

USULAN PERBAIKAN LAYANAN PADA APLIKASI MYORBIT MENGUNAKAN INTEGRASI MODEL *UNDEFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY* (UTAUT) DAN *TASK- TECHNOLOGY FIT* (TTF)

Dheva Aulia Pratama*, Arfan Bakhtiar, Aries Susanty, Susatyo Nugroho. W.P.

*Departemen Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Diponegoro,
Jl. Prof. Soedarto, SH, Kampus Undip Tembalang, Semarang, Indonesia 50275*

ABSTRAK

Perusahaan berlomba lomba memberikan inovasi terkait kemajuan teknologi yang mereka berikan. Seluruh kegiatan yang dilakukan saat ini terhubung menggunakan sistem informasi. Hal ini yang mendorong Telkomsel memberikan sebuah inovasi bahwa wifi dapat dibawa kemanapun dan diatur melalui sistem informasi. Dalam kenyataannya, masih terdapat beberapa kekurangan dalam sistem layanan yang diberikan. Adopsi pengguna ditentukan tidak hanya oleh persepsi mereka tentang teknologi tetapi juga oleh kesesuaian antara teknologi dan tugas. Dengan kata lain, meskipun suatu teknologi dapat dianggap maju, jika tidak sesuai dengan persyaratan tugas pengguna, mereka mungkin tidak mengadopsinya. Dengan mengintegrasikan model UTAUT dan TTF, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor apa yang menyebabkan pengguna memilih untuk menggunakan sistem layanan saat ini. Penelitian ini menggunakan SEM untuk menguji pengaruh variabel-variabel tersebut. Pengujian hipotesis menunjukkan bahwa variabel Facilitating Conditions dan Social Influence memiliki pengaruh terhadap User Adoption, dan Technology Characteristics memiliki pengaruh terhadap Effort Expectancy dan Task-Technology Fit, serta Effort Expectancy yang berpengaruh terhadap Performance Expectancy.

Kata Kunci : Wifi, UTAUT, TTF, SEM.

ABSTRACT

Proposed Service Improvement On Myorbit Application Using The Integration Of The Undefined Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT) And Task-Technology Fit (TTF) Model Companies are competing to provide innovations related to the technological advances they provide. All activities carried out are currently connected using an information system. This has prompted Telkomsel to provide an innovation that wifi can be carried anywhere and managed through an information system. In reality, there are still some shortcomings in the service system provided. User adoption is determined not only by their perception of the technology but also by the fit between the technology and the task. In other words, although a technology may be considered advanced, if it does not meet the requirements of the user's task, they may not adopt it. By integrating the UTAUT and TTF models, this study aims to find out what factors cause users to choose to use the current service system. This study uses SEM to test the effect of these variables. Hypothesis testing shows that Facilitating Conditions and Social Influence variables have an influence on User Adoption, and Technology Characteristics have an influence on Effort Expectancy and Task-Technology Fit, and Effort Expectancy which affects Performance Expectancy.

Keywords : Wifi, UTAUT, TTF, SEM.

1. Pendahuluan

Saat ini revolusi industri 4.0 mendorong berbagai perusahaan untuk berinovasi menawarkan produk atau layanan yang dapat mempermudah pekerjaan setiap orang. Telkomsel menawarkan

sebuah produk wifi yang dapat dibawa kemana mana dan diatur dalam satu aplikasi bernama MyOrbit.

Telkomsel merupakan salah satu perusahaan penyedia provider di Indonesia yang memiliki pangsa pasar terbanyak.

Teknologi yang ditawarkan oleh Telkomsel merupakan teknologi baru dimana modem wifi yang digunakan terintegrasi dengan satu aplikasi di *smartphone* untuk dikonfigurasi selama penggunaannya. Biasanya modem wifi berbasis jaringan LTE tidak menggunakan aplikasi untuk mengatur penggunaannya, untuk mengatur dan aktivasinya perlu masuk ke laman pengguna di *website* sehingga memerlukan waktu untuk mengaksesnya dan perlu *login* berulang ulang.

Telkomsel Orbit memberikan seluruh pelayanan jasanya menggunakan sebuah aplikasi. Aplikasi tersebut bernama MyOrbit yang dapat di unduh di Google Playstore atau AppStore. Pelayanan yang diberikan berupa pengaturan modem, *setup* modem, *website filtering* hingga proses transaksi pembelian kuota. Pelanggan dapat memberikan *feedback* atau ulasan terkait layanan pada MyOrbit melalui opsi ulasan yang ada pada Google Playstore atau AppStore dan juga melalui *customer care* MyOrbit.

Namun demikian, penerimaan dan adopsi pengguna untuk produk MyOrbit ini terbukti sulit. Jika dilihat pada kondisi saat ini, pengguna Telkomsel Orbit naik menjadi 403.372 per bulan Januari 2022 namun sebanyak 35% dari jumlah tersebut melakukan hard complaint dikarenakan masalah yang terdapat pada layanan aplikasi yang sering mengalami kendala dan bug.

Berdasarkan studi pendahuluan ditemukan keluhan pada sistem layanan yang ada. Studi tersebut menunjukkan keluhan tertinggi terdapat pada kategori *customer care* tidak responsif yaitu sebanyak 27% yang merupakan kondisi dimana pelanggan merasa *agent customer care* tidak responsif dalam menangani keluhan pelanggan. Sedangkan keluhan lainnya yaitu *top up problem* (saldo terpotong kuota tidak masuk) yang sering dialami pelanggan sebanyak 26%, gagal aktivasi yaitu permasalahan yang ada ketika melakukan aktivasi modem oleh pelanggan sebanyak 16%, pelanggan gagal melakukan registrasi sebanyak 12%, disfungsi aplikasi lainnya yang membuat pelanggan tidak bisa memanfaatkan fitur fitur yang ada di aplikasi sebanyak 9%, masalah tidak bisa *top up* sebanyak 7%, dan penggunaan kuota yang boros bagi pelanggan sebanyak 3%.

Dengan demikian, faktor penentu yang mempengaruhi penerimaan dan adopsi pengguna terhadap MyOrbit menjadi sangat penting. Ada sejumlah studi penerimaan dan adopsi pengguna pada teknologi informasi misalnya, penggunaan aplikasi mobile banking. Dalam upaya untuk mengetahui penerimaan dan adopsi pengguna terhadap aplikasi MyOrbit ini, perlu diketahui terlebih dahulu faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi pengguna layanan MyOrbit saat ini sehingga masih memiliki kepercayaan pada perusahaan. Faktor yang paling berpengaruh dari sudut pandang pengguna inilah yang dirasa perlu

diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan maupun pengembangan.

