

Penerimaan Teknologi “Lapak Asik” BPJS Ketenagakerjaan: Studi Kasus Banda Aceh

Nurhayati¹, Rusdi²

^{1,2} Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi – Universitas Teuku Umar

Email Correspondent : rusdi@utu.ac.id

Abstract: *Prior research has provided valuable insights into how and why employees make a decision about the adoption and use of information technologies (ITs) in the workplace. From an organizational point of view, however, the more important issue is how managers make informed decisions about interventions that can lead to greater acceptance and effective utilization of IT. There is limited research in the IT implementation literature that deals with the role of interventions to aid such managerial decision making. Particularly, there is a need to understand how various interventions can influence the known determinants of IT adoption and use. To address this gap in the literature, we draw from the vast body of research on the technology acceptance model (TAM), particularly the work on the determinants of perceived usefulness and perceived ease of use, and: (i) develop a comprehensive nomological network (integrated model) of the determinants of individual level (IT) adoption and use; (ii) empirically test the proposed integrated model; and (iii) present a research agenda focused on potential pre- and post-implementation interventions that can enhance employees' adoption and use of IT. Our findings and research agenda have important implications for managerial decision making on IT implementation in organizations*

Keywords : *Technology Acceptance, Service, BPJS Ketenagakerjaan*

Abstrak: *Penelitian sebelumnya telah memberikan wawasan berharga tentang bagaimana dan mengapa karyawan membuat keputusan tentang adopsi dan penggunaan teknologi informasi (TI) di tempat kerja. Dari sudut pandang organisasi, bagaimanapun, masalah yang lebih penting adalah bagaimana manajer membuat keputusan tentang intervensi yang dapat menyebabkan penerimaan yang lebih besar dan pemanfaatan TI yang efektif. Ada penelitian terbatas dalam literatur implementasi TI yang berhubungan dengan peran intervensi untuk membantu pengambilan keputusan manajerial tersebut. Khususnya, ada kebutuhan untuk memahami bagaimana berbagai intervensi dapat mempengaruhi determinan adopsi dan penggunaan TI yang diketahui. Untuk mengatasi kesenjangan dalam literatur ini, kami mengambil dari banyak penelitian tentang model penerimaan teknologi (TAM), khususnya pekerjaan pada faktor penentu kegunaan yang dirasakan dan kemudahan penggunaan yang dirasakan, dan: (i) mengembangkan jaringan nomologis yang komprehensif (model terintegrasi) dari faktor-faktor penentu adopsi dan penggunaan tingkat individu (TI); (ii) menguji secara empiris model terintegrasi yang diusulkan; dan (iii) menyajikan agenda penelitian yang berfokus pada potensi intervensi sebelum dan sesudah implementasi yang dapat meningkatkan adopsi dan penggunaan TI oleh nasabah. Temuan dan agenda penelitian kami memiliki implikasi penting untuk pengambilan keputusan manajerial pada implementasi TI dalam organisasi.*

Keywords : *Penerimaan Teknologi, Layanan, BPJS Ketenagakerjaan*

PENDAHULUAN

Interaksi fisik menjadi momok yang mengganggu jalannya kinerja ketika pandemi Covid 19 (Casidy et al., 2021; Hanifah Salsabila et al., 2020; Maikomo et al., 2021). Tidak terhitung banyaknya aturan dalam protokol kesehatan yang harus dituruti oleh tiap individu demi melindungi dirinya dan orang lain sejak virus ini merebak luas secara global. Hal ini juga memaksa beberapa perusahaan baik nasional, multi-nasional dan daerah untuk menyesuaikan proses interaksi dan pemasarannya agar mampu saling menjaga dari penyebaran virus ini (Rajabi et al., 2021; Zafarullah & Ferdous, 2021). BPJS Ketenagakerjaan contohnya, sebagai perusahaan BUMN yang diberi mandat berdasarkan UU No. 40 tahun 2004, perusahaan ini adalah perusahaan nirlaba yang berfungsi menjaga Sistem Jaminan Sosial Nasional. Tidak terhitung bidang usaha yang bernaung di bawah perusahaan BUMN ini salah satunya adalah bidang ini yang dikhususkan untuk memastikan tiap pekerja di Indonesia memiliki sistem jaminan sosial ketika terjadi kecelakaan kerja, pemecatan dan pensiun.

Interaksi non fisik kemudian akan menjadi solusi di tengah maraknya penggunaan teknologi internet (Gao et al., 2017; Tambotoh et al., 2015; Veblen, 2017). Penggunaan gawai pintar yang sudah mencapai angka 63,3% pada 2019 dan akan terus meningkat hingga diperkirakan pada 2025 setidaknya 89,2% populasi Indonesia akan menggunakan perangkat ini menjadi sebuah premis tersendiri bagaimana interaksi akan berubah ke depannya (Fajrin et al., 2020; Farfar, 2021; Hanifah Salsabila et al., 2020). Sebagai sebuah keniscayaan, kondisi ini memaksa beberapa perusahaan jasa untuk berbenah dalam menyajikan produknya kepada konsumen (Azis, 2019; Nikijuluw et al., 2020). Tentu saja BPJS Ketenagakerjaan turut untuk memperbaiki pola penyajian produknya. Induksi teknologi akan sebegitu pentingnya bukan hanya di masa pandemi dan *new normal*, tapi juga mengikut pada kebutuhan pelayanan dan pasar yang tak lagi mengenal batas waktu dan jarak (Kholifah et al., 2020; Nikijuluw et al., 2020; Putra, 2020; Setiyowati et al., 2020).

Kesiapan dalam menghadapi layanan yang non fisik tentunya akan sangat penting (Fajrin et al., 2020; Kholifah et al., 2020). Teknologi informasi sebagai basis dasar interaksi sosial real-time mampu menyambungkan antar pihak dengan manusia ataupun kesadaran virtual yang sengaja dirancang untuk memenuhi kebutuhan layanan (Donmez et al., 2021; Hennig-Thurau et al., 2010; Suh & Han, 2002; J. Wu & Lu, 2013). Pada masa sekarang dan yang akan datang, akan banyak profesi layanan yang akan digantikan oleh teknologi (Adeyemi et al., 2016; Castells, 2014). Interaksi manusia dan komputer di masa yang akan

datang memunculkan isu pelik secara sumberdaya manusia yang dikotomis dengan kebaikan sisi layanan dan marketing (Caplan, 2002; Castells, 2014; Hornbæk & Hertzum, 2017). BPJS Ketenagakerjaan juga memunculkan Lapak Asik (Layanan tanpa Kontak Fisik) sebagai jawaban bagi fasilitas layanan *non-human interaction*. Secara teknis pengguna layanan BPJS Ketenagakerjaan akan dialihkan ke sebuah *Personal Computer* sebagai pengganti *Customer Service* yang bertugas melayani. Lapak Asik diharapkan dapat meminimalisasi interaksi manusia dengan manusia lainnya dan merupakan ujung tombang unjungan mandiri bagi pengguna layanan untuk memaksimalkan kebutuhan layanan mereka.

