al. 2022)	Likert 1-5
Habit merujuk pada tingkat dimana pengguna telah terbiasa atau terlatih untuk menggunakan suatu teknologi secara konsisten dan otomatis tanpa memerlukan banyak pikiran atau usaha kognitif (Ali et al., 2022).	<ul style="list-style-type: none"> - mengakses internet, - terbiasa menggunakan, - harus menggunakan, - mendapatkan manfaat (Ali et al. 2022).	Likert 1-5
<i>Perceived trust</i> , merujuk pada persepsi individu tentang sejauh mana suatu entitas (misalnya, organisasi, produk, atau individu) dianggap dapat diandalkan, jujur, dan dapat dipercaya. (Wang et al., 2022)	<ul style="list-style-type: none"> - kehandalan sistem, - sistem terpercaya, - keamanan data, - kepastian informasi (Yaseen et al. 2022).	Likert 1-5
<i>Behavioral intention</i> merujuk pada keinginan atau kesiapan seseorang untuk melakukan suatu perilaku tertentu dalam waktu yang akan datang. (Kucuk et al., 2020).	<ul style="list-style-type: none"> - menggunakan di masa depan, - bersedia merekomendasikan, - frekuensi penggunaan (Yaseen et al. 2022).	Likert 1-5
<i>Use behavior</i> merujuk pada perilaku penggunaan atau penggunaan aktual suatu produk, layanan, atau teknologi oleh individu atau kelompok (Wildt & Meijers, 2023).	<ul style="list-style-type: none"> - pengalaman menyenangkan, - mengoptimalkan aplikasi, - mengikuti informasi (Yaseen et al. 2022).	Likert 1-5

c. Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan menggunakan *Structural Equation Modeling-Partial Least Square* (SEM-PLS) dengan bantuan *software SmartPLS* versi 3. SEM-PLS adalah salah

satu metode alternatif dalam penyelesaian Model struktural. SEM-PLS memiliki tingkat fleksibilitas yang lebih tinggi pada penelitian yang menghubungkan antara teori dan data, serta mampu melakukan analisis jalur (*path*) dengan variabel laten sehingga sering digunakan oleh peneliti yang berfokus pada ilmu sosial (Ghozali, 2021).

Hasil Penelitian

a. Profil Responden

Penelitian ini berorientasi pada obyek responden yakni pengguna aktif aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Batang dengan karakteristik sebagai berikut:

Tabel 3. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Profile	Jumlah	Prosentase
Jenis Kelamin		
- Laki-Laki	87	54,4%
- Perempuan	73	45,6%
Usia		
< 25 Tahun	33	20,6%
25 – 35 Tahun	101	63,1%
36 – 45 Tahun	23	14,3%
> 45 Tahun	3	1,8%
Pendidikan		
- SMA/Sederajat	2	1,3%
- Sarjana	155	96,9%
- Pascasarjana	3	1,8%
Pekerjaan		
- ASN	31	19,5%
- Karyawan Swasta	122	76,2%
- Dosen/Guru	3	1,8%
- TNI/Polri	4	2,5%
Lama Bekerja		
1 – 3 Tahun	127	79,4%
4 – 7 Tahun	15	9,4%
8 – 10 Tahun	9	5,6%
> 10 Tahun	9	5,6%
Jumlah	160	100%

Sumber: data primer diolah, 2024.

Tabel 3 di atas menunjukkan jumlah responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 87 atau 54,4%. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna aktif aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) BPJS Ketenagakerjaan didominasi oleh Laki-Laki. Hal ini sejalan dengan studi yang dilakukan oleh Akbar & Armansyah (2023) bahwa laki-laki lebih sering menggunakan aplikasi yang berkaitan dengan keuangan dan pekerjaan dibandingkan perempuan. Aplikasi JMO yang berfokus pada manajemen jaminan sosial sesuai dengan minat laki-laki dalam mengelola risiko pekerjaan dan manfaat jaminan sosial mereka.

Jumlah responden dengan rentang usia 25 – 35 Tahun sebanyak 101 atau 63,1%. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna aktif aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) BPJS Ketenagakerjaan didominasi pekerja dengan usia produktif. Jumlah responden dengan pendidikan sarjana sebanyak 155 atau 96,9%. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna aktif aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) BPJS Ketenagakerjaan didominasi pekerja dengan tingkat pendidikan yang baik. Literasi digital yang lebih tinggi pada pekerja dengan tingkat pendidikan yang baik

membuat mereka lebih nyaman dan terbiasa menggunakan teknologi, termasuk aplikasi seluler seperti JMO. Jumlah responden dengan pekerjaan karyawan swasta sebanyak 122 atau 76,2%. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna aktif aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) BPJS Ketenagakerjaan didominasi karyawan swasta. Jumlah responden dengan lama menjadi peserta selama 1 – 3 Tahun sebanyak 127 atau 79,4%. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna aktif aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) BPJS Ketenagakerjaan didominasi peserta yang baru bergabung selama 1 – 3 Tahun.

b. Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan SEM-PLS dengan bantuan software SmarPLS 3. Ada dua pengukuran dalam SEM-PLS yaitu Evaluasi model pengukuran (*outer model*) dan model struktural (*inner model*).

(1) Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)

Outer model dengan indikator reflektif dievaluasi melalui validitas convergent dan discriminant dari indikator pembentuk konstruk laten dan composite reliability serta cronbach alpha untuk blok indikatornya (Ghozali, 2021). Hasil uji convergent validity dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Uji Convergent Validity dan Nilai AVE

