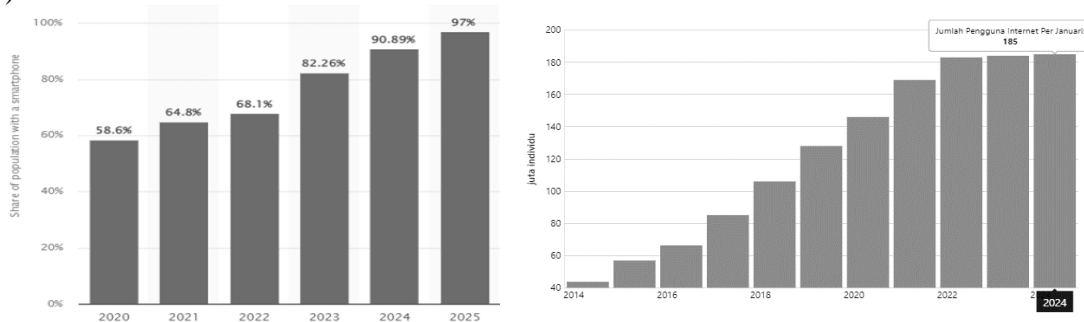


1. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang Masalah

Dalam beberapa tahun terakhir, Indonesia telah melihat kemajuan luar biasa dalam penerapan Industri 4.0, yang didorong oleh upaya pemerintah dalam mendorong transformasi digital dan inovasi teknologi. Hal ini menyebabkan integrasi teknologi di berbagai sektor, yang menghasilkan perubahan signifikan dalam produksi, keuangan, dan dinamika masyarakat. (Bataev et al., 2020). Indonesia berkonsentrasi untuk meningkatkan industri manufakturnya dengan memasukkan teknologi Industri 4.0 seperti otomatisasi, robotika, AI, dan IoT. Kemajuan-kemajuan ini telah secara signifikan meningkatkan produktivitas, efisiensi, dan pembangunan ekonomi secara keseluruhan di negara ini (Jamwal et al., 2021). Konektivitas internet yang luas sangat penting untuk teknologi dan kemajuan yang terlihat di Industri 4.0, memungkinkan kelancaran komunikasi dan integrasi dalam pabrik pintar dan proses industri (Roblek et al., 2016).

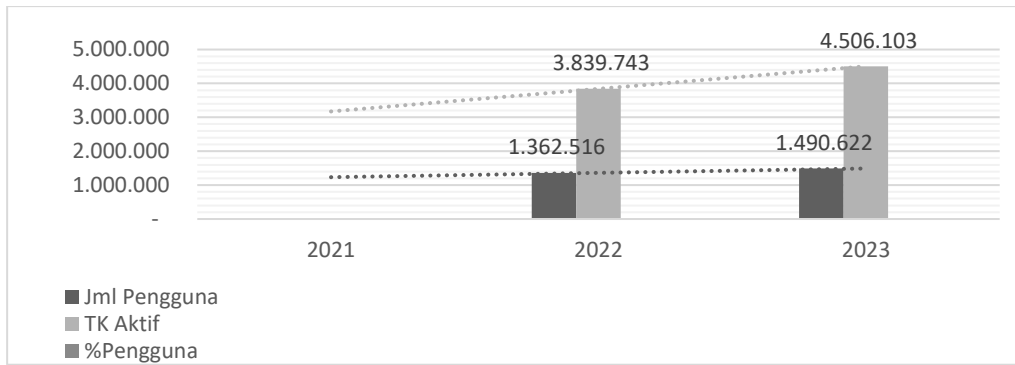
Pengguna internet di Indonesia memiliki proyeksi peningkatan 185 juta pengguna pada Januari 2024, mewakili 66,5% populasi negara (Annur, 2024), sebanding dengan peningkatan pengguna ponsel pintar yang tumbuh sebesar 8,63% pada tahun 2024 dan tingkat penetrasi sebesar 97% pada tahun 2025 (Siahaan, 2024). Data BPS tahun 2023 menunjukkan angkatan kerja Indonesia terdiri atas generasi *boomers* tersisa 12%, generasi X masih 29%, dan mayoritas pekerja di Indonesia termasuk dalam kelompok usia generasi Y, dengan 35% dan generasi Z 24%. Generasi muda yang lahir setelah tahun 1996 (Y dan Z) mayoritas memiliki keterampilan dalam bidang pekerjaan teknologi. Generasi ini dicirikan oleh sifat individualistis, ketergantungan pada teknologi, dan keinginan untuk diakui di tempat kerja (Rafiki & Hartijasti, 2022).