Kita akan mengukur bagaimana teknologi ini kemudian dapat diterima masyarakat utamanya pengguna layanan BPJS Ketenagakerjaan. Pertanyaan yang muncul tentu saja akan berusaha menyibak efektifitas penerapan teknologi tersebut dan penerimaannya di masyarakat (Alkhwaldi & Kamala, 2017; Dönmez-Turan & Kir, 2019; Venkatesh et al., 2003). Pada beberapa studi lainnya, penerimaan teknologi dianggap mampu memberikan impact positif dan membantu pekerjaan (Chao, 2019; Dönmez-Turan & Kir, 2019; S. Islam, 2011; Lowry et al., 2013; J. Wu & Lu, 2013). Tidak sedikit juga penelitian yang menyatakan bahwa penerapan teknologi tertentu tertolak dan tidak maksimal memunculkan nilai efisiensi dan efektifitas seperti yang diharapkan (Ananda et al., 2015; Hamdan et al., 2013). Kondisi ini yang memunculkan keraguan bagi beberapa aplikasi teknologi terapan ketika diejawantahkan pada masyarakat dan pengguna layanan. Seringkali pengguna layanan dibuat bingung (Compeau et al., 1999; Kimathi & Zhang, 2019), gagap dengan teknologi yang ada (Abdullah et al., 2016; Compeau et al., 1999; Kimathi & Zhang, 2019), cemas bahkan ragu pada fungsi teknologi yang diberikan penyedia layanan (Amiruddin et al., 2021; Hamza et al., 2017; Kimathi & Zhang, 2019; Szentágotai-Táatar & Miu, 2016). Kondisi-kondisi ini tentunya tidak akan menyenangkan dan jauh dari harapan dari investasi besar atas teknologi tersebut (Suh & Han, 2002; Winarno et al., 2021). Sejatinya sebuah teknologi akan mendorong kecepatan dan ketepatan dengan semaksimal mungkin mereduksi faktor *human error* pada proses layanan manual (Chao, 2019; Purnomo & Lee, 2013; J. Wu & Lu, 2013).

TINJAUAN PUSTAKA

Studi mengenai penerimaan teknologi tidak terlepas dari teori Ajzen (Ajzen & Fishbein, 1974; Fishbein & Ajzen, 1975). Dalam perspektif *learning theory* pada teori berbeda (Long & Khoi, 2020), sebuah teknologi bisa berlaku umum dan berterima ketika seluruh perangkat yang dibutuhkan untuk mengakses teknologi itu terkoneksi (Dönmez-Turan & Kir, 2019; S. Islam, 2011; J. Wu & Lu, 2013); perangkat keras dan lunak serta manusia yang menggunakannya (S. Islam, 2011; Mar'ah et al., 2020; J. Wu & Lu, 2013). Terlepas dari

bagaimana sebuah teknologi mengadaptasi dengan penggunaannya, teknologi informasi yang muncul seharusnya memberi dampak yang positif bagi keberhasilan kinerja manusia yang menggunakannya. Secara paradoksial beberapa teknologi memunculkan ketakutan, kecemasan yang berlebihan bahkan keengganan dari tiap individu (Amiruddin et al., 2021; Ching-Ter et al., 2017). Beberapa pihak yang merasa cemas dan enggan ini memunculkan kinerja buruk yang tentunya jauh dari harapan sebuah teknologi diluncurkan (Abdullah et al., 2016; Amiruddin et al., 2021; Hamza et al., 2017).

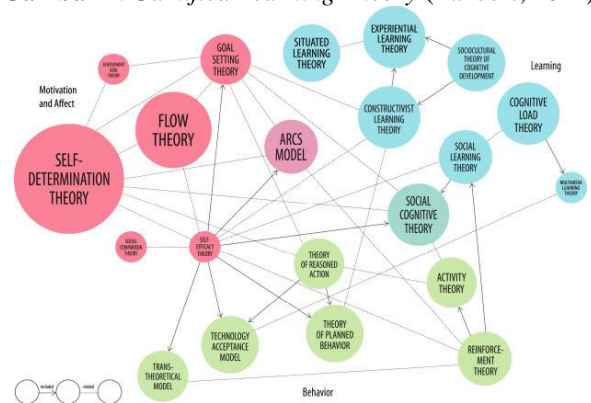
Model yang mula-mula melihat bagaimana interaksi manusia ketika menerima teknologi di ruang kerja bisa merujuk pada penelitian yang dilakukan menggunakan Igarbia’s Model (Igarbia et al., 1995, 1996). Pada beberapa tahapan, model ini mampu menjangkau respon kognisi pengguna atas teknologi dengan memasukkan sisi behavioural intentions dan memastikan pengguna untuk memiliki “keinginan untuk benar-benar menggunakan” (Guimaraes et al., 1992; Igarbia et al., 1995). Keinginan untuk benar-benar menggunakan ini yang dalam terminology konstruksinya disebut *Actual System Use*. Sebagai sebuah konstruk akhir yang diharapkan dan menjadi capaian utama dalam model Igarbia, lebih lanjut memunculkan kritik yang memperkaya model ini (Igarbia et al., 1996; Szajna, 1996). Tahapan selanjutnya model ini dikembangkan menjadi model *Technology Acceptance Modelling* (TAM) yang memperhatikan secara mendalam sisi laten di luar konstruk yang ada untuk memastikan niat perilaku dengan menambahkan variabel sikap (Abdullah et al., 2016; Zaremohzzabieh et al., 2015). Pada model TAM dasar, model sikap ini direkayasa sebagai *Attitude Towards Using* (ATU) (Abu Samah et al., 2011; Ajzen & Fishbein, 1974; Secor, 2002).

Berbanding banyak model lainnya, model TAM ini lebih banyak digunakan dalam proses penelitian terhadap penerimaan teknologi di banyak lokasi penelitian dan kondisi demografi (Dönmez-Turan & Kir, 2019; S. Islam, 2011; Kurniabudi et al., 2015). Hal ini disebabkan oleh lengkapnya model ini berbanding model sebelumnya (Lai & Li, 2005; Lim, 2018; J. Wu & Lu, 2013) dan keandalannya dalam membawa nilai-nilai efisiensi dan efektifitas yang diharapkan dapat muncul dari kemauan individu untuk membiasakan diri dan menggunakan sebuah teknologi (S. Islam, 2011; Lim, 2018; J. H. Wu & Wang, 2005; J. Wu & Lu, 2013). Proses pengukuran yang dilakukan pada model TAM memang sedikit kompleks, namun juga sebanding dengan efektifitas capaiannya (Ajibade, 2019; Casidy et al., 2021; Sun & Zhang, 2021). Pada beberapa kasus, model ini dibenturkan dengan model serupa yaitu *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) dan *Hedonic-Motivation System Adoption Model* (HMSAM) yang muncul belakangan (Lowry et al., 2013; Venkatesh et al., 2003; Viswanath Venkatesh & Xu, 2012). Tetapi, kepopuleran model ini jauh

menyaingi kedua model tersebut dan masih cukup kredibel dalam mencapai hasil dan gambaran kondisi penerimaan teknologi yang diharapkan.