Variabel	Item Butir	Nilai <i>Outer Loading</i>	Nilai AVE	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>
<i>Performance Expectancy</i>	PE1	0.900	0.777	0.928	0.946
	PE2	0.864			
	PE3	0.908			
	PE4	0.869			
	PE5	0.868			
<i>Effort Expectancy</i>	EE1	0.897	0.806	0.920	0.946
	EE2	0.899			
	EE3	0.889			
	EE4	0.906			
<i>Social Influence</i>	SI1	0.909	0.815	0.943	0.957
	SI2	0.877			
	SI3	0.895			
	SI4	0.910			
	SI5	0.923			
<i>Facilitating Condition</i>	FC1	0.913	0.852	0.942	0.959
	FC2	0.925			
	FC3	0.926			
	FC4	0.929			
<i>Habit</i>	HB1	0.912	0.827	0.930	0.950
	HB2	0.909			
	HB3	0.892			
	HB4	0.924			
<i>Perceived Trust</i>	PT1	0.914	0.864	0.947	0.962
	PT2	0.931			
	PT3	0.942			
	PT4	0.929			
<i>Behavioral Intention</i>	BI1	0.919	0.784	0.861	0.916
	BI2	0.840			
	BI3	0.895			
<i>Use Behavior</i>	UB1	0.889	0.835	0.901	0.938
	UB2	0.921			
	UB3	0.932			

Sumber: data primer diolah, 2024

Berdasarkan Tabel 3, dapat diketahui bahwa nilai semua *loading factor* dari indikator yang digunakan dalam penelitian ini $> 0,7$ dan $AVE > 0,5$ serta telah diperoleh model yang baik sehingga konstruk semua variabel sudah memenuhi *Convergent Validity*. Selanjutnya pengujian *discriminant validity* dilakukan untuk membuktikan apakah indikator pada suatu konstruk akan mempunyai loading faktor terbesar pada konstruk yang dibentuknya dari pada *loading factor* dengan konstruk yang lain. Hal tersebut dapat diketahui melalui nilai *Forner-lacker criteria* atau dapat juga menggunakan nilai pada tabel *cross loadings* (Hair et al., 2017). Pada penelitian ini yang digunakan adalah nilai dari tabel *Forner-lacker criteria*.

Tabel 5. Discriminant Validity Fornell Lacker Criterion

Variabel laten	<i>Behavioral Intention</i>	<i>Effort Expectancy</i>	<i>Facilitating Condition</i>	<i>Habit</i>	<i>Perceived Trust</i>	<i>Performance Expectancy</i>	<i>Social Influence</i>	<i>Use Behavior</i>
<i>Behavioral Intention</i>	0.921							
<i>Effort Expectancy</i>	0.917	0.950						
<i>Facilitating Condition</i>	0.914	0.944	0.952					
<i>Habit</i>	0.909	0.940	0.942	0.947				
<i>Perceived Trust</i>	0.909	0.937	0.939	0.940	0.952			
<i>Performance Expectancy</i>	0.908	0.935	0.927	0.929	0.944	0.946		
<i>Social Influence</i>	0.885	0.930	0.918	0.923	0.941	0.942	0.943	
<i>Use Behavior</i>	0.885	0.898	0.913	0.909	0.929	0.882	0.928	0.930

Sumber: data primer diolah, 2024

Berdasarkan Tabel 5, dapat diketahui bahwa nilai diagonal pada masing-masing variabel lebih besar jika dibandingkan dengan variabel lainnya. Hal tersebut menandakan bahwa variabel konstruk pada masing-masing variabel dapat membentuk variabel laten dengan baik atau valid secara diskriminan.

Untuk menguji reliabilitas dapat dilakukan melalui *Cornbach's Alpha* dan *Composite reliability* suatu variabel dapat dikatakan reliabel ketika memiliki *Cornbach's Alpha* nilainya $\geq 0,7$ dan *Composite reliability* $\geq 0,8$ (Ghozali & Latan, 2017). Dari hasil output SmartPLS pada Tabel 4 diketahui seluruh variabel konstruk memiliki nilai *cronbach's alpha* di atas 0,7 dan *composite reliability* di atas 0,8. Maka dapat dikatakan bahwa seluruh variabel reliable sebab telah memenuhi nilai minimum *Cornbach's Alpha* dan *Composite reliability*. Berdasarkan perhitungan tersebut dapat disimpulkan bahwa kusioner sudah memenuhi kriteria reliabilitas yang artinya kusioner mampu menghasilkan data yang konsisten.

(2) Evaluasi Model Struktural (Inner Model)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur akurasi prediksi (pendugaan). Secara umum nilai R^2 sebesar 0,75 dianggap memiliki akurasi pendugaan yang besar, R^2 sebesar 0,50 memiliki pendugaan akurasi yang sedang, dan nilai R^2 sebesar $< 0,25$ memiliki akurasi nilai pendugaan yang rendah (Hair et al., 2017). Hasil nilai koefisien determinasi dapat diketahui pada tabel berikut:

Tabel 6. Koefisien Determinasi

Variabel	R Square	R Square Adjusted
Behavioral Intention	0.883	0.878
Use Behavior	0.920	0.916

Sumber: data primer diolah, 2024

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa akurasi pendugaan model R^2 *behavioral intention* sebesar 0.883. Berdasarkan nilai tersebut memiliki pendugaan akurasi yang besar. Akurasi pendugaan model R^2 *use behavior* sebesar 0.920 Berdasarkan nilai tersebut memiliki pendugaan akurasi yang besar.

Analisis model fit dalam *Structural Equation Modelling* (SEM) adalah proses evaluasi untuk menentukan sejauh mana model teoretis yang diusulkan sesuai dengan data empiris yang dikumpulkan. Berikut adalah hasil analisis model fit