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah bagaimana tingkat penerimaan dan adopsi pengguna dari aplikasi MyOrbit serta meningkatkan kualitas layanan dari aplikasi MyOrbit. Hal ini didasarkan atas baru diluncurkannya teknologi ini serta meningkatnya beberapa keluhan pelanggan mengenai layanan aplikasi MyOrbit.

Setelah terbentuk rumusan masalah, tujuan dari penelitian yang akan dilakukan adalah mengidentifikasi variabel dan indikator yang tepat untuk mengukur penerimaan dan penggunaan aplikasi MyOrbit pada pelanggan, mengetahui pengaruh dari masing-masing variabel terhadap penerimaan dan penggunaan layanan aplikasi MyOrbit pada pelanggan dan memberikan usulan perbaikan yang perlu dilakukan oleh pihak perusahaan untuk meningkatkan kualitas layanan pada aplikasi.

Dalam menentukan faktor tersebut, dapat dilakukan dengan mengukur hubungan antar variabel dalam suatu model konseptual Penelitian ini menggunakan model konseptual integrasi antara *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)* dan *Task-Technology Fit (TTF)*. UTAUT diakui sebagai salah satu model paling komprehensif untuk menjelaskan penerimaan teknologi, yang mencerminkan persepsi pengguna tentang teknologi, misalnya, harapan kinerja dan harapan upaya. Sementara itu, TTF mengevaluasi kecocokan antara tugas dan teknologi, mengintegrasikan TTF dengan UTAUT berpotensi menjelaskan lebih banyak penerimaan pengguna terhadap teknologi secara terpisah (Goodhue & Thompson, 1995).

2. Latar Belakang Teoritis dan Model Penelitian

UTAUT terdiri dari empat variabel eksogen yakni *Performance Expectancy (PE)*, *Effort Expectancy (EE)*, *Social Influence (SI)*, dan *Facilitating Conditions (FC)* dan untuk variabel endogen yang digunakan adalah *User Adoption (USE)*. UTAUT dapat mendefinisikan bahwa *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions* dapat mempengaruhi penerimaan suatu teknologi (Gao et al., 2015).

TTF terdiri dari dua variabel eksogen yaitu *Technology Characteristics (TEC)* dan *Task Characteristics (TAC)*. Sedangkan untuk variabel endogen yang digunakan adalah *Task-Technology Fit (TTF)*. TTF telah diterapkan untuk menunjukkan bagaimana kesesuaian antara *task-technology* mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap sistem informasi, seperti layanan internet dan teknologi seluler. Dalam model TTF, *technology characteristics* dan *task characteristics* adalah dua aspek dari kesesuaian antara *task-technology*. TTF dapat menjelaskan bahwa jika sebuah pekerjaan di

luar kemampuan teknologi, atau teknologi yang dirancang tidak memiliki fungsi yang memadai untuk menyelesaikan tugas, kecocokan *task-technology* akan berkurang. (Wang et al., 2020)

Dari penggunaan model UTAUT dan TTF didapatkan hasil berupa variabel dan indikator yang dapat diperbaiki untuk meningkatkan kualitas layanan dan juga mampu mengatasi masalah pada aplikasi MyOrbit. Mengingat bahwa UTAUT menekankan persepsi pengguna tentang suatu teknologi, dan TTF berkontribusi pada pemahaman penerimaan pengguna dari perspektif kesesuaian *task-technology*, penulis mengusulkan model terpadu dengan mengintegrasikan dua teori untuk menghasilkan pemahaman yang komprehensif tentang penerimaan pengguna terhadap suatu teknologi.

Kesesuaian antara teknologi dan tugas yang baik akan mendorong adopsi teknologi oleh pengguna. Sebaliknya, kesesuaian antara teknologi dan tugas yang buruk akan menurunkan niat adopsi teknologi oleh pengguna (Lee et al., 2007; Lin & Huang, 2008). Misalnya, meskipun mobile banking memiliki banyak keuntungan seperti dapat digunakan kapanpun dimanapun, jika pengguna tidak memerlukan transaksi mobile mereka lebih memilih layanan perbankan tradisional daripada mobile banking. Penelitian sebelumnya juga menunjukkan menemukan bahwa kesesuaian teknologi tugas mempengaruhi penggunaan KMS (knowledge management system) (Lin & Huang, 2008). Kemudian Shang dkk. (2007) mencatat bahwa interaksi antara tugas dan teknologi akan mempengaruhi penggunaan blog oleh pengguna. Sementara Dishaw dan Strong (1999) menemukan bahwa kesesuaian antara teknologi dan tugas mempengaruhi pemanfaatan teknologi informasi oleh pengguna. Dengan demikian, penelitian ini mengusulkan hipotesis berikut

H1. Task Characteristics secara signifikan mempengaruhi Task-Technology Fit.

H2. Technology Characteristics pada layanan aplikasi MyOrbit berpengaruh signifikan terhadap Task-Technology Fit.

H3. Task-Technology Fit secara signifikan mempengaruhi User Adoption dari layanan aplikasi MyOrbit.

Performance expectancy sama seperti *perceived usefulness* dari model TAM dan *relative advantage* dari model IDT (Venkatesh et al., 2003). Hal ini menggambarkan persepsi pengguna terhadap kenaikan tingkat kinerja dengan menggunakan sebuah sistem layanan akan menjadi lebih cepat dan efektif. Dalam penelitian sebelumnya oleh Carlsson dkk (2006) dan Park dkk (2007) menjelaskan pengaruh *performance expectancy* terhadap user adoption dan *user's behavioral intention*. Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini mengusulkan hipotesis berikut:

H4. Performance Expectancy secara signifikan mempengaruhi User Adoption dari layanan aplikasi MyOrbit.

Effort expectancy sama seperti *perceived easy-of-use* dari model TAM/TAM2 dan *complexity* dari model IDT (Venkatesh et al., 2003). Hal ini menggambarkan persepsi pengguna tentang betapa sulitnya menggunakan sebuah sistem layanan. Menurut UTAUT, *effort expectancy* secara positif mempengaruhi *performance expectancy* (Venkatesh et al., 2003). Ketika pengguna merasa bahwa sebuah sistem layanan mudah dipakai dan tidak membutuhkan banyak usaha, mereka lebih memiliki harapan yang tinggi untuk memperoleh kinerja yang diinginkan. Jika tidak, harapan kinerja mereka akan rendah. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Wulandari (2017) telah mengeksplorasi bahwa *effort expectancy* atau variabel serupa berpengaruh secara signifikan terhadap *user adoption*. Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini mengusulkan hipotesis berikut:

H5. Effort Expectancy secara signifikan mempengaruhi User Adoption dari layanan aplikasi MyOrbit.