Proses penambahan variabel *hedonic motivation* seperti; *curiosity*, *joy* dan *control* pada model HMSAM secara umum dianggap mengganggu (Lowry et al., 2013). Lebih jauh, model ini juga tidak menghasilkan sikap menggunakan yang dirujuk pada model TAM dan Igarbia. Pada akhir model HMSAM, *behavioural intention to use* akan ditemani oleh konstruk keterlibatan (*immersion*) yang secara psikologi merujuk pada *Kernel’s Theory* (Kivinen et al., 2004; Xu et al., 2013). Pada konstruk selanjutnya terdapat kritik yang berlandaskan pada *Gamified Learning Theory* (Landers, 2014; Zaric et al., 2021) yang menjelaskan secara gamblang bahwa proses menyenangkan yang diadopsi dari kesenangan permainan (*gamification*) tidak terlalu berpengaruh pada proses belajar dan penerimaan individu atas suatu teknologi (Bedwell et al., 2012; Kevin Ford, 2008; Landers, 2014; Seaborn & Fels, 2015). Hal ini jelas membantah teori *hedonic* yang menjadi landasan HMSAM dan secara jelas menyatakan bahwa pada dasarnya *learning-related behaviour* jauh lebih berguna ketika berada pada sisi *moderating* ataupun *mediating* dalam pembentukan model penerimaan teknologi.

Gambar 1: *Gamified Learning Theory* (Landers, 2014)



Kehendak untuk memahami sebuah teknologi jika merujuk pada kritik yang disampaikan pada model yang ditawarkan dalam *Gamification for User-Oriented Housing Design* tentunya akan menolak posisi konstruk *hedonic* yang ditawarkan HMSAM (Lo et al., 2017). Keraguan atas motivasi hedonis dalam diri individu untuk menerima sebuah teknologi tertentu bersandar pada kesadaran kognisi individu tertentu dalam menggunakannya (S. Islam, 2011; Lowell, 2012; Lowry et al., 2013; Seaborn & Fels, 2015; Zaric et al., 2021). Bahkan untuk sebuah permainan, seorang individu akan menerima permainan tertentu (yang berbasis teknologi informasi saat ini) yang dianggap lebih cocok dengan keinginan dan kebutuhannya dan dapat dengan mudah ia pahami (Seaborn & Fels, 2015; Zaric et al., 2021). Kemunculan aplikasi yang terlalu banyak tentunya akan mengeliminasi banyak dominasi teknologi yang pada masa sebelumnya merupakan batu sandungan bagi individu. Individu pada masa lalu dihadapkan pada keharusan untuk mempelajari sedangkan pada saat ini individu tersebut cukup mengadaptasi pengetahuan dari aplikasi yang sebelumnya pernah ia gunakan pada teknologi yang

lebih baru dengan fitur yang tentunya tidak jauh berbeda (Agarwal & Karahanna, 2000; Igbaria et al., 1995; J. Wu & Lu, 2013).

Pada beberapa kasus, banyak individu menolak menggunakan merk *operating system* tertentu karena mereka menolak untuk belajar. Walaupun beberapa *operating system* komputer menghadirkan kenyamanan dan kemewahan, beberapa individu tetap bertahan pada sebuah perangkat teknologi komputasi atas dasar pengetahuan dan bukan atas dasar nilai *hedonic* tertentu yang ditawarkan oleh pembuat aplikasi (Ayyagari, 2006; Viswanath Venkatesh & Xu, 2012). Hal ini juga terjadi pada persaingan *operating system* perangkat gawai pintar. Dominasi sebuah *operating system* gawai pintar tertentu jauh lebih mudah dipahami dan tentunya dipilih walaupun terus dibaharui dan ini menjadi fenomena bagaimana *operating system* tersebut tetap digandrungi walaupun jauh dari kesan *hedonic* yang ia tawarkan. Sisi inilah yang juga menjadi dasar untuk mempertahankan model TAM dalam penelitian kali ini (Holden & Rada, 2011; S. Islam, 2011; Lai & Li, 2005; Wang et al., 2003).

METODE PENELITIAN

Data

Sebanyak 220 kuesioner tertutup disebar pada pengguna teknologi “Lapak Asik” BPJS Ketenagakerjaan di Banda Aceh. Kuesioner penelitian telah terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitasnya dalam mengambil data penelitian dengan melakukan pilot kuesioner di Kabupaten Aceh Besar di Kecamatan Baitussalam, Krueng Barona Jaya, Darul Imarah dan Kecamatan Peukan Bada. Pemilihan kecamatan tersebut dikarenakan keempat kecamatan tersebut bukan lagi wilayah Kota Banda Aceh namun memiliki karakteristik demografis yang serupa dengan locus penelitian yang dituju.

Kuesioner disebar kepada responden dengan menggunakan metode *convenience sampling* dan peneliti menerima 209 kuesioner yang dipulangkan dan dapat digunakan. Adapun 4 kuesioner penelitian tidak dikembalikan oleh responden sedangkan 7 sisanya dikembalikan dengan jawaban yang tidak penuh terisi seluruhnya. 209 kuesioner penelitian yang diterima menunjukkan psikografi dan demografi responden sebagai berikut:

Tabel 1: Sebaran Responden Penelitian

Jenis Kelamin		
Pria	121	57,89%
Wanita	88	42,11%
Kecamatan Domisili		
Baiturrahman	25	11,96%
Kuta Alam	12	5,74%
Meuraxa	33	15,79%
Syiah Kuala	13	6,22%
Lhueng Bata	35	16,75%
Kuta Raja	25	11,96%
Banda Raya	18	8,61%
Jaya Baru	27	12,92%

Ulhee Kareng	21	10,05%
Pendidikan Terakhir		
SMA/K sederajat	67	32,06%
Diploma I	11	5,26%
Diploma II	0	0,00%
Diploma III	14	6,70%
Diploma IV	7	3,35%
Strata 1	104	49,76%
Strata 2	6	2,87%
Identitas Etnis		
Aceh	86	41,15%
Gayo	43	20,57%
Dhevayan	6	2,87%
Tamiang	5	2,39%
Pakpak/ Singkil	11	5,26%
Aneuk Jamee	3	1,44%
Jawa	32	15,31%
Banjar	5	2,39%
Batak/ Karo	12	5,74%
Minang/ Melayu	6	2,87%
Bidang Pekerjaan		
Perbankan	13	6,22%
Konstruksi	11	5,26%
Makanan dan Minuman	28	13,40%
Tekstil	16	7,66%
Kayu dan furniture	17	8,13%
Percetakan	9	4,31%
Tambang batubara dan minyak bumi	6	2,87%
Kimia	15	7,18%
Farmasi	19	9,09%
Komputer dan Teknologi Informasi	24	11,48%
Kendaraan bermotor	11	5,26%
Pengangkutan	16	7,66%
Listrik dan instalasi	24	11,48%