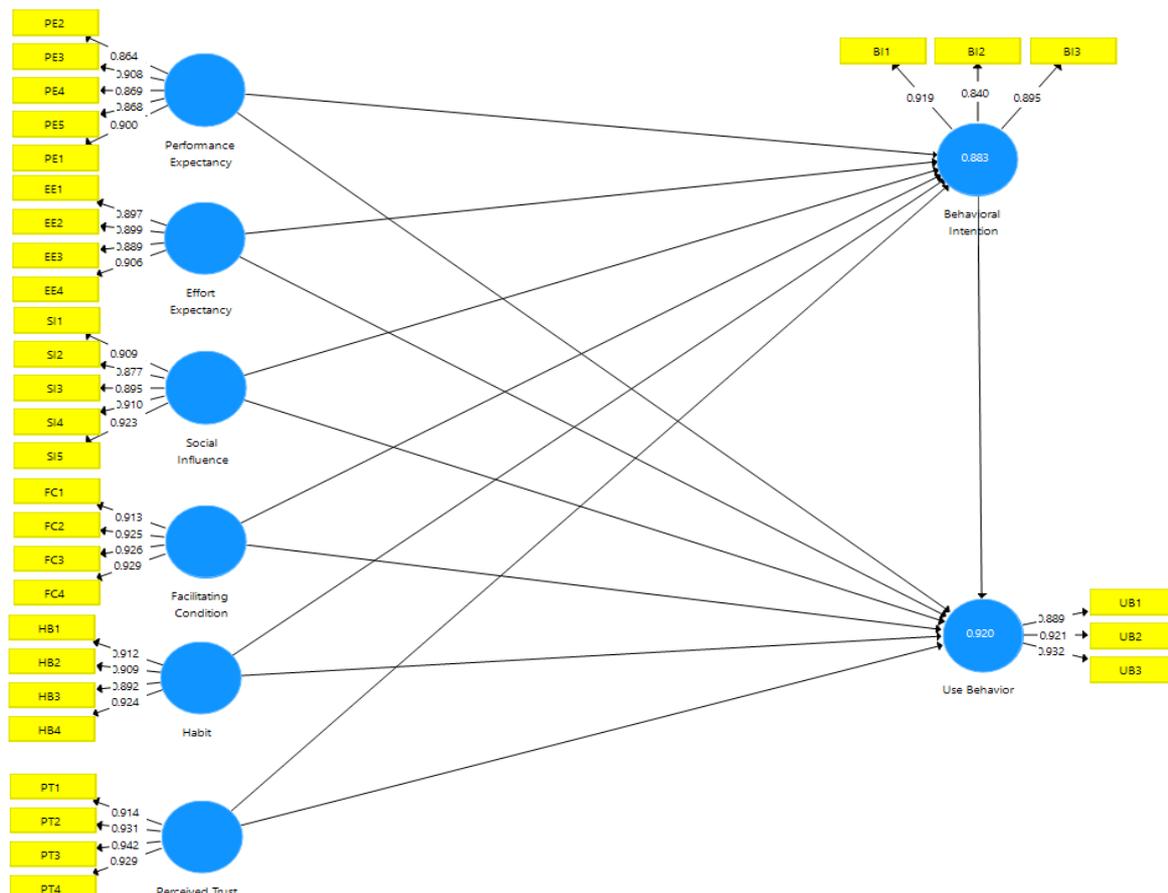
Tabel 8. Analisis Model Fit

Indikator	SRMR	Kesimpulan
SRMR	0.028	Model Fit
NFI	0.883	Model Fit

Sumber: data primer diolah, 2024

Tabel 8 menunjukkan bahwa model penelitian telah layak dan sesuai dengan data yang dianalisis atau dapat diartikan bahwa model penelitian telah secara akurat mencerminkan struktur hubungan yang ada dalam data. Hal ini dikarenakan nilai *Standardized Root Mean Square Residual* (SRMR) sebesar $0.028 < 0.08$ dan nilai *Normed Fit Index* (NFI) $0.883 > 0.8$.

Analisis koefisien model struktural digunakan untuk mengetahui hubungan mana yang berpengaruh secara signifikan. Jika nilai p-value $< \alpha$ (0,05) maka hubungan tersebut signifikan, sebaliknya jika nilai p-value $> \alpha$ (0,05) maka hubungan tersebut tidak signifikan (Hair et al., 2017). Hasil analisis koefisien model dapat diketahui pada gambar berikut :



Gambar 3. Inner Model

Tabel 9. Pengaruh Langsung Model Struktural

Hipt.	Hubungan Variabel	Koefisien β	t Statistik	p Values	Ket.
H1	<i>Performance Expectancy => Behavioral Intention</i>	0.197	2.126	0.007	Diterima
H2	<i>Effort Expectancy => Behavioral Intention</i>	0.260	2.397	0.017	Diterima
H3	<i>Social Influence => Behavioral Intention</i>	0.190	2.059	0.040	Diterima
H4	<i>Facilitating Condition => Behavioral Intention</i>	0.242	2.083	0.038	Diterima
H5	<i>Habit => Behavioral Intention</i>	0.182	2.273	0.023	Diterima
H6	<i>Perceived Trust => Behavioral Intention</i>	0.217	2.085	0.015	Diterima
H7	<i>Behavioral Intention => Use Behavior</i>	0.299	2.862	0.000	Diterima

Sumber: data primer diolah, 2024

Berdasarkan perhitungan diatas, pada masing-masing koefisien jalur diperoleh nilai $p < 0.05$. dengan demikian dapat dimimpulkan bahwa semua hubungan pengaruh langsung antar variabel adalah signifikan ($P < 0.05$).

Tabel 10. Pengaruh Tidak Langsung Model Struktural

Hipt.	Hubungan Variabel	Koefisien β	t Statistik	p Values	Ket.
H8	<i>Performance Expectancy => Behavioral Intention => Use Behavior</i>	0.216	2.213	0.009	Diterima
H9	<i>Effort Expectancy => Behavioral Intention => Use Behavior</i>	0.224	2.254	0.000	Diterima
H10	<i>Social Influence => Behavioral Intention => Use Behavior</i>	0.218	2.217	0.007	Diterima
H11	<i>Facilitating Condition => Behavioral Intention => Use Behavior</i>	0.208	2.105	0.021	Diterima
H12	<i>Habit => Behavioral Intention => Use Behavior</i>	0.217	2.219	0.006	Diterima
H13	<i>Perceived Trust => Behavioral Intention => Use Behavior</i>	0.219	2.222	0.005	Diterima

Sumber: data primer diolah, 2024

Dari table diatas diperoleh hasil p value dari masing-masing koefisien jalur yaitu $p < 0.05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating condition*, *habit*, *perceived trust* melalui *behavioral intention* memiliki pengaruh yang signifikan secara tidak langsung terhadap *use behavior*