Gambar 1. Grafik penetrasi pengguna *smartphone* dan jumlah pengguna internet
Sumber :data diolah dari (Annur, 2024), (Siahaan, 2024)

Pandemi Covid-19 telah mempercepat digitalisasi seluruh proses di BPJS Ketenagakerjaan sehingga menyebabkan perubahan internal pada pola kerja dan struktur organisasi (Farianingrum & Istiyanto, 2021) (Johnston & Clark, 2012). Pada awal tahun 2022, BPJS Ketenagakerjaan meluncurkan aplikasi JMO sebagai versi penyempurnaan dari aplikasi BPJSTKU, dengan fitur yang lebih lengkap, mudah digunakan, dan efisien (Anam, 2022). Peningkatan pengguna JMO di wilayah Jawa Tengah dan DIY menunjukkan keberhasilan inovasi dalam pelayanan publik (Sufi & Prihati, 2021). Aplikasi JMO berfungsi sebagai platform komprehensif untuk segala informasi terkait BPJS Ketenagakerjaan, pelayanan, dan pendaftaran (*one stop application*) (Wulangsari et al., 2024).

Di tengah kenaikan jumlah tenaga kerja terdapat anomali persentase pengguna aplikasi JMO yang mengalami penurunan yaitu tahun 2022 sebanyak 35,5% turun menjadi 33,1% di tahun 2023 yang mengindikasikan terdapat penurunan niat penggunaan aplikasi JMO. Niat yang berkesinambungan menjadi kunci berhasil dan eksistensinya sebuah teknologi baru seperti aplikasi JMO yang terus disempurnakan agar dapat menjangkau tenaga kerja yang mayoritas adalah generasi X, Y dan Z yang bersanding dengan teknologi (Paramith, Yudith & Ihalauw, 2018).



Gambar 2. Grafik pertumbuhan pengguna dibandingkan TK Aktif aplikasi JMO
 Sumber : data diolah dari BPJS Ketenagakerjaan

Model UTAUT yang dikembangkan oleh (Venkatesh et al., 2003), merupakan pendekatan untuk menganalisis perilaku pengguna terhadap teknologi baru. Dengan menerapkan model ini, diharapkan dapat memahami mengapa pengguna memilih mengunduh dan menggunakan aplikasi JMO atau meninggalkan penggunaan aplikasi yang mempertimbangkan faktor-faktor seperti kemudahan penggunaan, pengalaman pengguna dengan aplikasi serupa, dan pengaruh sosial (Momani, 2020). Variabel-variabel dalam model UTAUT diyakini sebagai prediktor kuat terhadap Niat Perilaku pengguna, dengan ekspektasi kinerja (*Performance Expectancy*) (PE), ekspektasi kemudahan (*Effort Expectancy*) (EE), pengaruh sosial (*Social Influence*) (SI) dan variabel kondisi yang memfasilitasi (*Facilitating Condition*) (FC) menjadi hal yang sangat penting (Venkatesh & Bala, 2008).