Instrumen Penelitian

Validitas instrument penelitian yang digunakan selain diuji dalam bentuk pilot juga menggunakan instrument yang telah digunakan pada penelitian terkait TAM sebelumnya (Venkatesh & Bala, 2008). Pengukuran TAM sendiri terdiri dari sepuluh dimensi dan 27 item: D1. Perceived utility misalnya bentuk pernyataan yang akan berbunyi “Dengan mengadopsi teknologi digital Lapak Asik saya dapat memiliki hubungan sosial yang lebih kuat dengan sesama pengguna BPJS Ketenagakerjaan”. D2. Perceived ease of use misalnya bentuk pernyataan yang akan berbunyi “Interaksi teknologi digital mudah dan cepat untuk dikuasai” yang terdiri dari 4 item pernyataan. D3. Perceived pleasure misalnya pernyataan yang akan berbunyi demikian “Saya suka menggunakan alat digital Lapak Asik” yang terdiri dari variasi 4 item pernyataan. D4. Intention to use misalnya bentuk pernyataan yang akan berbunyi “Saya akan menggunakan Lapak Asik” yang terdiri dari item tunggal pernyataan. Berikutnya ada konstruk dimensi D5. Actual use misalnya pernyataan yang berbunyi “Saya sering menggunakan Lapak Asik” yang terdiri dari satu item pernyataan. Dimensi konstruk berikutnya adalah D6. Kompatibilitas contoh pernyataannya akan berbunyi “Sebagian besar aspek kehidupan profesional saya kompatibel dengan penggunaan Lapak Asik” yang terdiri dari 3 item pernyataan. Berikutnya adalah dimensi sikap D7. Attitude misalnya pernyataan yang akan berbunyi “Menggunakan Lapak Asik dalam pelayanan BPJS Ketenagakerjaan adalah konsep yang luar biasa” yang terdiri dari 2 item pernyataan. D8. Self-efficacy (3 item) misalnya bentuk pernyataan yang

akan berbunyi "Saya yakin dengan kapasitas saya untuk belajar menggunakan Lapak Asik". Berikutnya adalah dimensi D9. Efek emosional dari kelelahan menggunakan Lapak Asik misalnya pernyataan yang akan berbunyi "Saya mengalami kelelahan emosional setelah menggunakan Lapak Asik" dan terdiri dari 3 item dengan skor terbalik. dan D10. Perceived risk misalnya, "Saya takut diejek ketika menggunakan Lapak Asik yang terdiri dari 3 pernyataan dengan skor terbalik. Dalam sampel penelitian ini, Cronbach's alpha dari dimensi untuk D1, D2, D3, D6, D7, D8, D9, D10 masing-masing adalah 0,91, 0,83, 0,91, 0,91, 0,95, 0,83, 0,80 masing-masing 0,80, kecuali untuk D4 dan D5 yang diwakili oleh item tunggal, yang mencerminkan niat perilaku untuk menggunakan dan penggunaan aktual dari teknologi.

Kuesioner TAM menunjukkan koefisien reliabilitas yang baik dengan alpha Cronbach yang dihitung sebesar 88%. Rerata item yang dihitung adalah $m=3,14$ dan mean skala adalah $m = 85,03$, dengan varians 189.593 dan standar deviasi 13,769. ANOVA dengan Uji Tukey untuk Nonadditivity menyatakan antara nilai a antara koefisien item $F=182.596$ signifikan pada $p<0.01$ dan koefisien T-Squared Hotelling dari $F=4.536$ signifikan pada $p<0.02$.

HASIL PENELITIAN

Semua faktor dievaluasi menggunakan skala Likert 5 poin, dengan 3 sebagai titik tengah teoretis. Pada empat variabel responden penelitian memberikan penilaian mulai dari 3,17 hingga 3,87 untuk konstruk enjoyment, intention to use, self-efficacy, dan nilai dari perceived risk. Dari seluruh konstruk penelitian yang ada kami menemukan bahwa responden penelitian memiliki pandangan terhadap tentang kegunaan teknologi Lapak Asik ($m=2,56$), diikuti oleh penggunaan aktual ($m=2,92$), dan self-efficacy ($m=3,87$). Penyebaran standar deviasi variabel adalah antara 0,86 dan 1,17, menunjukkan rentang variabilitas yang kecil. Kemiringan dan kurtosis masing-masing berkisar dari -0,95 hingga 0,42 dan -0,68 hingga 1,15. Keduanya menunjukkan bahwa konstruksi yang diperiksa berada dalam kisaran normal menurut standar yang dinyatakan literatur.

Analisis regresi membantu kita untuk menganalisis dan yang lebih penting adalah membentuk suatu permodelan hubungan antar variabel. Kita juga akan memungkinkan untuk membuat prediksi tentang apa yang sebenarnya akan dilakukan oleh penggunaan variabel teknologi berdasarkan skor dimensi lain: perceived usefulness, perceived enjoyment, perceived ease of use, intention to use, kompatibilitas, sikap, efikasi diri, konsekuensi emosional dari kelelahan penggunaan Lapak Asik, dan risiko yang dirasakan. Regresi berganda dilakukan untuk menyelidiki apakah perceived usefulness, perceived enjoyment, perceived ease of use, intention to use, kompatibilitas, sikap, efikasi diri, konsekuensi emosional dari kelelahan penggunaan Lapak Asik,

dan risiko yang dirasakan dapat secara signifikan memprediksi penggunaan teknologi yang sebenarnya dari Lapak Asik BPJS Ketenagakerjaan. Hasil regresi menunjukkan bahwa model menjelaskan 66,3% varians dan model signifikan $F(9,172) = 40,603, p<.001$. Sementara niat untuk menggunakan memberikan kontribusi yang signifikan terhadap model ($B = .466, p<.01$), dan juga sikap ($B = .197, p<.05$), variabel TAM lainnya tidak memberikan kontribusi yang signifikan terhadap model penerimaan teknologi Lapak Asik seperti terlihat pada Tabel di bawah:

Tabel 2: Hasil Uji Statistik untuk Model Penelitian

Model Summary ^b										
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df 1	df 2	Sig. F Change	
1	.825 ^a	.695	.677	.67519	.654	42.933	9	200	.000	1.915

a. Predictors: (Constant), Perceived risk, Perceived ease of use, Emotional consequences of fatigue, Perceived usefulness, Self-efficacy, Intention to use, Compatibility, Attitude, Perceived enjoyment
b. Dependent Variable: Actual Use

Tabel 3: Hasil gambaran Model

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	164.542	9	21.381	42.933	.000 ^b
	Residual	82.744	200	.714		
	Total	216.286	209			

a. Dependent Variable: Actual Use
b. Predictors: (Constant), Perceived risk, Perceived ease of use, Emotional consequences of fatigue, Perceived usefulness, Self-efficacy, Intention to use, Compatibility, Attitude, Perceived enjoyment

Tabel 4: Konstanta Model

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.122	.304		.403	.687
	Perceived usefulness	-.204	.060	-.204	-.408	.684
	Perceived ease of use	.074	.082	.058	.925	.357
	Perceived enjoyment	.111	.109	.100	1.036	.303
	Intention to use	.466	.082	.477	5.757	.000
	Compatibility	.116	.086	.105	1.356	.177
	Attitude	.198	.097	.191	2.075	.040
	Self-efficacy	.011	.083	.009	.140	.892
	Emotional consequences	-.101	.508	-.088	-1.727	.087
	Perceived risk	.041	.056	.035	.722	.471

a. Dependent Variable: Actual Use

PEMBAHASAN

Pandemi memaksa bentuk interaksi yang sebelumnya tatap muka diubah menjadi melalui

perantara teknologi tertentu. Lapak Asik adalah bentuk penggunaan teknologi yang memudahkan nasabah BPJS Ketenagakerjaan dalam melakukan klaim atas premi mereka. Teknologi ini selain sebagai bentuk substitusi interaksi, juga merupakan rekayasa tertentu agar memudahkan pelayanan nasabah BPJS Ketenagakerjaan. Bentuk rekayasa ini meminimalisasi ketergantungan interaksi langsung dan digantikan dengan bentuk interaksi yang lebih private dan real-time. Hasil penelitian kami menunjukkan bahwa konstruk yang disediakan oleh TAM dalam mempelajari gejala interaksi teknologi antara manusia dan teknologi informasi dan komputasi dapat dikatakan ampuh.