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *performance expectancy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention* sehingga hipotesis 1 diterima. Artinya semakin baik *performance expectancy* aplikasi JMO yang dirasakan pengguna akan meningkatkan *behavioral intention*. Dalam hal ini, *performance expectancy* dapat dilihat sebagai elemen yang mempengaruhi sikap terhadap perilaku. Ketika pengguna memiliki ekspektasi yang tinggi bahwa aplikasi Jamsostek Mobile akan berkinerja baik, mereka akan memiliki sikap yang lebih positif terhadap penggunaan aplikasi tersebut. Kemudian, *performance expectancy* pada aplikasi Jamsostek Mobile yang dirasakan pengguna semakin baik, hal ini akan memperkuat sikap positif mereka terhadap *behavioral intention*. Hal ini sejalan dengan *Theory of Planned Behavior* bahwa sikap pengguna terhadap penggunaan aplikasi sangat dipengaruhi oleh *performance expectancy*. Jika pengguna percaya bahwa aplikasi ini akan memenuhi

harapan mereka dalam mengelola jaminan sosial dengan lebih baik, maka sikap pengguna terhadap aplikasi akan positif. Hasil ini mendukung penelitian yang sebelumnya menunjukkan bahwa *performance expectancy* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention* (Yaseen et al., 2022; Ali et al., 2022; Nikolopoulou et al., 2021).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *effort expectancy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention* sehingga hipotesis 2 diterima. Artinya semakin baik *effort expectancy* aplikasi JMO yang dirasakan pengguna akan meningkatkan *behavioral intention*. Pengguna yang merasakan bahwa menggunakan aplikasi Jamsostek Mobile tidak memerlukan banyak usaha dan mudah digunakan, mereka akan merasa lebih percaya diri dan mampu dalam menggunakan aplikasi tersebut. Rasa percaya diri ini memperkuat persepsi kontrol perilaku, yang pada gilirannya meningkatkan *behavioral intention* terhadap JMO. Dalam TPB, *effort expectancy* berhubungan erat dengan persepsi kontrol perilaku, yang mencerminkan sejauh mana individu merasa mampu dan mudah untuk menggunakan aplikasi. Jika peserta BPJS Ketenagakerjaan merasakan bahwa aplikasi JMO mudah digunakan (*effort expectancy* tinggi), mereka akan memiliki persepsi kontrol yang lebih positif, yang meningkatkan keyakinan mereka bahwa mereka mampu menggunakan aplikasi tersebut secara efektif. Hasil ini mendukung penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa *effort expectancy* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention* (Al-Mamary, 2022; Yaseen et al., 2022; Su & Chao, 2022)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *social influence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention* sehingga hipotesis 3 diterima. Artinya semakin besar *social influence* pada aplikasi JMO yang dirasakan pengguna akan meningkatkan *behavioral intention*. Pengguna yang merasa bahwa orang-orang di sekitar mereka, seperti keluarga dan teman-teman, mendukung penggunaan aplikasi Jamsostek Mobile, mereka akan merasakan tekanan sosial positif yang mendorong mereka untuk menggunakannya. Berdasarkan teori TPB, pengguna yang merasakan bahwa teman, keluarga, rekan kerja, atau figur berpengaruh lainnya mendukung dan mendorong penggunaan aplikasi Jamsostek Mobile, hal ini akan mempengaruhi *behavioral intention*. Dalam TPB, *Social influence* berkaitan erat dengan norma subjektif. Ketika peserta BPJS Ketenagakerjaan merasakan tekanan positif dari lingkungan mereka untuk menggunakan aplikasi JMO, baik itu dari rekomendasi teman, dukungan dari keluarga, atau saran dari rekan kerja, norma subjektif mereka akan meningkat. Hasil ini mendukung penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa *social influence* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention* (Su & Chao, 2022; Alkhowaiter, 2022; Al-Mamary, 2022).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *facilitating condition* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention* sehingga hipotesis 4 diterima. Artinya semakin baik *facilitating condition* yang dimiliki pengguna pada aplikasi JMO akan meningkatkan *behavioral intention*. Pengguna yang merasakan bahwa mereka memiliki akses yang memadai terhadap perangkat yang dibutuhkan, serta adanya dukungan teknis yang dapat membantu mereka dalam menggunakan aplikasi *Jamsostek Mobile*, hal ini akan meningkatkan keyakinan untuk menggunakan aplikasi tersebut. Berkaitan dengan teori TPB, *facilitating conditions* dapat sangat berkaitan dengan kontrol perilaku yang dipersepsikan. Ketika pengguna merasa bahwa mereka memiliki semua sumber daya yang diperlukan dan dukungan yang memadai untuk menggunakan aplikasi Jamsostek Mobile, mereka akan merasa lebih percaya diri dalam kemampuan mereka untuk menggunakannya. Keyakinan ini memperkuat kontrol perilaku