H6. Effort Expectancy secara signifikan mempengaruhi Performance Expectancy.

Social influence mirip dengan *subjective norm* dari model TRA (Venkatesh et al., 2003) dan menggambarkan tingkat pengaruh faktor lingkungan yakni pendapat teman, kerabat, dan atasan pengguna terhadap perilaku pengguna (Lopez-Nicolas, Molina-Castillo, & Bouwman, 2008). Faktor lingkungan akan mempengaruhi *user adoption* dan penggunaan sebuah sistem layanan (Hong, Thong, Moon, & Tam, 2008). Sejumlah penelitian terkait *mobile banking* telah menegaskan kembali dampak signifikan dari *social influence* pada niat perilaku di seluruh dunia termasuk Cina (Guo & Lu, 2017) dan Portugal (Oliveira et al., 2014). Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini mengusulkan hipotesis berikut:

H7. Social Influence secara signifikan mempengaruhi User Adoption dari layanan aplikasi MyOrbit.

Facilitating conditions mirip *perceived behavioral control* dari model TPB dan mencerminkan efek dari kemampuan, pengetahuan dan sumber daya pengguna (Venkatesh et al., 2003). MyOrbit sebagai sistem layanan yang baru diluncurkan mengharuskan pengguna untuk memiliki keterampilan tertentu seperti mengatur dan menggunakan ponsel untuk terhubung ke modem. Selain itu, biaya penggunaan perangkat yaitu biaya pembelian perangkat harus ditanggung oleh pengguna. Pengguna tidak akan mengadopsi atau menggunakan sistem layanan jika mereka tidak memiliki sumber daya keuangan dan keterampilan operasional yang diperlukan. Misalnya, intensitas perilaku untuk mengadopsi pembayaran seluler meningkat ketika infrastruktur operasional sudah ada dan mempromosikan penggunaan pembayaran

seluler (Oliveira *et al.*, 2014). Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini mengusulkan hipotesis berikut:

H8. Facilitating Conditions secara signifikan mempengaruhi User Adoption dari layanan aplikasi MyOrbit.

Technology characteristics akan mempengaruhi *effort expectancy*. Keuntungan dari MyOrbit seperti bisa digunakan di mana-mana dan kemudahan akan memungkinkan pengguna untuk mengatur modem internet yang nyaman dan dapat mengurangi waktu dan tenaganya. Selain itu, dibandingkan dengan internet rumah yang kompleks, Telkomsel Orbit memiliki lebih sedikit kompleksitas dan antarmuka aplikasi yang lebih jelas. Ini dapat menyederhanakan operasi pengguna. Pengguna biasa dapat dengan mudah menggunakan sistem layanan. Keuntungan ini akan mempengaruhi *effort expectancy* pengguna. Selain itu, *Task-Technology Fit* akan mempengaruhi *performance expectancy* pengguna (Dishaw & Strong, 1999). Misalnya, ketika tugas pengguna membutuhkan pembayaran yang cepat, nyaman, dan ada di mana-mana, dia akan merasa bahwa *mobile banking* berguna dan meningkatkan kinerjanya. Jika tidak, ia dapat mengadopsi teknologi pengganti lainnya seperti Internet atau layanan perbankan tradisional. Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini mengusulkan hipotesis berikut:

H9. Technology Characteristics secara signifikan mempengaruhi Effort Expectancy pengguna.

H10. Task-Technology Fit secara signifikan memengaruhi Performance Expectancy pengguna.

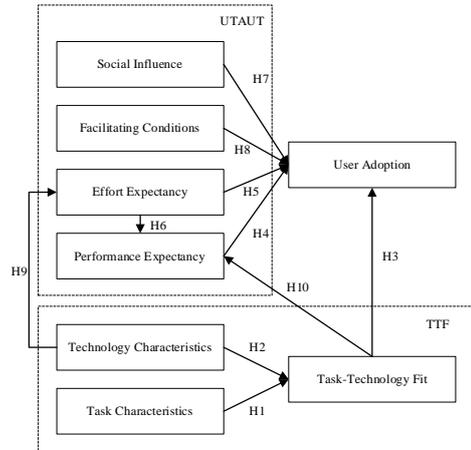
3. Metode Penelitian

1. Model Penelitian

Pada penelitian ini digunakan model analisis yang mengadopsi model dari penelitian Zhou *et al.*, (2010) yang berjudul *Integrating TTF and UTAUT to explain mobile banking user adoption*. Model penelitian tersebut merupakan acuan untuk penelitian ini karena menurut Zhou, *et al* (2010) model ini dibuat untuk penerimaan teknologi baru dan berdasarkan permasalahan yang ada, integrasi antara model UTAUT dan TTF cocok dengan keadaan di lapangan. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel yang digunakan mengikuti pertanyaan penelitian. Adapun gambaran keseluruhan untuk melakukan pengukuran terhadap

variabel-variabel pada penelitian ini ditampilkan pada gambar 1 berikut ini:

Gambar 1. Model Konseptual UTAUT dan TTF



2. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode survei atau jenis penelitian lain yang mengumpulkan data dari sampel dengan mengajukan pertanyaan melalui kuesioner atau wawancara, sehingga data yang diperoleh mewakili aspek populasi yang berbeda (Fraenkel & Wallen, 1990). Data yang dikumpulkan yakni data primer yang didapat melalui penyebaran kuesioner yang dilakukan secara *online*.

Menurut (Sugiyono, 2012) populasi adalah suatu wilayah yang terdiri dari subyek/obyek yang memenuhi karakteristik dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti yang diteliti. Berdasarkan pemahaman tersebut, populasi pada penelitian ini adalah pelanggan Telkomsel Orbit

Pentuan jumlah sampel untuk analisis dengan menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM) dapat dirumuskan dengan jumlah indikator (jumlah pertanyaan) dikali 5 sampai dengan 10 (Ferdinand, 2006). Jumlah indikator pada penelitian ini sebanyak 26 dan dikalikan dengan 5, sehingga jumlah sampel minimal pada penelitian ini sebanyak **130 Responden**. Hair *et.al* (2006) menambahkan bahwa jumlah minimal sampel yang sesuai adalah 100.