Nasabah BPJS Ketenagakerjaan dapat mudah dalam mengajukan klaim atas Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Pensiun (JP) dan Jaminan Hari Tua (JHT) tanpa harus bersusah payah melakukan kontak fisik dengan pegawai BPJS Ketenagakerjaan. Berdasarkan hasil uji kuesioner yang telah disebar pada nasabah BPJS Ketenagakerjaan pengguna Lapak Asik, didapat hasil penelitian yang menyatakan bahwa yang paling berpengaruh dalam sikap penerimaan teknologi adalah niat dan sikap pengguna Lapak Asik itu sendiri. Konstruk lainnya secara bersama-sama juga menghasilkan suatu kondisi penggunaan yang sebenarnya oleh nasabah BPJS Ketenagakerjaan. Konstruk seperti *perceived utility*, *perceived ease of use*, *perceived enjoyment*, *intention to use*, *compatibility*, *attitude*, dan *self-efficacy* pada dasarnya juga memiliki kontribusi nasabah dalam actual usage Lapak Asik.

Melalui penelitian ini kami meyakinkan bahwa pemahaman tentang sikap penerimaan teknologi tentu saja berbeda di suatu kondisi ke kondisi lainnya. Menurut penelitian yang telah kami lakukan, kami bisa menyatakan bahwa penerimaan teknologi nasabah BPJS Ketenagakerjaan cukup baik. Lapak Asik yang telah digunakan dalam mengantisipasi interaksi langsung cukup berterima umum. Sikap penerimaan yang didasari oleh keingintahuan pada dasarnya menjadi dominan dalam membentuk penerimaan yang ada (Winarno et al., 2021; J. Wu & Lu, 2013). Tidak sedikit dari aplikasi teknologi pada penelitian lainnya yang secara umum memunculkan kecemasan ketika diejawantahkan ke publik pengguna layanan (Abdullah et al., 2016; Ching-Ter et al., 2017; Hamza et al., 2017). Publik menolak untuk menggunakan, sikap mereka mengeras dan pada akhirnya penyedia layanan menghentikan teknologi tersebut karena tertolak untuk digunakan (Neacsiu et al., 2018; Szentágotai-Táatar & Miu, 2016). Teknologi pada dasarnya tak selamanya dianggap memudahkan (Chao, 2019; Szentágotai-Táatar & Miu, 2016). Kenyataan ini tentu saja mengkhawatirkan mengingat beberapa teknologi aplikasi diterapkan karena kebutuhan yang tiba-tiba saja mendesak.

Niat pribadi dari nasabah BPJS Ketenagakerjaan menjadi dasar utama aplikasi Lapak Asik digunakan oleh mereka. Tanpa niat untuk menggunakan, sebaik apapun aplikasinya

akan tetap tertolak dan sulit untuk disosialisasikan (Compeau et al., 1999; Kimathi & Zhang, 2019; Zulherman et al., 2021). Hal ini senada dengan teori yang menyatakan bahwa sikap penerimaan teknologi didasari oleh niat penggunaannya dan bukan faktor eksternal lainnya yang muncul belakangan (Bashir & Madhavaiah, 2014; King & He, 2006; Olushola & Abiola, 2017; Yzer, 2012). Rasa nyaman biasanya akan muncul ketika teknologi telah dicoba digunakan dan bukan sebaliknya (Chao, 2019; Ching-Ter et al., 2017). Tujuan penggunaan dan sikap terhadap teknologi memiliki dampak yang signifikan dan positif pada perilaku penggunaan teknologi yang sebenarnya dari nasabah (Avey et al., 2010; Pizzi & Scarpi, 2020; Yzer, 2012).