yang dipersepsikan, yang pada gilirannya meningkatkan *behavioral intention*. Hasil ini mendukung penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa *facilitating condition* akan berpengaruh positif terhadap *behavioral intention* (Alam et al., 2020; Su & Chao, 2022; Alkhowaiter, 2022).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *habit* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention* sehingga hipotesis 5 diterima. Artinya semakin baik *habit* yang dimiliki pengguna pada aplikasi JMO akan meningkatkan *behavioral intention*. Pengguna yang sudah terbiasa menggunakan aplikasi Jamsostek Mobile secara rutin dan merasa nyaman dengan berbagai fitur yang ada, mereka akan cenderung memiliki niat yang lebih kuat untuk terus menggunakan aplikasi tersebut. Pengalaman rutin dan terbiasa ini meningkatkan keyakinan pengguna bahwa mereka mampu menggunakan aplikasi tersebut dengan efektif, yang pada gilirannya meningkatkan *behavioral intention*. *Habit* yang terbentuk dari penggunaan yang berulang dan positif secara otomatis mengarahkan pengguna untuk terus menggunakan teknologi tanpa harus melalui proses evaluasi yang kompleks setiap kali. Dengan demikian, semakin baik *habit* yang dimiliki peserta BPJS Ketenagakerjaan dalam penggunaan aplikasi JMO, semakin besar pula *behavioral intention* mereka untuk terus menggunakan aplikasi tersebut. Hasil ini mendukung penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa *habit* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention* (Baber et al., 2024; Nikolopoulou et al., 2021; Ali et al., 2022).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *perceived trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention* sehingga hipotesis 6 diterima. Artinya semakin baik *perceived trust* yang dirasakan pengguna pada aplikasi JMO akan meningkatkan *behavioral intention*. Pengguna yang merasa percaya bahwa aplikasi Jamsostek Mobile aman dan dapat diandalkan, mereka akan merasa lebih yakin dan mampu dalam menggunakan aplikasi tersebut. Dalam TPB, *perceived trust* berhubungan erat dengan sikap terhadap perilaku. Ketika peserta BPJS Ketenagakerjaan memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap aplikasi JMO, peserta akan memiliki sikap positif terhadap penggunaan aplikasi tersebut. Hasil ini mendukung penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa *perceived trust* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention* (Yaseen et al., 2022; Al-Saedi et al., 2020)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *behavioral intention* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *use behavior* sehingga hipotesis 7 diterima. Artinya semakin baik *behavioral intention* yang dirasakan pengguna akan meningkatkan *use behavior* aplikasi JMO. *Behavioral intention* yang kuat menandakan bahwa pengguna memiliki motivasi tinggi dan komitmen untuk memanfaatkan aplikasi Jamsostek Mobile dalam berbagai aktivitas terkait jaminan sosial mereka. Ketika pengguna memiliki niat yang kuat untuk menggunakan aplikasi, hal ini akan berkontribusi pada peningkatan *use behavior*, yakni frekuensi dan intensitas penggunaan aplikasi. Dalam TPB, *behavioral intention* merupakan prediktor utama dari perilaku aktual. Ketika pengguna memiliki *behavioral intention* yang tinggi untuk menggunakan aplikasi JMO, mereka cenderung untuk terlibat dengan aplikasi secara rutin, memanfaatkan berbagai fitur dan layanan yang tersedia. Niat yang kuat memotivasi pengguna untuk mengambil tindakan konkret, seperti mengakses informasi, menyelesaikan transaksi, atau berinteraksi dengan fitur aplikasi, sehingga meningkatkan *use behavior* aplikasi. Hasil ini mendukung penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa *behavioral intention* berpengaruh positif terhadap *use behavior* (Ali et al., 2022; Baber et al., 2024).

Efek Mediasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *behavioral intention* mampu memediasi pengaruh *performance expectancy* terhadap *use behavior*. Artinya semakin baik *performance expectancy* yang dirasakan pengguna akan meningkatkan *behavioral intention* sehingga berdampak pada *use behavior* aplikasi JMO. Pengguna yang merasa bahwa aplikasi JMO dapat memberikan manfaat nyata, seperti kemudahan akses informasi, kecepatan dalam pengajuan klaim, atau pengecekan saldo, mereka akan memiliki ekspektasi kinerja yang tinggi. Ekspektasi ini, pada gilirannya, akan mempengaruhi *behavioral intention* mereka untuk menggunakan aplikasi, yang kemudian meningkatkan *use behavior*. Pengguna dengan niat yang kuat akan lebih mungkin untuk secara aktif menggunakan aplikasi JMO. Menurut TPB, sikap positif yang terbentuk dari *performance expectancy* yang tinggi mengarah pada *behavioral intention* yang kuat. Ketika pengguna percaya bahwa aplikasi JMO akan memberikan manfaat yang jelas, mereka akan memiliki niat yang lebih besar untuk menggunakannya. *Behavioral intention* yang baik kemudian meningkatkan kemungkinan bahwa mereka akan terlibat dalam *use behavior* aplikasi secara aktif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *behavioral intention* mampu memediasi pengaruh *effort expectancy* terhadap *use behavior*. Artinya semakin baik *effort expectancy* yang dirasakan pengguna akan meningkatkan *behavioral intention* sehingga berdampak pada *use behavior* aplikasi JMO. Pengguna yang merasa bahwa aplikasi Jamsostek Mobile mudah digunakan, dengan antarmuka yang intuitif dan navigasi yang sederhana, mereka akan memiliki ekspektasi yang positif terhadap kemudahan penggunaan aplikasi ini. Ekspektasi ini kemudian mempengaruhi *behavioral intention* untuk menggunakan aplikasi, yang pada akhirnya meningkatkan *use behavior*. TPB menyatakan bahwa sikap positif terhadap aplikasi, yang berasal dari *effort expectancy* yang baik, akan meningkatkan *behavioral intention* untuk menggunakan aplikasi. Pengguna yang merasa aplikasi mudah digunakan akan memiliki niat yang lebih tinggi untuk menggunakan aplikasi secara teratur.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *behavioral intention* mampu memediasi pengaruh *social influence* terhadap *use behavior*. Artinya semakin besar *social influence* yang dirasakan pengguna akan meningkatkan *behavioral intention* sehingga berdampak pada *use behavior* aplikasi JMO. Pengguna yang merasakan dukungan dan dorongan dari teman, keluarga, rekan kerja, atau figur berpengaruh lainnya untuk menggunakan aplikasi Jamsostek Mobile, hal ini akan mempengaruhi niat mereka untuk menggunakan aplikasi tersebut. Niat yang kuat ini, pada gilirannya, akan meningkatkan *use behavior*. Ketika *behavioral intention* sudah terbentuk dengan kuat karena *social influence* yang positif, niat ini akan menjadi prediktor utama dari *use behavior* aplikasi JMO. TPB menyatakan bahwa norma subjektif memengaruhi *behavioral intention*. Jika pengguna merasa bahwa menggunakan aplikasi JMO adalah sesuatu yang diterima dan didukung oleh orang-orang yang berpengaruh dalam kehidupan mereka (seperti teman, keluarga, atau kolega), ini akan meningkatkan niat mereka untuk menggunakan aplikasi. Pengaruh sosial ini memberikan dorongan tambahan untuk mengikuti norma atau harapan sosial, sehingga meningkatkan motivasi mereka untuk mengadopsi aplikasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *behavioral intention* mampu memediasi pengaruh *facilitating condition* terhadap *use behavior*. Artinya semakin besar *facilitating condition* yang dimiliki pengguna akan meningkatkan *behavioral intention* sehingga berdampak pada *use behavior* aplikasi JMO. Pengguna yang merasa ketersediaan dukungan teknis, akses ke