Penelitian ini dilakukan menggunakan pendekatan niat berkelanjutan (*Continuance Intention*) (CI) dengan memodifikasi model UTAUT, untuk meneliti bagaimana niat perilaku seseorang untuk menggunakan aplikasi terus menerus. Pengalaman (*Experience*) (EX) dipilih sebagai variabel moderasi dalam penelitian ini daripada jenis kelamin (*Gender*), usia (*Age*) dan kesukarelaan penggunaan (*Voluntaries of Use*), karena memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana faktor-faktor ini berinteraksi untuk memengaruhi perilaku pengguna pada aplikasi JMO (Saumell et al., 2019). Pengalaman dipandang sebagai faktor yang lebih relevan dibandingkan variabel demografis seperti usia atau jenis kelamin, karena pengalaman pengguna dapat dimodifikasi oleh individu dan memberikan wawasan tentang cara meningkatkan adopsi dan penggunaan aplikasi tersebut (Farzin et al., 2021).

Penelitian sebelumnya untuk mengamati niat berkesinambungan untuk menggunakan suatu aplikasi pernah dilakukan oleh (Sun et al., 2023) yang meneliti faktor yang memengaruhi niat berkelanjutan menggunakan aplikasi *Online task-oriented chek-in* (OTOC) di Cina menggunakan konstruk utama penyusun UTAUT ditambah *hedonic motivation*, *perceived social* dan *habit*, serta mediator *relationship*. Penelitian oleh (Li & Zhao, 2021) juga meneliti mengenai faktor-faktor yang memengaruhi niat berkelanjutan dalam menggunakan *Massive Open Online Course* (MOOCs) di Cina yang juga menggunakan konstruk utama UTAUT untuk memprediksi niat siswa menggunakan secara terus menerus yang juga dipengaruhi oleh moderasi *Connected Classroom Climate* (CCC).

Penelitian lain oleh (Tomić et al., 2023) yang melakukan penelitian terhadap penerimaan dan penggunaan teknologi untuk pembayaran elektronik di Serbia menggunakan model UTAUT. Parameter dasar UTAUT yaitu PE, EE, SI, FC dipadukan dengan beberapa variabel eksternal seperti persepsi keamanan, kepercayaan, privasi, konvertibilitas, dan biaya keuangan. Kemudian penelitian di Indonesia dengan menggunakan mode UTAUT juga dilakukan oleh (Lusiana & Nugroho, 2023) untuk mengetahui tingkat penerimaan pengguna terhadap aplikasi JMO dengan menggunakan variabel dasar UTAUT yaitu PE, EE, SI, FC, dan penerimaan pengguna.

Penelitian dengan model UTAUT yang menggunakan variabel moderasi juga dilakukan oleh (Abegao Neto & Figueiredo, 2023). Dengan variabel dasar UTAUT (PE, EE, SI) dengan menambahkan persepsi risiko dan persepsi harga guna meneliti efek moderasi dari usia dan pendapatan dalam penggunaan sistem *e-Payment Mobile* di Brazil. Model UTAUT ini digunakan juga oleh (Gani et al., 2023) dalam meneliti faktor-faktor penentu yang memengaruhi adopsi layanan e-Courier terhadap moderasi resistensi antara niat perilaku dan pengguna aktual. Variabel yang digunakan antara lain PE, SI, persepsi *reliability*, *customer service*, *tracking*, dan *shipping*. Penelitian sejenis dilakukan juga oleh (Tusyanah et al., 2021) yang menambahkan variabel moderasi pengalaman pada model dasar UTAUT (PE, EE, SI, FC) untuk meneliti faktor-faktor yang memengaruhi niat perilaku dalam menggunakan *e-Wallet*.