Menurut penelitian sebelumnya tentang TAM, utilitas yang dirasakan dan kemudahan penggunaan yang dirasakan adalah dua komponen penting yang memiliki dampak kuat pada proses adopsi suatu sistem (Liu et al., 2019; Marangonic dan Granic, 2015; Okumus et al., 2016; Scherer et al., 2019). Selain itu nasabah yang memiliki sikap positif terhadap teknologi pelayanan lebih cenderung menggunakannya, sedangkan mereka yang memiliki sikap negatif terhadapnya lebih cenderung menolaknya (Taherdoost, 2018; Zulherman et al., 2021). Niat perilaku untuk menggunakan teknologi pelayanan selain memiliki sikap positif terhadap teknologi juga akan meningkatkan kesiapan mereka untuk menggunakannya (Gerhana et al., 2017; Ilmi et al., 2020; Yeou, 2016). Pada akhirnya nasabah BPJS Ketenagakerjaan yang lebih tajam harus memasukkan teknologi pelayanan sebagai opsi layanan mereka juga menjadi dasar untuk semakin besar kemungkinan mereka untuk melakukannya (Chao, 2019; S. M. Islam & Grönlund, 2012; Pizzi & Scarpi, 2020; Winarno et al., 2021). Dibandingkan dengan penelitian sebelumnya karya ini memberikan kontribusi yang signifikan terhadap disiplin ilmu dan dasar penerimaan sikap atas teknologi informasi dalam dunia kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, F., Ward, R., & Ahmed, E. (2016). Investigating the influence of the most commonly used external variables of TAM on students' Perceived Ease of Use (PEOU) and Perceived Usefulness (PU) of e-portfolios. *Computers in Human Behavior*, 63, 75–90. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.05.014>
- Abu Samah, B., Shaffril, H. A. M., Abu Hassan, M., & D'Silva, J. L. (2011). Can Technology Acceptance Model be Applied on the Rural Setting: The Case of Village Development and Security Committee in Malaysia. *Journal of Social Sciences*, 7(2), 113–119. <https://doi.org/10.3844/jssp.2011.113.119>
- Adeyemi, I. R., Razak, S. A., & Salleh, M. (2016). Understanding online behavior: Exploring the probability of online personality trait using supervised machine-learning approach. *Frontiers in ICT*, 3(MAY), 1–15. <https://doi.org/10.3389/fict.2016.00008>
- Agarwal, R., & Karahanna, E. (2000). Time Files When You're Fun : Cognitive Absorption and Beliefs about Information Technology Usage. *MIS Quarterly*, 24(4), 665–694.
- Ajibade, P. (2019). Technology acceptance model limitations and criticisms: Exploring the practical applications and use in technology-related studies, mixed-method, and qualitative researches. *Library Philosophy and Practice*, 2019.
- Ajzen, I., & Fishbein, M. (1974). Factors Influencing Intentions and the Intention-Behavior Relation. *Human Relations*, 27(1), 1–15. <https://doi.org/10.1177/001872677402700101>
- Alkhwaldi, A., & Kamala, M. (2017). Why Do Users Accept Innovative Technologies? A Critical Review of Models and Theories of Technology Acceptance in The Information System Literature. *Journal of Multidisciplinary Engineering Science and Technology (JMEST)*, 4(8), 2458–9403. www.jmest.org
- Amiruddin, Pontoh, G. T., & Sriningsih, E. (2021). Determinants of Attitudes of Computer Users: an Approach to the Technology Acceptance Model and Social Cognitive Theory. *Webology*, 18, 92–111. <https://doi.org/10.14704/WEB/V18SI03/WEB18022>
- Ananda, D., Fitroh, Ratnawati, S., & Sistem, J. (2015). Evaluasi Penerimaan Pengguna Sistem Otomasi TULIS pada Pusat Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta dengan Menggunakan Metode UTAUT. *Jurusan Sistem Informasi Fakultas Sains Dan Teknologi*, 1–9.
- Avey, J. B., Luthans, F., & Youssef, C. M. (2010). The additive value of positive psychological capital in predicting work attitudes and behaviors. *Journal of Management*, 36(2), 430–452. <https://doi.org/10.1177/0149206308329961>
- Ayyagari, R. (2006). Examination of Hedonism in TAM Research. *Information Systems*, 197–204.
- Azis, M. D. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan, Kompetensi Tenaga Penjual Dan Citra Perusahaan Terhadap Keputusan Menggunakan Kembali Jasa Pada PT. Mandala Multifinance Cabang Palu. *E-Jurnal Katalogis*, 2(7), 58–67.
- Bashir, I., & Madhavaiah, C. (2014). Revisiting Technology Acceptance Model (TAM) at the Individual Internet Banking Adoption Level. *Metamorphosis: A Journal of Management Research*, 13(1), 42–56. <https://doi.org/10.1177/0972622520140107>
- Bedwell, W. L., Pavlas, D., Heyne, K., Lazzara, E. H., & Salas, E. (2012). Toward a taxonomy linking game attributes to learning: An empirical study. *Simulation and Gaming*, 43(6), 729–760. <https://doi.org/10.1177/1046878112439444>
- Caplan, S. E. (2002). Problematic Internet use and psychosocial well-being: Development of a theory-based cognitive-behavioral measurement instrument. *Computers in Human Behavior*, 18(5), 553–575. [https://doi.org/10.1016/S0747-5632\(02\)00004-3](https://doi.org/10.1016/S0747-5632(02)00004-3)
- Casidy, R., Duhachek, A., Singh, V., & Tamaddoni, A. (2021). Religious Belief, Religious Priming, and Negative Word of Mouth. *Journal of Marketing Research*, 58(4), 762–781. <https://doi.org/10.1177/00222437211011196>
- Castells, M. (2014). The impact of the internet on society: A Global Perspective. *Open Mind*, 25.
- Chao, C. M. (2019). Factors determining the behavioral intention to use mobile learning: An application and extension of the UTAUT model. *Frontiers in Psychology*, 10(JULY), 1–14. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.01652>
- Ching-Ter, C., Hajiyev, J., & Su, C. R. (2017). Examining the students' behavioral intention to use e-learning in Azerbaijan? The General Extended Technology Acceptance Model for E-learning approach. *Computers and Education*, 111, 128–143. <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2017.04.010>
- Compeau, D., Higgins, C. A., & Huff, S. (1999). Social cognitive theory and individual reactions to computing technology: A longitudinal study. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 23(2), 145–158. <https://doi.org/10.2307/249749>
- Dönmez-Turan, A., & Kir, M. (2019). User anxiety as an external variable of technology acceptance model: A meta-analytic study. *Procedia Computer Science*, 158, 715–724. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2019.09.107>
- Donmez, C. C., Sen, D., Dereli, A. F., Horasan, M. B., Yildiz, C., & Kaplan Donmez, N. F. (2021). An Investigation of Fiat Characterization and Evolutionary Dynamics of the Cryptocurrency Market. *SAGE Open*, 11(1). <https://doi.org/10.1177/2158244021994809>
- Fajrin, M. U., Tiorida, E., & Kunci, K. (2020). Faktor yang Memengaruhi Minat Perilaku Penggunaan Teknologi (Studi : Pengguna Aplikasi Video Conference selama Physical Distancing). *Prosiding The 11th Industrial Research Workshop and National Seminar*, 977–984.

- Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan SPBU Pantan Labu Aceh Utara Teuku Edyansyah
 Farfar, G. (2021). Efektifitas Penggunaan Aplikasi Zoom Meeting Dalam Pembelajaran. *ISTORIA: Jurnal Pendidikan Dan Sejarah*, 17(1).
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Intention and Behavior: An introduction to theory and research*. Addison-Wesley Publishing Company, Inc. Phillipines.
- Gao, L., Bai, X., & Park, A. (Tony). (2017). Understanding Sustained Participation in Virtual Travel Communities from the Perspectives of is Success Model and Flow Theory. In *Journal of Hospitality and Tourism Research* (Vol. 41, Issue 4). <https://doi.org/10.1177/1096348014563397>
- Gerhana, Y. A., Irfan, M., & Slamet, C. (2017). Implementasi Technology Acceptance Model untuk Mengukur Penerimaan Guru terhadap Inovasi Pembelajaran (Studi Kasus Model Pembelajaran CBR di SMK). *Jurnal Teknik Informatika UIN Sunan Gunung Djati Bandung*, X(2), 1–18.
- Guimaraes, T., Igbaria, M., & Lu, M. - t. (1992). The Determinants of DSS Success: An Integrated Model. *Decision Sciences*, 23(2), 409–430. <https://doi.org/10.1111/j.1540-5915.1992.tb00397.x>
- Hamdan, A., Din, R., & Abdul Manaf, S. Z. (2013). Penerimaan m-Pembelajaran dalam Sintem Pendidikan di Malaysia melalui The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT): Satu Analisis Literatur. *1st International Conference on Mobil Learning, Applications, and Services (Mobilcase2012)*, 1(2), 93–97.
- Hamza, A., Sharma, M. K., Anand, N., Marimuthu, P., Thakur, P. C., Baglari, H., & Singh, P. (2017). Urban and rural pattern of Internet use among youth and its association with mood state. *Journal of Family Medicine and Primary Care*, 6(2), 169–170. <https://doi.org/10.4103/jfmmpc.jfmmpc>
- Hanifah Salsabila, U., Irna Sari, L., Haibati Lathif, K., Puji Lestari, A., & Ayuning, A. (2020). Peran Teknologi Dalam Pembelajaran Di Masa Pandemi Covid-19. *Al-Mutharahah: Jurnal Penelitian Dan Kajian Sosial Keagamaan*, 17(2), 188–198. <https://doi.org/10.46781/al-mutharahah.v17i2.138>
- Hennig-Thurau, T., Malthouse, E. C., Friege, C., Gensler, S., Lobschat, L., Rangaswamy, A., & Skiera, B. (2010). The impact of new media on customer relationships. *Journal of Service Research*, 13(3), 311–330. <https://doi.org/10.1177/1094670510375460>
- Holden, H., & Rada, R. (2011). Understanding the influence of perceived usability and technology self-efficacy on teachers' technology acceptance. *Journal of Research on Technology in Education*, 43(4), 343–367. <https://doi.org/10.1080/15391523.2011.10782576>
- Hornbæk, K., & Hertzum, M. (2017). Technology acceptance and user experience: A review of the experiential component in HCI. *ACM Transactions on Computer-Human Interaction*, 24(5). <https://doi.org/10.1145/3127358>
- Igbaria, M., Guimaraes, T., & Davis, G. B. (1995). Testing the Determinants of Microcomputer Usage via a Structural Equation Model. *Journal of Management Information Systems*, 11(4), 87–114. <https://doi.org/10.1080/07421222.1995.11518061>
- Igbaria, M., Parasuraman, S., & Baroudi, J. J. (1996). A Motivational Model of Microcomputer Usage. *Journal of Management Information Systems*, 13(1), 127–143. <https://doi.org/10.1080/07421222.1996.11518115>
- Ilmi, M., Setyo Liyundira, F., Rachmawati, A., Juliasari, D., & Habsari, P. (2020). Perkembangan Dan Penerapan Theory Of Acceptance Model (TAM) Di Indonesia. *Relasi: Jurnal Ekonomi*, 16(2), 436–458. <https://doi.org/10.31967/relasi.v16i2.371>
- Islam, S. (2011). Adoption of mobile phones among the farmers : A case study from rural Bangladesh Submitted by. In *Orebro University* (Vol. 2011).
- Islam, S. M., & Grönlund, Å. G. (2012). Factors Influencing the Adoption of Mobile Phones among the Farmers in Bangladesh: Theories and Practices. *International Journal on Advances in ICT for Emerging Regions (ICTer)*, 4(1), 4. <https://doi.org/10.4038/icter.v4i1.4670>
- Kevin Ford, J. (2008). Transforming Our Models of Learning and Development: How Far Do We Go? *Industrial and Organizational Psychology*, 1(4), 468–471. <https://doi.org/10.1111/j.1754-9434.2008.00087.x>
- Kholifah, N., Christy, A., Gadi, Z., Emy, S., Suprihatin, Y., & Zuhnikhayati, E. (2020). *Penggunaan Zoom Cloud Meeting Sebagai Alternatif*.
- Kimathi, F. A., & Zhang, Y. (2019). Exploring the General Extended Technology Acceptance Model for e-Learning Approach on Student's Usage Intention on e-Learning System in University of Dar es Salaam. *Creative Education*, 10(01), 208–223. <https://doi.org/10.4236/ce.2019.101017>
- King, W. R., & He, J. (2006). A meta-analysis of the technology acceptance model. *Information and Management*, 43(6), 740–755. <https://doi.org/10.1016/j.im.2006.05.003>
- Kivinen, J., Smola, A. J., & Williamson, R. C. (2004). Online learning with kernels. *IEEE Transactions on Signal Processing*, 52(8), 2165–2176. <https://doi.org/10.1109/TSP.2004.830991>
- Kurniabudi, Sharipuddin, & Assegaff, S. (2015). A Literature Review: Acceptance Models for e-learning Implementation in Higher Institution. *Proceedings of the 2014 International Conference on Advances in Education Technology*, 11(October). <https://doi.org/10.2991/icaet-14.2014.20>
- Lai, V. S., & Li, H. (2005). Technology acceptance model for internet banking: An invariance analysis. *Information and Management*, 42(2), 373–386. <https://doi.org/10.1016/j.im.2004.01.007>
- Landers, R. N. (2014). Developing a Theory of Gamified Learning: Linking Serious Games and Gamification of Learning. *Simulation and Gaming*, 45(6), 752–768. <https://doi.org/10.1177/1046878114563660>
- Lim, W. M. (2018). Research Note Dialectic Antidotes to Critics of the Technology Acceptance Model 1. *Australasian Journal of Information Systems* Lim, 22, 1–10.