perangkat yang kompatibel, dan adanya sumber daya yang memadai untuk memanfaatkan aplikasi secara optimal sudah ada, kondisi-kondisi ini sudah baik dan mendukung, mereka akan lebih termotivasi untuk menggunakan aplikasi, yang akan meningkatkan *behavioral intention*. Hal ini kemudian akan memengaruhi *use behavior* aplikasi JMO. TPB menyatakan bahwa niat perilaku dipengaruhi oleh seberapa mudah atau sulit seseorang merasa bahwa mereka dapat mengontrol perilaku tersebut. *Facilitating conditions* berperan dalam membentuk persepsi kontrol perilaku. Jika pengguna merasa bahwa mereka memiliki semua sumber daya, dukungan, dan fasilitas yang diperlukan untuk menggunakan aplikasi JMO dengan efektif, mereka akan merasa lebih mampu untuk melakukannya. Persepsi kontrol yang positif ini meningkatkan *behavioral intention* mereka untuk menggunakan aplikasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *behavioral intention* mampu memediasi pengaruh *habit* terhadap *use behavior*. Artinya semakin baik *habit* yang dimiliki pengguna akan meningkatkan *behavioral intention* sehingga berdampak pada *use behavior* aplikasi JMO. Pengguna yang telah terbiasa menggunakan aplikasi Jamsostek Mobile dan merasa nyaman dengan rutinitas tersebut, mereka akan mengembangkan sikap yang lebih positif terhadap aplikasi tersebut. Kebiasaan yang positif menciptakan rasa familiaritas dan kenyamanan, yang memperkuat keyakinan bahwa menggunakan aplikasi adalah keputusan yang baik. Sikap positif ini, pada gilirannya, meningkatkan *behavioral intention*. Kemudian, *behavioral intention* yang kuat karena *habit* yang positif, niat ini akan menjadi prediktor utama dari *use behavior* aplikasi JMO.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *behavioral intention* mampu memediasi pengaruh *perceived trust* terhadap *use behavior*. Artinya semakin baik *perceived trust* yang dirasakan akan meningkatkan *behavioral intention* sehingga berdampak pada *use behavior* aplikasi JMO. Pengguna yang memiliki *perceived trust* terhadap aplikasi JMO merasa bahwa aplikasi JMO aman dan dapat diandalkan sehingga mereka akan mengembangkan sikap yang lebih positif terhadap aplikasi tersebut. Kepercayaan ini menciptakan rasa aman dan nyaman, yang memperkuat keyakinan bahwa menggunakan aplikasi adalah keputusan yang baik. Sikap positif ini, pada gilirannya, meningkatkan *behavioral intention*. Ketika niat untuk menggunakan aplikasi sudah terbentuk dengan kuat karena *perceived trust* yang tinggi, niat ini akan menjadi prediktor utama dari *use behavior*.

Simpulan

Dari hasil temuan penelitian dan pembahasan maka disimpulkan bahwa *performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating condition, habit* dan *perceived trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention*. Behavioral intention memaiinkan peranting dalam memediasi efek dari berbagai factor seperti *performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating condition, habit* dan *perceived trust* terhadap *use behavior* aplikasi JMO. Faktor-faktor seperti jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, pekerjaan, dan lamanya keanggotaan mempengaruhi basis pengguna aktif aplikasi Jamsostek Mobile, dengan karakteristik seperti laki-laki, berusia 25-35 tahun, memiliki gelar sarjana, bekerja di sektor swasta, dan menjadi anggota selama 1-3 tahun menjadi dominan di antara pengguna aktif

Referensi

- Abdul Khalil, N. M., Mohd Mydin, F. H., & Moy, F. M. (2023). Healthy adults' views and experiences on behavior change strategies in mobile applications for diet monitoring: A single centre qualitative study. *PloS One*, *18*(11), e0292390. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0292390>
- Abu-Taieh, E. M., AlHadid, I., Abu-Tayeh, S., Masa'deh, R., Alkhawaldeh, 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), 1–29. <https://doi.org/10.3390/joitmc8030120>
- Akbar, R. P., & Armansyah, R. F. (2023). Perilaku Keuangan Generasi Z Berdasarkan Literasi. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, *2*(2), 107–124.
- 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), 1–11. <https://doi.org/10.1016/j.ijime.2022.100092>
- Al-Saedi, K., Al-Emran, M., Ramayah, T., & Abusham, E. (2020). Developing a general extended UTAUT model for M-payment adoption. *Technology in Society*, *62*(September 2019), 1–10. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2020.101293>
- Alam, M. Z., Hu, W., Kaium, M. A., Hoque, M. R., & Alam, M. M. D. (2020). Understanding the determinants of mHealth apps adoption in Bangladesh: A SEM-Neural network approach. *Technology in Society*, *61*(2), 1–48. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2020.101255>
- Albayati, H., Alistarbadi, N., & Rho, J. J. (2023). Assessing engagement decisions in NFT Metaverse based on the Theory of Planned Behavior (TPB). *Telematics and Informatics Reports*, *10*(February), 1–14. <https://doi.org/10.1016/j.teler.2023.100045>
- Alhadid, I., Abu-Taieh, E., Alkhawaldeh, R. S., Khwaldeh, S., Masa'deh, R., Kaabneh, K., & Alrowwad, A. (2022). Predictors for E-Government Adoption of SANAD App Services Integrating UTAUT, TPB, TAM, Trust, and Perceived Risk. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, *19*(14), 1–26. <https://doi.org/10.3390/ijerph19148281>
- Ali, M. B., Tuhin, R., Alim, M. A., Rokonzaman, M., Rahman, S. M., & Nuruzzaman, M. (2022). Acceptance and use of ICT in tourism: the modified UTAUT model. *Journal of Tourism Futures*, *5*(1), 1–16. <https://doi.org/10.1108/JTF-06-2021-0137>
- Ali, N., Nakayama, S., & Yamaguchi, H. (2023). Using the extensions of the theory of planned behavior (TPB) for behavioral intentions to use public transport (PT) in Kanazawa, Japan. *Transportation Research Interdisciplinary Perspectives*, *17*(January), 100742. <https://doi.org/10.1016/j.trip.2022.100742>
- Alkhowaiter, W. A. (2022). Use and behavioural intention of m-payment in GCC countries: Extending meta-UTAUT with trust and Islamic religiosity. *Journal of Innovation and Knowledge*, *7*(4), 100240. <https://doi.org/10.1016/j.jik.2022.100240>
- Alrawad, M., Lutfi, A., Almaiah, M. A., & Elshaer, I. A. (2023). Examining the influence of trust and perceived risk on customers intention to use NFC mobile payment system. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, *9*(2), 1–11. <https://doi.org/10.1016/j.joitmc.2023.100070>
- Arikunto, S. (2020). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Ateş, H., & Garzón, J. (2022). Drivers of teachers' intentions to use mobile applications to teach science. *Education and Information Technologies*, *27*(2), 2521–2542. <https://doi.org/10.1007/s10639-021-10671-4>
- Baber, R., Baber, P., & Narula, S. (2024). Examining the moderating role of online celebrity