4. Hasil

Jumlah seluruh responden yang mengisi kuesioner adalah 168 responden. Karakteristik responden survei ini ditunjukkan pada Tabel 2 dalam bentuk tabel ringkasan

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Jumlah	Presentase
Usia	19 – 26 tahun	44	26,19%
	27 – 42 tahun	86	51,19%
	43 – 57 tahun	38	23,62%
Jenis Kelamin	Pria	91	54,17%
	Wanita	77	45,83%
Profesi	Pelajar/Mahasiswa	22	13,10%

	Karyawan Swasta	27	16,07%
	Pegawai Negeri	23	13,69%
	Wiraswasta	34	20,24%
	TNI/Polri	15	8,93%
	Karyawan BUMN	47	27,98%
Lama Pemakaian	< 7 hari	28	16,67%
	< 1 bulan	16	9,52%
	1 – 6 bulan	53	31,55%
	6 – 12 bulan	39	23,21%
	> 1 tahun	32	19,05%

Statistik deskriptif digunakan untuk menjelaskan secara statistik data tentang hasil tanggapan responden. Dalam survei ini, modus dan

mean digunakan untuk menjelaskan data dari tanggapan responden terhadap kuesioner. Tabel 2 menunjukkan statistik deskriptif responden

Tabel 2. Statistika Deskriptif

Indikator	Modus	Mean	Indikator	Modus	Mean
USE1	3	3.482	PE4	3	3.440
USE2	3	3.464	SI1	3	3.440
USE3	3	3.429	SI2	4	3.167
TTF1	3	3.374	SI3	3	3.435
TTF2	4	3.210	FC1	3	3.601
TTF3	4	2.768	FC2	3	3.524
EE1	4	3.435	FC3	2	2.429
EE2	3	3.637	TEC1	4	3.393
EE3	4	3.435	TEC2	4	3.476
EE4	4	3.476	TEC3	3	3.548
PE1	4	3.613	TAC1	3	3.531
PE2	4	3.667	TAC2	4	3.476
PE3	4	3.387	TAC3	4	3.576

Hasil dari uji validitas dilaksanakan dengan membandingkan nilai r yang didapatkan (r hitung) dengan r tabel yang didapatkan dari tabel r *Corrected Item - Total Correlation*. Data dikatakan valid apabila nilai dari R hitung $>$ nilai R tabel. Nilai dari R hitung didapatkan dari nilai *Corrected Item-Total Correlation* pada *Software SPSS*, Nilai kritis yang dipakai dalam pengujian ini bisa dilihat pada table r dengan taraf signifikansi $\alpha = 5\%$ dan jumlah sampel sebesar 168 responden dengan derajat kebebasan $df = 166$, maka didapatkan *critical value* sebesar 0,1982. Oleh karena itu, pengujian validitas kuesioner dalam penelitian ini mempunyai batas r hitung $\geq 0,1982$. Pengujian reliabilitas dilaksanakan pada setiap variabel yang telah lolos uji validitas. Apabila nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0.6, dapat dikatakan bahwa variabel tersebut reliabel

Berdasarkan perhitungan didapatkan bahwa semua indikator dinyatakan valid karena nilai *Corrected Item-Total Correlation* nya lebih dari nilai r tabel. Sedangkan untuk uji reliabilitas kuesioner

apabila nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,6 maka kuesioner dikatakan reliabel. Dalam penelitian ini didapatkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,878 hal tersebut menunjukkan bahwa variabel telah reliabel dan dapat dilakukan pengolahan data pada tahap berikutnya

Pengujian normalitas pada penelitian ini memakai bantuan *software AMOS 22.0* dengan melihat nilai CR dengan tingkat signifikansi yang digunakan adalah 1%. Dan didapatkan bahwa data yang digunakan tidak normal namun terdapat cara untuk mengatasi data yang tidak berdistribusi normal yaitu dengan melakukan *bootstrapping*

Penelitian ini melakukan resampling sebanyak 500 kali dan *bias corrected confidence* yang digunakan adalah 95%. Metode *bootstrapping* ini digunakan dalam pengujian hipotesis penelitian

Berdasarkan tabel *chisquare* apabila terdapat 26 indikator dengan tingkat signifikansi $p < 0,01$ maka nilai *chisquare* nya sebesar 45,642. Berdasarkan perhatian, diketahui bahwa terdapat 15 data yang

dianggap *outlier* karena nilai *mahalanobis distance* lebih dari 45,642. Data tersebut tidak akan digunakan dalam perhitungan sehingga jumlah data yang digunakan menjadi 153 data.

Pengolahan data model struktural dilakukan dengan mengecek nilai *loading factor* yang lebih dari 0,5 dan menguji kesesuaian model serta uji kausalitas

Pada uji kesesuaian model dan uji kausalitas dilakukan sebanyak 2 iterasi karena nilai *Goodness of Fit* model masih belum mencukupi standar. Tabel 4 menunjukkan hasil pengolahan data model struktural

Tabel 4. Hasil Pengolahan Data Model

			Estimate
Task_Technology_Fit	<--	Technology_Characteristics	,909
Task_Technology_Fit	<--	Task_Characteristics	,651
Effort_Expectancy	<--	Technology_Characteristics	1,308
Performance_Expectancy	<--	Task_Technology_Fit	,678
Performance_Expectancy	<--	Effort_Expectancy	,740
User_Adoption	<--	Task_Technology_Fit	,992
User_Adoption	<--	Social_Influence	1,496
User_Adoption	<--	Facilitating_Conditions	1,025
User_Adoption	<--	Effort_Expectancy	,925
User_Adoption	<--	Performance_Expectancy	1,723
USE1	<--	User_Adoption	,539
USE2	<--	User_Adoption	,508
USE3	<--	User_Adoption	,595
SI1	<--	Social_Influence	,610
SI2	<--	Social_Influence	,646
SI3	<--	Social_Influence	,569
FC1	<--	Facilitating_Conditions	,504
FC2	<--	Facilitating_Conditions	,524
FC3	<--	Facilitating_Conditions	,622
EE1	<--	Effort_Expectancy	,596
EE2	<--	Effort_Expectancy	,693

			Estimate
EE3	<--	Effort_Expectancy	,583
EE4	<--	Effort_Expectancy	,528
PE1	<--	Performance_Expectancy	,662
PE2	<--	Performance_Expectancy	,600
PE3	<--	Performance_Expectancy	,503
PE4	<--	Performance_Expectancy	,543
TTF1	<--	Task_Technology_Fit	,635
TTF2	<--	Task_Technology_Fit	,772
TTF3	<--	Task_Technology_Fit	,641
TEC1	<--	Technology_Characteristics	,608
TEC2	<--	Technology_Characteristics	,573
TEC3	<--	Technology_Characteristics	,525
TAC1	<--	Task_Characteristics	,543
TAC2	<--	Task_Characteristics	,541
TAC3	<--	Task_Characteristics	,507

Nilai *cr* yang disarankan adalah lebih dari 0,5. Berdasarkan perhitungan Tabel 5, bisa dilihat bahwa nilai *cr* untuk semua variabel telah lebih dari 0,5 dan dapat dinyatakan bahwa konstruk pembentuk variabel tersebut telah reliabel.