- Lo, T. T., Schnabel, M. A., & Moleta, T. J. (2017). Gamification for User Oriented Housing Design. *International Conference of the Association for Computer-Aided Architectural Design Research in Asia (CAADRIA)*, 63–72.
- Long, N. N., & Khoi, B. H. (2020). The Intention to Study Using Zoom During the SARSCoV-2 Pandemic. *International Journal of Emerging Technologies in Learning*, 15(21), 195–216. <https://doi.org/10.3991/ijet.v15i21.16777>
- Lowell, J. (2012). Managers and Moral Dissonance: Self Justification as a Big Threat to Ethical Management? *Journal of Business Ethics*, 105(1), 17–25. <https://doi.org/10.1007/s10551-011-0931-9>
- Lowry, P. B., Gaskin, J. E., Twyman, N. W., Hammer, B., & Roberts, T. L. (2013). Taking “fun and games” seriously: Proposing the hedonic-motivation system adoption model (HMSAM). *Journal of the Association for Information Systems*, 14(11), 617–671. <https://doi.org/10.17705/1jais.00347>
- Maikomo, J. M., Targema, T. S., & Obun-Andy, M. K. (2021). COVID-19 and the New normal in Developing Societies: An Appraisal of Nigerians’ Adaptation to Digital Life in Public and Private Spheres. *Journal of Developing Societies*, 1, 1–29. <https://doi.org/10.1177/0169796X21996830>
- Mar’ah, N. K., Rusilowati, A., & Sumarni, W. (2020). Perubahan Proses Pembelajaran Daring Pada Siswa Sekolah Dasar. *Prosiding Seminar Nasional Pascasarjana UNNES*.
- Neacsiu, A. D., Rompogren, J., Eberle, J. W., & McMahon, K. (2018). Changes in Problematic Anger, Shame, and Disgust in Anxious and Depressed Adults Undergoing Treatment for Emotion Dysregulation. *Behavior Therapy*, 49(3), 344–359. <https://doi.org/10.1016/j.beth.2017.10.004>
- Nikijuluw, G. M. E., Rorong, A., & Londa, V. Y. (2020). PERILAKU MASYARAKAT DI ERA DIGITAL (STUDI DI DESA WATUTUMOU III KECAMATAN KALAWAT KABUPATEN MINAHASA UTARA). *Jurnal Administrasi Publik*, 6(92), 103–111.
- Olushola, T., & Abiola, J. O. (2017). The Efficacy of Technology Acceptance Model: A Review of Applicable Theoretical Models in Information Technology Researches. *Quest Journals Journal of Research in Business and Management*, 4(11), 2347–3002.
- Pizzi, G., & Scarpi, D. (2020). Privacy threats with retail technologies: A consumer perspective. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 56(May), 102160. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2020.102160>
- Purnomo, S. H., & Lee, Y. H. (2013). E-learning adoption in the banking workplace in Indonesia: An empirical study. *Information Development*, 29(2), 138–153. <https://doi.org/10.1177/0266666912448258>
- Putra, N. P. (2020). Solusi Pembelajaran Jarak Jauh Menggunakan Aplikasi Zoom Dan Whatsapp Group Di Era New Normal Pada Warga Belajar Paket C Di Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (Pkbm) Bina Insani. *Jipsindo*, 7(2), 162–176. <https://doi.org/10.21831/jipsindo.v7i2.34939>
- Rajabi, S., Lashgarara, F., Chowdhury, A., Rashvand, H., & Daghighi, H. S. (2021). Improving Effectiveness of Rural Information and Communication Technology Offices : The Case of Qazvin Province in Iran. *Asia-Pacific Journal of Rural Development*, 1(1), 1–19. <https://doi.org/10.1177/10185291211027455>
- Seaborn, K., & Fels, D. I. (2015). Gamification in theory and action: A survey. *International Journal of Human Computer Studies*, 74, 14–31. <https://doi.org/10.1016/j.ijhcs.2014.09.006>
- Secor, A. J. (2002). The veil and urban space in Istanbul: Women’s dress, mobility and Islamic knowledge. *Gender, Place and Culture*, 9(1), 5–22. <https://doi.org/10.1080/09663690120115010>
- Setiyowati, A., Salsabila, U. H., Zulaika, R., & ... (2020). Peran Teknologi Pendidikan Dalam Penggunaan E-Learning Sebagai Platform Pembelajaran Dimasa Pandemi COVid-19. *EDURELIGIA: Jurnal ...*, 04(02), 196–206. <https://www.ejournal.unuja.ac.id/index.php/edureligia/article/view/1497>
- Suh, B., & Han, I. (2002). E ffect of trust on customer acceptance of Internet banking. *Electronic Commerce Research and Applications*, 1(3–4), 9.
- Sun, Y., & Zhang, H. (2021). What Motivates People to Pay for Online Sports Streaming? An Empirical Evaluation of the Revised Technology Acceptance Model. *Frontiers in Psychology*, 12(May), 1–11. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.619314>
- Szajna, B. (1996). Empirical evaluation of the revised technology acceptance model. *Management Science*, 42(1), 85–92. <https://doi.org/10.1287/mnsc.42.1.85>
- Szentágotai-Táatar, A., & Miu, A. C. (2016). Individual differences in emotion regulation, childhood trauma and proneness to shame and guilt in adolescence. *PLoS ONE*, 11(11), 1–13. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0167299>
- Taherdoost, H. (2018). A review of technology acceptance and adoption models and theories. *Procedia Manufacturing*, 22, 960–967. <https://doi.org/10.1016/j.promfg.2018.03.137>
- Tambotoh, J. J. C., Manuputty, A. D., & Banunaek, F. E. (2015). Socio-economics Factors and Information Technology Adoption in Rural Area. *Procedia Computer Science*, 72, 178–185. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2015.12.119>
- Veblen, T. (2017). Thorstein Veblen: The Theory of the Leisure Class. In *Oxford University Press Great Britain*. Oxford University Press Great Britain. https://doi.org/10.1007/978-3-658-08184-3_4
- Venkatesh, V., & Bala, H. (2008). Venkatesh_et_al-2008-Decision_Sciences. *Journal of Decision Sciences Institute*, 39(2), 273–315. <https://www.mendeley.com/catalogue/technology-acceptance-model-3-research-agenda-interventions-2/>
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). USER ACCEPTANCE OF INFORMATION TECHNOLOGY: TOWARD A UNIFIED VIEW. *Research Article*, 27(3), 425–478.

- Viswanath Venkatesh, & Xu, J. Y. L. T. and X. (2012). Consumer Acceptance and Use of Information Technology: Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology. *MIS Quarterly*, 36(1), 157–178. <https://doi.org/10.1109/MWSYM.2015.7167037>
- Wang, Y. S., Wang, Y. M., Lin, H. H., & Tang, T. I. (2003). Determinants of user acceptance of Internet banking: An empirical study. In *International Journal of Service Industry Management* (Vol. 14, Issue 5). <https://doi.org/10.1108/09564230310500192>
- Winarno, W. A., Mas'ud, I., & Palupi, T. W. (2021). Perceived Enjoyment, Application Self-efficacy, and Subjective Norms as Determinants of Behavior Intention in Using OVO Applications. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(2), 1189–1200. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no2.1189>
- Wu, J. H., & Wang, S. C. (2005). What drives mobile commerce? An empirical evaluation of the revised technology acceptance model. *Information and Management*, 42(5), 719–729. <https://doi.org/10.1016/j.im.2004.07.001>
- Wu, J., & Lu, X. (2013). Effects of extrinsic and intrinsic motivators on using utilitarian, hedonic, and dual-purposed information systems: A meta-analysis. *Journal of the Association for Information Systems*, 14(3), 153–191. <https://doi.org/10.17705/1jais.00325>
- Xu, X., Hou, Z., Lian, C., & He, H. (2013). Online learning control using adaptive critic designs with sparse kernel machines. *IEEE Transactions on Neural Networks and Learning Systems*, 24(5), 762–775. <https://doi.org/10.1109/TNNLS.2012.2236354>
- Yeou, M. (2016). An Investigation of Students' Acceptance of Moodle in a Blended Learning Setting Using Technology Acceptance Model. *Journal of Educational Technology Systems*, 44(3), 300–318. <https://doi.org/10.1177/0047239515618464>
- Yzer, M. (2012). Perceived behavioral control in reasoned action theory: A dual-aspect interpretation. *Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 640(1), 101–117. <https://doi.org/10.1177/0002716211423500>
- Zafarullah, H., & Ferdous, J. (2021). Cyberspace at the Grassroots: E-Governance and Citizen/Stakeholder Perceptions at the Local Level in Bangladesh. *Journal of Development Policy and Practice*, 6(2), 168–187. <https://doi.org/10.1177/24551333211034082>
- Zaremohzzabieh, Z., Samah, B. A., Muhammad, M., Omar, S. Z., Bolong, J., Hassan, M. S., & Shaffril, H. A. M. (2015). A Test of the Technology Acceptance Model for Understanding the ICT Adoption Behavior of Rural Young Entrepreneurs. *International Journal of Business and Management*, 10(2), 158–169. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v10n2p158>
- Zaric, N., Roepke, R., Lukarov, V., & Schroeder, U. (2021). Gamified learning theory: The moderating role of learners' learning tendencies. *International Journal of Serious Games*, 8(3), 71–91. <https://doi.org/10.17083/IJSG.V8I3.438>
- Zulherman, Z., Nuryana, Z., Pangarso, A., & Zain, F. M. (2021). Factor of zoom cloud meetings (ZCM): Technology adoption on the pandemic covid-19. *International Journal of Evaluation and Research in Education (IJERE)*, 10(3), 816–825. <https://doi.org/10.11591/ijere.v10i3.21726>