- trustworthiness and risk propensity in UTAUT2 framework: A mixed-method approach. *International Journal of Information Management Data Insights*, 4(2), 1–14. <https://doi.org/10.1016/j.jjime.2024.100239>
- Barbera, F. La, & Ajzen, I. (2020). Control interactions in the theory of planned behavior: Rethinking the role of subjective norm. *Europe's Journal of Psychology*, 16(3), 401–417. <https://doi.org/10.5964/ejop.v16i3.2056>
- Chopdar, P. K., Paul, J., & Prodanova, J. (2022). Mobile shoppers' response to Covid-19 phobia, pessimism and smartphone addiction: Does social influence matter? *Technological Forecasting and Social Change*, 174(April 2021), 121249. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2021.121249>
- Daniel, A. D., Junqueira, M., & Rodrigues, J. C. (2022). The influence of a gamified application on soft mobility promotion: An intention perspective. *Journal of Cleaner Production*, 351(March), 1–11. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2022.131551>
- Davoudi-Kiakalayeh, A., Mohammadi, R., Pourfathollah, A. A., Siery, Z., & Davoudi-Kiakalayeh, S. (2024). Physical Activity Promotion in Schools Using Theoretically Designed Mobile Phone Application. *International Journal of Preventive Medicine*, 8(2), 1–8. <https://doi.org/10.4103/ijpvm.IJPVM>
- de Blanes Sebastián, M. G., Antonovica, A., & Sarmiento Guede, J. R. (2023). What are the leading factors for using Spanish peer-to-peer mobile payment platform Bizum? The applied analysis of the UTAUT2 model. *Technological Forecasting and Social Change*, 187(June 2022), 1–16. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2022.122235>
- de Wildt, K. K., & Meijers, M. H. C. (2023). Time spent on separating waste is never wasted: Fostering people's recycling behavior through the use of a mobile application. *Computers in Human Behavior*, 139(October 2022), 1–11. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2022.107541>
- Dhagarra, D., Goswami, M., & Kumar, G. (2020). Impact of Trust and Privacy Concerns on Technology Acceptance in Healthcare: An Indian Perspective. *International Journal of Medical Informatics*, 141(February), 1–13. <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2020.104164>
- Fox, G., Clohessy, T., van der Werff, L., Rosati, P., & Lynn, T. (2021). Exploring the competing influences of privacy concerns and positive beliefs on citizen acceptance of contact tracing mobile applications. *Computers in Human Behavior*, 121(September 2020), 106806. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2021.106806>
- Ghozali, I. (2021). *Partial Least Squares Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.2.9 Untuk Penelitian Empiris*. Universitas Diponegoro Semarang.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2017). *Partial Least Square: Konsep, Metode, dan Aplikasi menggunakan program WarpPLS 5.0*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hansma, B. J., Marulanda, S., Chen, H. Y. W., & Donmez, B. (2020). Role of habits in cell phone-related driver distractions. *Transportation Research Record*, 2674(12), 254–262. <https://doi.org/10.1177/0361198120953157>
- Hewavitharana, T., Nanayakkara, S., Perera, A., & Perera, P. (2021). Modifying the unified theory of acceptance and use of technology (UTAUT) model for the digital transformation of the construction industry from the user perspective. *Informatics*, 8(4). <https://doi.org/10.3390/informatics8040081>
- Humida, T., Al Mamun, M. H., & Keikhosrokiani, P. (2022). Predicting behavioral intention to use e-learning system: A case-study in Begum Rokeya University, Rangpur, Bangladesh. *Education and Information Technologies*, 27(2), 2241–2265. <https://doi.org/10.1007/s10639-021-10707-9>
- Joseph F Hair, J., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2017). A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). In *Sage* (Second Edi). SAGE Publications, Inc.
- Jou, Y. T., Mariñas, K. A., Saflor, C. S., & Young, M. N. (2022). Investigating Accessibility of Social Security System (SSS) Mobile Application: A Structural Equation Modeling Approach. *Sustainability (Switzerland)*, 14(13), 1–18. <https://doi.org/10.3390/su14137939>
- Kucuk, S., Baydas Onlu, O., & Kapakin, S. (2020). A Model for Medical Students' Behavioral