Nilai AVE yang disarankan adalah lebih dari 0,5. Apabila nilai AVE lebih dari 0,5 dapat dikatakan bahwa indikator-indikator dalam model telah mewakili variabel. Berdasarkan Tabel 5, bisa dilihat bahwa nilai AVE untuk variabel *Social Influence* kurang dari 0,5. Sehingga dapat dinyatakan bahwa indikator-indikator yang membentuk konstruk tersebut mewakili variabel bentukan yang dikembangkan namun korelasinya cukup rendah. Sedangkan untuk variabel lainnya memiliki nilai AVE lebih dari 0,5 sehingga bisa disimpulkan bahwa indikator-indikator yang membentuk konstruk telah mewakili variabel bentukan dan memiliki nilai korelasi yang tinggi

Nilai *Discriminant Validity* untuk setiap variabel cukup tinggi yaitu lebih besar dari 0,5. Nilai *discriminant validity* akan dibandingkan dengan nilai *loading factor* dari korelasi antar konstruk yang ditunjukkan pada tabel 5. Dan juga menunjukkan

bahwa *discriminant validity* variabel eksogen lebih besar dibandingkan dengan nilai *loading factor* korelasi antar variabel eksogen. Hal ini menunjukkan

bahwa variabel eksogen sudah benar-benar menggambarkan perbedaan dan sudah sepenuhnya menangkap fenomena yang diukur

Tabel 5. Uji Reliabilitas dan *Average Variance Extracted*

Variabel	Discriminant Validity	Reliability test	
		CR	AVE
User Adoption	-	0.562	0.549
Effort Expectancy	-	0.693	0.632
Performance Expectancy	-	0.667	0.519
Task-Technology Fit	-	0.725	0.613
Social Influence	0.609	0.638	0.371
Facility Condition	0.810	0.522	0.656
Technology Characteristics	0.740	0.590	0.547
Task Characteristics	0.736	0.540	0.542

5. Hasil

Pengujian hipotesis dilaksanakan dengan menggunakan teknik *bootstrap* dengan jumlah sampel *bootstrap* sebesar 500 dan *Bias Corrected Confidence* 95%. Hipotesis diterima apabila nilai batas atas (*upper*) dan batas bawah (*lower*) berada pada satu kutub yang sama, misalnya bernilai sama-sama positif atau sama-sama negatif dan nilai $P <$

0,05 (Akhtar, 2020). Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan software AMOS dan hipotesisnya adalah sebagai berikut:

1. $H_0 : \lambda_1 = 0$ (Pengaruh signifikan)
2. $H_1 : \lambda_1 \neq 0$ (Pengaruh tidak signifikan)

Hasil uji hipotesis dengan menggunakan software AMOS bisa dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6. Pengujian hipotesis

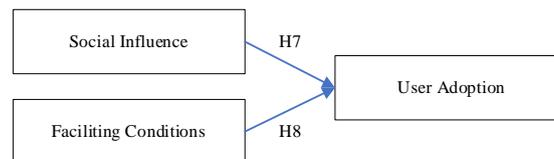
	Hipotesis	Lower	Upper	Probability	Kesimpulan
H1	<i>Task Characteristics</i> secara signifikan akan mempengaruhi <i>Task-Technology Fit</i> .	-,941	,178	,170	Tolak H0
H2	<i>Technology Characteristics</i> pada layanan aplikasi MyOrbit berpengaruh signifikan terhadap <i>Task-Technology Fit</i> .	,504	1,458	,023	Terima H0
H3	<i>Task-Technology Fit</i> secara signifikan mempengaruhi <i>User Adoption</i> dari layanan aplikasi MyOrbit.	-1,671	2,197	,367	Tolak H0
H4	<i>Performance Expectancy</i> secara signifikan mempengaruhi <i>User Adoption</i> dari layanan aplikasi MyOrbit.	-,309	8,806	,098	Tolak H0
H5	<i>Effort Expectancy</i> secara signifikan mempengaruhi <i>User Adoption</i> dari layanan aplikasi MyOrbit.	-16,391	3,200	,277	Tolak H0
H6	<i>Effort Expectancy</i> secara signifikan mempengaruhi <i>Performance Expectancy</i> .	1,216	10,253	,010	Terima H0
H7	<i>Social Influence</i> secara signifikan mempengaruhi <i>User Adoption</i> dari layanan aplikasi MyOrbit.	-4,471	-,174	,036	Terima H0
H8	<i>Facilitating Conditions</i> secara signifikan mempengaruhi <i>User Adoption</i> dari layanan aplikasi MyOrbit.	,457	3,680	,004	Terima H0
H9	<i>Technology Characteristics</i> secara signifikan mempengaruhi <i>Effort Expectancy</i> pengguna.	,098	,680	,006	Terima H0
H10	<i>Task-Technology Fit</i> secara signifikan mempengaruhi <i>Performance Expectancy</i> pengguna.	-,188	,966	,188	Tolak H0

Berdasarkan Tabel 6 bisa terlihat bahwa dari sepuluh hipotesis yang dibuat diperoleh lima hipotesis yang ditolak yaitu pada H1, H3, H4, H5 dan H10 karena nilai batas atas dan batas bawahnya tidak dalam satu kutub

yang sama dan nilai *probability* yang didapat lebih dari 0,05 ($P > 0,05$). Gambar 1 merupakan model penelitian sesudah dilakukannya pengolahan data. Berikut merupakan hasil uji kelayakan model

Tabel 7. Hasil kelayakan model

Goodness of Fit Index	Cut-off Value	Hasil Analisis	Evaluasi Model
Chi-square	< 170,423	485,384	Marginal
CMINDF	< 2.0	1,983	Baik
Probability	≥ 0.05	0,001	Marginal
GFI	≥ 0.9	0,903	Baik
RMSEA	≤ 0.08	0,093	Marginal
AGFI	≥ 0.9	0,917	Baik
TLI	≥ 0.9	0,924	Baik



Gambar 1. Model hasil pengujian hipotesis

Berdasarkan Tabel 6 bisa terlihat bahwa dari sepuluh hipotesis yang dibuat diperoleh lima hipotesis yang ditolak yaitu pada H1, H3, H4, H5 dan H10 karena nilai batas atas dan batas bawahnya tidak dalam satu kutub yang sama dan nilai *probability* yang didapat lebih dari 0,05 ($P > 0,05$). Gambar 4.19 merupakan model penelitian sesudah dilakukannya pengolahan data.