Variabel moderasi pengalaman belum diteliti secara luas. Hanya ditemukan pada penelitian (Tusyanah et al., 2021). Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi perilaku pengguna saat menggunakan aplikasi JMO, khususnya berfokus pada variabel-variabel seperti ekspektasi kinerja, ekspektasi kemudahan, pengaruh sosial dan variabel kondisi yang memfasilitasi. Studi ini juga melihat bagaimana pengalaman pengguna memoderasi dengan mengeksplorasi pengalaman pengguna pada aplikasi serupa dapat berdampak pada perilaku mereka. Pengguna yang memiliki pengalaman sebelumnya dengan aplikasi serupa mungkin lebih mampu menilai kegunaan JMO dan bagaimana interaksi mereka dengan orang lain dapat memengaruhi keputusan mereka untuk menggunakan aplikasi tersebut.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah yang dapat diangkat adalah bagaimana konstruk utama UTAUT (PE,EE,SI,FC) dapat memengaruhi CI dan bagaimana variabel EX memoderasi EE, SI dan FC terhadap CI.

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Dengan melihat latar belakang masalah dan juga rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah melakukan analisis pengaruh pada konstruk utama penyusun UTAUT (PE,EE,SI,FC) terhadap CI serta menganalisis variabel EX yang memoderasi EE, SI dan FC terhadap CI.

Manfaat praktis dari penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan layanan aplikasi JMO dengan memahami faktor-faktor yang memengaruhi niat berkesinambungan pengguna. Hal ini dapat membantu BPJS Ketenagakerjaan mengembangkan strategi teknologi yang lebih efektif dengan mempertimbangkan faktor-faktor seperti ekspektasi kinerja, ekspektasi upaya, dan pengaruh sosial. Dengan memahami karakteristik dan kebutuhan pengguna, BPJS Ketenagakerjaan dapat menyediakan fitur-fitur yang memenuhi harapan pengguna dan merancang kampanye untuk meningkatkan penggunaan aplikasi JMO.

Manfaat teoritis dari Penelitian ini juga berkontribusi terhadap literatur yang ada dengan menguji dan memvalidasi model UTAUT dalam konteks aplikasi layanan publik seperti JMO, dengan fokus pada variabel moderasi pengalaman pengguna. Temuan ini memberikan bukti empiris mengenai faktor-faktor yang memengaruhi niat berkesinambungan dan perilaku penggunaan teknologi, dan menawarkan rekomendasi untuk penelitian masa depan dalam konteks yang berbeda dan dengan populasi pengguna yang beragam.

2. Telaah Pustaka dan Manfaat Penelitian

2.1. Telaah Pustaka

2.1.1. *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)*

UTAUT dikembangkan oleh (Venkatesh et al., 2003) untuk menjelaskan mengenai perilaku pengguna sebuah aplikasi terhadap suatu teknologi baru sehingga dapat menilai niat individu untuk menggunakan sistem tertentu yang memungkinkan identifikasi pengaruh utama dalam penerimaan teknologi. Model ini merupakan gabungan dari 8 model yang dapat menjelaskan faktor-faktor penerimaan teknologi yang digunakan sebelumnya. Model UTAUT berbeda dari model lainnya karena memasukkan empat variabel moderasi yaitu Jenis Kelamin (*Ge*), Usia (*Age*), Pengalaman (*Experience*) dan Kesukarelaan Penggunaan (*Voluntaries of Use*) (Venkatesh et al., 2003). Variabel-variabel ini memberikan analisis yang lebih komprehensif, membantu memahami bagaimana berbagai faktor berdampak pada berbagai kelompok pengguna (Setiasih et al., 2024). Hal ini memungkinkan dilakukannya intervensi yang lebih tepat sasaran untuk meningkatkan penerimaan teknologi (Tomić et al., 2023). Model ini mampu menjelaskan sekitar 70% alasan di balik keputusan individu untuk mengadopsi teknologi baru, melampaui model lain dalam hal ini (Venkatesh et al., 2003).