- Intention to Use Mobile Learning. *Journal of Medical Education and Curricular Development*, 7(1), 1–7. <https://doi.org/10.1177/2382120520973222>
- Liu, C. H., Chen, Y. T., Kittikowit, S., Hongsuchon, T., & Chen, Y. J. (2022). Using Unified Theory of Acceptance and Use of Technology to Evaluate the Impact of a Mobile Payment App on the Shopping Intention and Usage Behavior of Middle-Aged Customers. *Frontiers in Psychology*, 13(March 2022), 1–11. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.830842>
- Maharani, K. F. D., & Mandira, I. M. C. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Kemudahan dan Keamanan Terhadap Kepuasan Peserta Dalam Menggunakan Jamsostek Mobile. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 10(3), 519–528. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v10i3.1538>
- Merhi, M., Hone, K., Tarhini, A., & Ameen, N. (2020). An empirical examination of the moderating role of age and gender in consumer mobile banking use: a cross-national, quantitative study. *Journal of Enterprise Information Management*, 34(4), 1144–1168. <https://doi.org/10.1108/JEIM-03-2020-0092>
- Mustafa, M. H., Ahmad, M. B., Shaari, Z. H., & Jannat, T. (2021). Integration of TAM, TPB, and TSR in understanding library user behavioral utilization intention of physical vs. E-book format. *Journal of Academic Librarianship*, 47(5), 102399. <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2021.102399>
- Nikolopoulou, K., Gialamas, V., & Lavidas, K. (2021a). Habit, hedonic motivation, performance expectancy and technological pedagogical knowledge affect teachers' intention to use mobile internet. *Computers and Education Open*, 2(March), 100041. <https://doi.org/10.1016/j.caeo.2021.100041>
- Nikolopoulou, K., Gialamas, V., & Lavidas, K. (2021b). Habit, hedonic motivation, performance expectancy and technological pedagogical knowledge affect teachers' intention to use mobile internet. *Computers and Education Open*, 2(March), 1–9. <https://doi.org/10.1016/j.caeo.2021.100041>
- Nordhoff, S., Louw, T., Innamaa, S., Lehtonen, E., Beuster, A., Torrao, G., BJORVATN, A., Kessel, T., Malin, F., Happee, R., & Merat, N. (2020). Using the UTAUT2 model to explain public acceptance of conditionally automated (L3) cars: A questionnaire study among 9,118 car drivers from eight European countries. *Transportation Research Part F: Traffic Psychology and Behaviour*, 74, 280–297. <https://doi.org/10.1016/j.trf.2020.07.015>
- Octavius, G. S., & Antonio, F. (2021). Antecedents of Intention to Adopt Mobile Health (mHealth) Application and Its Impact on Intention to Recommend: An Evidence from Indonesian Customers. *International Journal of Telemedicine and Applications*, 10(March 2019), 1–24. <https://doi.org/10.1155/2021/6698627>
- Pan, M., & Gao, W. (2021). Determinants of the behavioral intention to use a mobile nursing application by nurses in China. *BMC Health Services Research*, 21(1), 1–11. <https://doi.org/10.1186/s12913-021-06244-3>
- Sampe Pande, J., & Gunawan, M. (2023). Pengenalan Layanan Aplikasi Jamsostek Mobile Melalui Video Promosi Dan Banner Pada Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Makassar. *ADMINT: Jurnal Administrasi Terapan*, 1(1), 107–122. <https://doi.org/10.33509/admit.v1i1.1875>
- Sarstedt, M., Ringle, C. M., & Hair, J. F. (2020). Handbook of Market Research. In *Handbook of Market Research* (Issue September). <https://doi.org/10.1007/978-3-319-05542-8>
- Schomakers, E.-M., Lidynia, C., Vervier, L. S., Calero Valdez, A., & Ziefle, M. (2022). Applying an Extended UTAUT2 Model to Explain User Acceptance of Lifestyle and Therapy Mobile Health Apps: Survey Study. *JMIR MHealth and UHealth*, 10(1), e27095. <https://doi.org/10.2196/27095>
- Shahzad, M., Qu, Y., Rehman, S. U., & Zafar, A. U. (2022). Adoption of green innovation technology to accelerate sustainable development among manufacturing industry. *Journal of Innovation and Knowledge*, 7(4), 100231. <https://doi.org/10.1016/j.jik.2022.100231>
- Song, H. G., & Jo, H. (2023). Understanding the Continuance Intention of Omnichannel: Combining TAM and TPB. *Sustainability (Switzerland)*, 15(4), 1–20. <https://doi.org/10.3390/su15043039>
- Su, C. Y., & Chao, C. M. (2022). Investigating Factors Influencing Nurses' Behavioral Intention to Use Mobile Learning: Using a Modified Unified Theory of Acceptance and Use of Technology

- Model. *Frontiers in Psychology*, 13(May), 1–10. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.673350>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D*. Alfabeta.
- Tarigan, A. F., Mariatin, E., & Ananda, F. (2021). The influences of work-life balance on work engagement millennial employee at bpjs ketenagakerjaan. *International Research Journal of Advanced Engineering and Science*, 6(3), 207–209.
- Tran, V. D. (2021). Using mobile food delivery applications during the covid-19 pandemic: Applying the theory of planned behavior to examine continuance behavior. *Sustainability (Switzerland)*, 13(21), 1–20. <https://doi.org/10.3390/su132112066>
- Wang, H., Zhang, J., Luximon, Y., Qin, M., Geng, P., & Tao, D. (2022). The Determinants of User Acceptance of Mobile Medical Platforms: An Investigation Integrating the TPB, TAM, and Patient-Centered Factors. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(17), 1–17. <https://doi.org/10.3390/ijerph191710758>
- Winata, S., & Tjokrosaputro, M. (2022). The Roles of Effort Expectancy, Attitude, and Service Quality in Mobile Payment Users Continuance Intention. *Proceedings of the Tenth International Conference on Entrepreneurship and Business Management 2021 (ICEBM 2021)*, 653(Icebm 2021), 121–126. <https://doi.org/10.2991/aebmr.k.220501.020>
- Wu, P., Zhang, R., Luan, J., & Zhu, M. (2022). Factors affecting physicians using mobile health applications: an empirical study. *BMC Health Services Research*, 22(1), 1–14. <https://doi.org/10.1186/s12913-021-07339-7>
- Yaseen, S. G., El Qirem, I. A., & Dajani, D. (2022). Islamic mobile banking smart services adoption and use in Jordan. *ISRA International Journal of Islamic Finance*, 14(3), 349–362. <https://doi.org/10.1108/IJIF-04-2021-0065>
- Zhang, X., Liu, S., Wang, L., Zhang, Y., & Wang, J. (2020). Mobile health service adoption in China: Integration of theory of planned behavior, protection motivation theory and personal health differences. *Online Information Review*, 44(1), 1–23. <https://doi.org/10.1108/OIR-11-2016-0339>