6. Rekomendasi Perbaikan

Variabel *User Adoption* dipengaruhi oleh variabel *Facilitating Conditions* dan *Social Influence*. *Facilitating Conditions* yang merupakan persepsi sumber daya yang dimiliki oleh pengguna dan *Social Influence* merupakan pengaruh lingkungan terhadap penggunaan sistem layanan

Saat ini terdapat yang diberikan oleh perusahaan terkait dengan faktor dari variabel *Facilitating Conditions* tersebut, yaitu server yang digunakan dalam sistem layanan dan fitur *Frequently Asked Question* (FAQ) dan *Customer Care*. Namun dari fitur yang ada saat ini masih terdapat kekurangan sehingga diberikan rekomendasi perbaikan bahwa perlu adanya perbaikan dan peningkatan kinerja server layanan dengan cara:

1. Perlu memeriksa sistem secara berkala untuk menilai apakah masih ada bug yang perlu diperbaiki dan mengganggu kinerja sistem layanan. Karena hal tersebut bisa menjadi masalah bagi pengguna sistem layanan misalnya, apabila sedang dalam keadaan genting dan memerlukan aplikasi MyOrbit, dan aplikasi tersebut mengalami bug seperti layar pada tampilan menjadi hitam sehingga aplikasi tidak dapat digunakan.
2. Menjaga server layanan agar tidak kelebihan beban (*overload*). Karena server yang kelebihan

beban sangat mengganggu kinerja layanan sistem. Ketika ada pengguna yang ingin melakukan *top up* kuota dan server pada sistem layanan mengalami kelebihan beban sehingga transaksi yang dilakukan terhenti atau bahkan gagal. Sehingga mengharuskan pengguna melapor kepada pihak perusahaan dan memerlukan waktu yang lama untuk mengecek dan mengeksekusi transaksi yang sempat terhenti.

3. Membuat server terpisah atau server cadangan untuk menangani beberapa kegiatan atau *task* dalam sistem layanan, guna menghindari adanya server *overload* dalam sistem. Dengan menerapkan *load balancing* juga dapat membuat server tidak mengalami *overload*

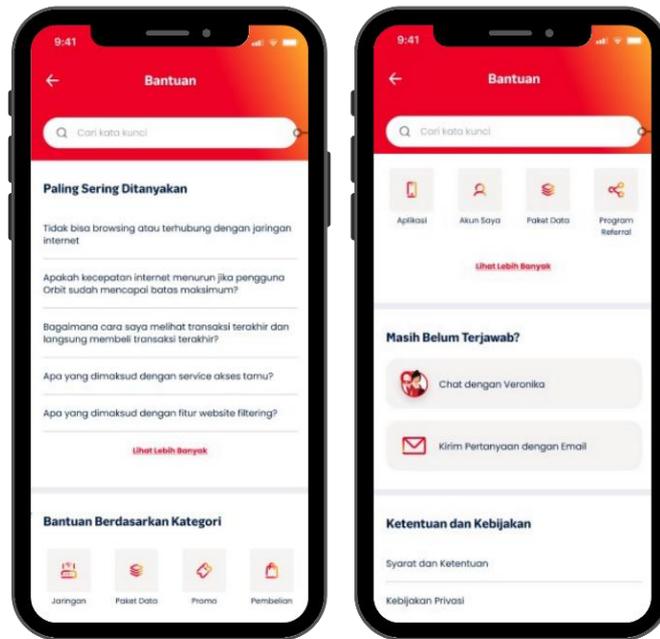
Kemudian pembuatan *chatbot* dan perbaikan desain *user interface* untuk membantu pengguna. Setelah berdiskusi dengan pihak perusahaan dan merancang *wireframe* berdasarkan evaluasi dari pihak pengguna dengan masukan dari *best practice* dibuat fitur *chatbot* dan desain *user interface* yang baru. Menurut Mogaji et al., (2021) teknologi *chatbot* memiliki potensi untuk meningkatkan layanan dan meningkatkan keterlibatan pelanggan.

Selanjutnya berdasarkan kondisi penanganan keluhan yang diberikan oleh perusahaan saat ini, diberikan rekomendasi berdasarkan sudut pandang *Social Influence*.

1. Menggunakan *guide line book* yang diberi nama “Pansol (Panduan Solusi)” mengenai tata urutan membuka pembicaraan dengan pengguna, bagaimana tata cara merespon percakapan yang baik dengan pengguna sampai membantu masalah yang dialami pengguna tanpa harus meneruskan permasalahan ke layer terkait sehingga bisa mempersingkat waktu respon dan tunggu pengguna.

2. Program “*meeting class product refreshing*” pada tiap bulannya, untuk memastikan kembali bahwa tiap karyawan menguasai tiap produk yang ditawarkan oleh perusahaan, sehingga apapun pertanyaan pengguna diharapkan dapat ditangani dengan baik dan cepat.

Dan terakhir berdasarkan faktor orang-orang yang berpengaruh bagi pengguna diberikan rekomendasi program untuk Bekerja sama dengan orang-orang yang memiliki pengaruh besar kepada masyarakat atau *influencer* seperti selebgram atau artis lainnya dengan memanfaatkan jasa *endorsement* atau *digital content creator*. Dengan memanfaatkan hal tersebut untuk memasarkan layanan lebih luas serta keunggulan dan keamanan yang ditawarkan dapat meningkatkan penerimaan dan adopsi pengguna terhadap sistem layanan aplikasi



Gambar 2. Tampilan prototype untuk fitur *chatbot* dan *user interface* yang baru

4. Implikasi Manajerial

Menyadari bahwa sistem layanan memainkan peran kunci dalam adopsi pengguna. Penelitian ini memiliki implikasi bagi perusahaan penyedia layanan, pengembang teknologi sejenis, dan pembuat kebijakan. Pertama perusahaan penyedia layanan perlu mengevaluasi sistem layanan mereka saat ini dan memahami fungsi dan keterbatasannya. Sementara pengguna merasakan puas setelah menggunakan sistem layanan, perusahaan harus memastikan bahwa sistem layanan mereka dikomunikasikan kepada pengguna dan calon pengguna dan dibuat agar sesuai dengan tuntutan pengguna. Berdasarkan hasil hipotesis bahwa *social influence* berpengaruh pada *user adoption* sehingga Perusahaan harus berbuat lebih banyak untuk mempromosikan keunggulan dan keamanan yang ditawarkan oleh teknologi inovatif ini. Sangat penting untuk meyakinkan pengguna bahwa informasi mereka dapat disimpan dengan aman ke sistem layanan, bahwa menggunakan sistem layanan tidak membuat akun mereka rentan. Demikian juga informasi tentang sistem layanan perlu

dikomunikasikan, media social dapat memainkan peran penting dalam mengkomunikasikan fitur fitur yang ada

Kedua, untuk mendorong adopsi lebih lanjut, desain ulang sistem layanan harus meningkatkan *user interface*, karena berdasarkan hipotesis yang dihasilkan bahwa *facilitating conditions* berpengaruh terhadap *user adoption* diberikan rekomendasi perbaikan untuk menambah fitur *chatbot* pada aplikasi. Dengan merubah *user interface* dapat meningkatkan tingkat keterlibatan pengguna dan mungkin merevisi kemampuan sistem lainnya seperti mengurangi bug yang ada dalam sistem layanan. Evaluasi semacam itu akan meningkatkan keterlibatan pengguna. Desain ulang ini juga harus mempertimbangkan infrastruktur dan konektivitas internet, khususnya bandwidth dan data yang diperlukan bagi pengguna untuk mengakses sistem layanan.