Tabel 1. Hubungan Konstruk UTAUT dengan Model Pendukung Lainnya

Konstruk	Definisi	Dimensi	Model yang Berkontribusi
<i>Performance Expectancy</i>	Sejauh mana seorang percaya bahwa menggunakan sistem akan membantu meningkatkan kinerja (Venkatesh et al., 2003).	<i>Perceived usefulness (PU)</i>	TAM ⁽¹⁾ ; <i>Combined TAM-TPB</i> ⁽²⁾
		<i>Extrinsic Motivation</i>	<i>Motivation Model (MM)</i> ⁽³⁾
		<i>Job-Fit</i>	<i>Model of PC Utilization (MPCU)</i> ⁽⁴⁾
		<i>Relative Advantages (RA)</i>	<i>Innvoative Diffusion Theory (IDT)</i> ⁽⁵⁾
		<i>Outcome Expectation</i>	<i>Social Cognition Theory (SCT)</i> ⁽⁶⁾
<i>Effort Expectancy</i>	Tingkat kemudahan yang terkait dengan penggunaan sistem (Venkatesh et al., 2003).	Perceived Ease of Use (PEOU)	TAM 1-3
		Complexity	MPCU
<i>Social Influence</i>	Sejauh mana seseorang percaya bahwa lingkungan sosial mereka dapat memengaruhi mereka (Venkatesh et al., 2003).	Subjective Norm	TRA ⁽⁷⁾ , TAM2, TPB/ DTPB, <i>Combined TAM-TPB</i>
		Social Factors	MPCU
		Image	DOI ⁽⁸⁾
<i>Fascilitating Condition</i>	Sejauh mana seorang percaya bahwa organisasi dan infrastruktur yang ada dapat mendukung penggunaan sistem (Venkatesh et al., 2003).	Perceived Behavioral Control	TPB/ DPTB and <i>Combined TAM-TPB</i>
		Fascilitaing Condition	MPCU
		Compability	DOI

2.1.2. *Experience* (Pengalaman)

Variabel *Experience* dalam UTAUT disebutkan sebagai historis pengguna oleh (Venkatesh et al., 2016). Pada penelitian (Kit et al., 2014) *experience* merupakan latar belakang pengguna, pendidikan, intensitas dan waktu penggunaan, frekuensi penggunaan, lokasi serta jenis penggunaan teknologi. *Experience* digambarkan dalam model UTAUT (Venkatesh et al., 2003) dapat memengaruhi variabel eksogen yaitu *Effort Expectancy*, *Social Influence* dan *Fascilitating Condition* karena diyakini mampu memberikan pengaruh positif pada ketiga konstruk tersebut, sehingga disimpulkan bahwa pengguna yang berpengalaman akan lebih mudah menggunakan sebuah teknologi yang sejenis (Tusyanah et al., 2021).

2.1.3. *Continuance Intention* dalam Konteks Penggunaan Teknologi

Niat berkelanjutan (*Continuance Intention*) didefinisikan sebagai minat atau keinginan seorang individu untuk terus menggunakan sebuah sistem secara berkelanjutan sebagai alat atau teknologi untuk mendapatkan kemudahan (Davis, 1989). Dalam konteks teknologi, *Continuance Intention* merupakan suatu minat untuk terus berpartisipasi atau ikut mengambil peran dalam penggunaan sebuah sistem tertentu (Bhattacharjee, 2001). Penggunaan berkelanjutan ini merupakan kondisi ketika pengguna sistem merasa ingin terus menggunakan suatu sistem setelah pengalaman awal menggunakannya (Kordina et al., 2019). Niat ini muncul setelah pengguna mengevaluasi sistem yang digunakannya pada tahap konfirmasi, yang dapat digambarkan melalui lima tahap utama: pembentukan harapan awal, penerimaan dan penggunaan, konfirmasi atau diskonfirmasi harapan, kepuasan, dan niat penggunaan berkelanjutan (Yohans, 2023).

Memiliki niat yang berkelanjutan sangat penting bagi bisnis karena hal tersebut berdampak langsung pada loyalitas konsumen. Mempertahankan pelanggan yang sudah ada lebih hemat biaya dibandingkan memperoleh pelanggan baru, karena pelanggan setia mempercayai merek tersebut dan lebih cenderung melakukan pembelian berulang tanpa upaya pemasaran yang ekstensif (Shanbhag, 2024). Meningkatkan niat seseorang untuk menggunakan teknologi dapat difasilitasi dengan intervensi yang berfokus pada peningkatan ekspektasi kinerja dan mengurangi upaya yang dirasakan dalam menggunakan teknologi (Taiwo & Downe, 2013).