Ketiga, daya tanggap sistem layanan harus dinilai, terutama untuk meningkatkan kemampuan beradaptasi dan menemukan keseimbangan yang tepat antara berbagai tingkat dan kemampuan

pengguna. Ini mungkin berarti memperkerjakan lebih banyak orang untuk mendukung sistem layanan dalam menanggapi pertanyaan pengguna atau meningkatkan kemampuan sistem layanan untuk mengurangi kebutuhan akan campur tangan manusia. Pengguna tidak perlu menunggu berjam-jam untuk mendapatkan balasan dari *Customer Care* yang seharusnya bisa langsung merespon.

Terakhir, karena pengguna menjadi lebih terbiasa dengan teknologi yang berinovasi, mereka akan tetap beradaptasi. Perusahaan bagaimanapun harus lebih proaktif dalam memahami teknologi yang memenuhi kebutuhan pengguna. Sementara pengembangan tersebut mungkin mahal dan menuntut secara teknis, upaya harus dilakukan secara bertahap mengintegrasikan teknologi baru. Namun, tetap penting mengenali tantangan yang ada dan berinvestasi dalam sistem layanan dengan *user interface* yang menarik, responsive dan mampu memenuhi harapan pengguna

5. Limitasi Penelitian

Penelitian ini sama seperti penelitian lainnya, memiliki kelemahan dan keterbatasan tertentu, dan hasilnya harus ditafsirkan sesuai dengan batasan tersebut. Pertama, penelitian ini mengadopsi metodologi kualitatif, yang menyiratkan perlunya penelitian masa depan untuk menggunakan pendekatan kuantitatif, mungkin menggunakan model penelitian ini. Kedua, penelitian ini hanya memiliki 168 responden. Penelitian di masa depan dapat mencakup lebih banyak peserta dan menggunakan alat kualitatif untuk menentukan hasil baru. Ketiga, studi ini harus direplikasi di objek lainnya untuk lebih memahami berbagai tantangan yang ditimbulkan oleh adopsi dan integrasi teknologi di perusahaan yang berbeda. Selain itu, sementara fokus penyelidikan ini adalah pada sistem layanan, studi di masa depan dapat mengeksplorasi bagaimana pengguna terlibat dengan sistem dalam konteks layanan yang sama dengan penggunaan satu aplikasi. Keempat, penelitian ini mengakui efek moderasi kemampuan finansial dalam interaksi konsumen dengan teknologi, dan fungsi ini memerlukan eksplorasi lebih lanjut di sektor yang sama, terutama sektor di mana orang mungkin lebih suka melaksanakan berbagai pekerjaan dengan satu aplikasi.

6. Kesimpulan

Penelitian ini menemukan bahwa model TTF dapat diintegrasikan dengan model UTAUT. Model TTF mempengaruhi *Effort Expectancy*, *Performance Expectancy* dan *User Adoption* pengguna dalam menggunakan sistem layanan. Penelitian ini menggunakan 26 indikator penelitian yang dinyatakan telah valid.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel yang disebutkan pada poin 1 memiliki pengaruh antar variabel yang disajikan pada gambar

1. Hubungan antar variabel ini menyatakan beberapa variabel yang memiliki pengaruh terhadap variabel endogennya sesuai hasil bootstrap pengujian hipotesis pada tabel 6. Pada hasil pengolahan data, variabel *Technology Characteristics* memiliki pengaruh terhadap *Task-Technology Fit* dan *Effort Expectancy*, variabel *Effort Expectancy* memiliki pengaruh terhadap *Performance Expectancy* dan *Facilitating Conditions* dan *Social Influence* memiliki pengaruh terhadap *User Adoption*.

Rekomendasi perbaikan yang disarankan kepada pihak perusahaan untuk dapat mengembangkan sistem layanan ditinjau dari variabel *Facilitating Conditions*, *Social Influence*, dan *User Adoption*. Terdapat tujuh strategi yang direkomendasikan agar dapat membantu meningkatkan efektivitas dan nilai guna penggunaan sistem layanan sehingga diharapkan dapat meningkatkan pula tingkat penerimaan dan adopsi pengguna terhadap aplikasi MyOrbit dengan penjelasan lengkap pada rekomendasi perbaikan. Penelitian ini menghasilkan strategi berupa perbaikan dan pemeliharaan pada server layanan perusahaan, perbaikan pada user interface, program penanganan keluhan pada customer care sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan kemampuan customer care dalam meningkatkan kemampuan dalam merespon keluhan pengguna dan program promosi atau pemasaran yang bekerja sama dengan influencer untuk meningkatkan asumsi penerimaan dan adopsi pelanggan terhadap aplikasi MyOrbit

Lampiran A. Variabel dan Indikator

Tabel 1. Variabel dan Indikator Penelitian

Variabel	Indikator	Kode
<i>User Adoption</i>	Saya sering menggunakan layanan aplikasi dari perusahaan untuk mengatur perangkat <i>wifi</i> saya	USE1
	Saya sering menggunakan layanan aplikasi dari perusahaan untuk melakukan <i>top up</i> kuota	USE2
	Saya sering menggunakan layanan aplikasi dari perusahaan untuk mengatur pemakaian kuota	USE3
<i>Task-technology Fit</i>	Dalam mengatur <i>wifi</i> saya, fungsi layanan aplikasi dari perusahaan sudah cukup	TTF1

Daftar Pustaka

- Akhtar, H. (2020). *Berkenalan Dengan Bootstrapping Dalam Statistik*.
<https://www.semestapsikometrika.com/2020/03/berkenalan-dengan-bootsrapping-dalam.html>
- Arikunto, S. (2013). Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik. In *Jakarta: Rineka Cipta* (p. 172).
<http://r2kn.litbang.kemkes.go.id:8080/handle/123456789/62880>
- Carlsson, C., Carlsson, J., Hyvönen, K., Puhakainen, J., & Walden, P. (2006). Adoption of mobile devices/services - Searching for answers with the UTAUT. *Proceedings of the Annual Hawaii International Conference on System Sciences*, 6(February).
<https://doi.org/10.1109/HICSS.2006.38>
- Cooper, D. R., Schindler, P. ., & Blumberg, B. . (2014). *Business Research Methods* (Fourth Edi). McGraw-Hill Book Company, Inc.
- D'Ambra, J., & Wilson, C. S. (2004). Explaining perceived performance of the World Wide Web: Uncertainty and the task-technology fit model. *Internet Research*, 14(4), 294–310.
<https://doi.org/10.1108/10662240410555315>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information systems success: The quest for the dependent variable. *Information Systems Research*, 3(1), 60–95.
<https://doi.org/10.1287/isre.3.1.60>
- Dishaw, M. T., & Strong, D. M. (1999). Extending the technology acceptance model with task–technology fit constructs. *Information & Management*, 36, 9–21.
- Ferawati, I. (2010). *Bootstrap Dalam Structural Equation Modeling (Sem) Untuk Mengatasi Asumsi Non-Normal Multivariat*. Universitas Negeri Semarang.
- Ferdinand, A. (2006). *SEM Dalam Penelitian Manajemen*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gao, Y., Li, H., & Luo, Y. (2015). An empirical study of wearable technology acceptance in healthcare. In *Industrial Management and Data Systems* (Vol. 115, Issue 9, pp. 1704–1723). Emerald Group Holdings Ltd.
<https://doi.org/10.1108/IMDS-03-2015-0087>
- Ghozali, I. (2017). *Model Persamaan Struktural Konsep dan Aplikasi dengan Program AMOS 24 Update Bayesian SEM Edisi 7*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goodhue, D. L. (1995). *Understanding User Evaluations of Information Systems* (Vol. 41, Issue 12). <https://about.jstor.org/terms>
- Goodhue, D. L., & Thompson, R. L. (1995). Task-Technology Fit and Individual Performance Task-Technology Fit and Individual Performance Minneapolis, MN 55455. In *Source: MIS Quarterly* (Vol. 19, Issue 2).
- Guilford, J. . (1956). *Fundamental Statistics in Psychology and Education. 3rd Ed*. McGraw-Hill Book Company, Inc.
- Hair, J., Black, W., & Babin, B. A. (2010). *Multivariate Data Analysis* (Pearson (ed.); 7th Ed).
- Hong, S. J., Thong, J. Y. L., Moon, J. Y., & Tam, K. Y. (2008). Understanding the behavior of mobile data services consumers. *Information Systems Frontiers*, 10(4), 431–445.
<https://doi.org/10.1007/s10796-008-9096-1>
- Lee, C. C., Cheng, H. K., & Cheng, H. H. (2007). An empirical study of mobile commerce in insurance industry: Task-technology fit and individual differences. *Decision Support Systems*, 43(1), 95–110.
<https://doi.org/10.1016/j.dss.2005.05.008>
- Lin, T. C., & Huang, C. C. (2008). Understanding knowledge management system usage antecedents: An integration of social cognitive theory and task technology fit. *Information and*

- Management*, 45(6), 410–417.
<https://doi.org/10.1016/j.im.2008.06.004>
- López-Nicolás, C., Molina-Castillo, F. J., & Bouwman, H. (2008). An assessment of advanced mobile services acceptance: Contributions from TAM and diffusion theory models. *Information and Management*, 45(6), 359–364.
<https://doi.org/10.1016/j.im.2008.05.001>
- MacCallum, R. C., Browne, M. W., & Sugawara, H. M. (1996). Power analysis and determination of sample size for covariance structure modeling. *Psychological Methods*, 1(2), 130–149.
<https://doi.org/10.1037/1082-989X.1.2.130>
- Mogaji, E., Balakrishnan, J., Nwoba, A. C., & Nguyen, N. P. (2021). Emerging-market consumers' interactions with banking chatbots. *Telematics and Informatics*, 65.
<https://doi.org/10.1016/j.tele.2021.101711>
- Oliveira, T., Faria, M., Thomas, M. A., & Popović, A. (2014). Extending the understanding of mobile banking adoption: When UTAUT meets TTF and ITM. *International Journal of Information Management*, 34(5), 689–703.
<https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2014.06.004>
- Park, J., Yang, S., & Lehto, X. (2007). Adoption of Mobile Technologies for Chinese Consumers. *Journal of Electronic Commerce Research*, 8(3), 196–206.
<http://search.proquest.com/docview/236639894/abstract/A65C1A837BCA420CPQ/44>
- Priyambodo, T. K. (2005). *Jaringan Wifi: Teori dan Implementasi* (Ed 1).
- Sadiq, S., Umer, M., Ullah, S., Mirjalili, S., Rupapara, V., & Nappi, M. (2021). Discrepancy detection between actual user reviews and numeric ratings of Google App store using deep learning. *Expert Systems with Applications*, 181.
<https://doi.org/10.1016/j.eswa.2021.115111>
- Seluler, P. T. (2020). *Annual Report Telkomsel*.
- Shang, R.-A., Chen, Y.-C., & Chen, C.-M. (2007). Why People Blog? An Empirical Investigations of the Task Technology Fit Model. *Pacific-Asia Conference on Information Systems (PACIS)*, 212–225.
<http://aisel.aisnet.org/pacis2007/5>
- Singarimbun, M., & Sofian, E. (2012). *Metode Penelitian Survei*. LP3ES.
- Steiger, J. ., & Lind, J. . (1980). Statistically-based tests for the number of common factors. *Meeting of the Psychometric Society in Iowa City*.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). *User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View*. 27(3), 425–478.
- Wang, H., Tao, D., Yu, N., & Qu, X. (2020). Understanding consumer acceptance of healthcare wearable devices: An integrated model of UTAUT and TTF. *International Journal of Medical Informatics*, 139.
<https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2020.104156>
- Widhiarso, W. (2009). ESTIMASI RELIABILITAS PENGUKURAN DALAM PENDEKATAN MODEL PERSAMAAN STRUKTURAL. *Buletin Psikologi*, 17(1), 33–38.
- Widhiarso, W. (2010). Distribusi Data Tidak Normal pada Pemodelan Persamaan Struktural (SEM). *Fakultas Psikologi UGM*, 1–2.
- Wiedemann, D. G., Haunstetter, T., & Pousttchi, K. (2008). Analyzing the basic elements of mobile viral marketing - An empirical study. *Proceedings - 7th International Conference on Mobile Business, ICMB 2008, Creativity and*

Convergence, August 2008, 75–85.

<https://doi.org/10.1109/ICMB.2008.41>

Zhou, T., Lu, Y., & Wang, B. (2010). Integrating TTF and UTAUT to explain mobile banking user adoption. *Computers in Human Behavior*, 26(4), 760–767.

<https://doi.org/10.1016/j.chb.2010.01.01>

3