2.2. Penelitian Terdahulu

Tabel 2. Daftar penelitian terdahulu

No.	Peneliti	Variabel digunakan / ditambahkan	Alat Analisis	Hasil
1	(Sun et al., 2023)	<i>Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Hedonic Motivation, Habit, Perceived social</i>	SEM	<i>Performance Expectancy, Hedonic Motivation, Habit</i> , memiliki pengaruh langsung dan positif terhadap niat penggunaan berkelanjutan, sedangkan <i>Effort Expectancy</i> dan <i>Social Influence</i> bukanlah prediktor yang signifikan terhadap niat penggunaan berkelanjutan OTOC. <i>Perceived social</i> yang dirasakan merupakan prediktor tidak langsung yang signifikan dari niat untuk terus

No.	Peneliti	Variabel digunakan / ditambahkan	Alat Analisis	Hasil
				menggunakan OTOC
2	(Li & Zhao, 2021)	<i>Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Condition,</i> Moderasi : <i>Connected Classroom Climate</i>	SEM	Faktor-faktor model UTAUT berpengaruh signifikan pada niat berkelanjutan untuk menggunakan MOOC. Efek moderasi CCC juga berpengaruh signifikan antara UTAUT dan niat berkelanjutan untuk menggunakan aplikasi tersebut.
3	(Tomić et al., 2023)	<i>Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Condition, Perceived Security, Trust, Privacy, Convertibility Financial Cost</i>	SEM	<i>Performance Expectancy, Perceived Security, Trust dan Social Influence</i> memiliki efek signifikan terhadap niat perilaku. <i>Behavioral Intention, Convertibility dan Financial Costs</i> menjadi pendorong yang signifikan terhadap perilaku pengguna <i>Electronic Payment</i> di Serbia.
4	(Lusiana & Nugroho, 2023)	<i>Performace Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Fascilitating Condition</i>	SEM	Tingkat penerimaan pengguna terhadap aplikasi cukup tinggi karena semua parameter UTAUT berpengaruh signifikan terhadap niat perilaku.
5	(Abegao Neto & Figueiredo, 2023)	<i>Performace Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Perceived Risk, Perceived Cost</i> Moderasi: <i>Age, Income</i>	PLS-SEM	Semua variabel utama menunjukkan hubungan yang signifikan, dengan <i>Income</i> secara positif memoderasi <i>Performace Expectancy</i> dan secara negatif memoderasi <i>Cost</i> dan <i>Risk</i> yang dirasakan. Selain itu, <i>Age</i> secara positif memoderasi <i>Performance Expectancy</i> dan secara negatif memoderasi <i>Perceived Cost</i> pada <i>Mobile Payment</i> di Brazil
6	(Gani et al., 2023)	<i>Performance Expectancy, Social Influence, Perceived Reliability, Customer Service, Tracking, Shipping</i> Moderasi: <i>Resistance to Change</i>	SEM	Semua faktor yang dipertimbangkan untuk penelitian memiliki dampak yang signifikan terhadap adopsi <i>eCourier</i> kecuali <i>Social Influence</i> dan <i>Customer Service</i> . Hasil penelitian juga mengkonfirmasi bahwa tidak ada efek moderasi dari <i>Resistance to</i>

No.	Peneliti	Variabel digunakan / ditambahkan	Alat Analisis	Hasil
				<i>Change</i> dalam hubungan antara niat perilaku dan penggunaan aktual.
7	(Tusyana h et al., 2021)	<i>Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence</i> dan <i>Facilitating Condition</i> Moderasi: <i>Experience</i>	PLS-SEM	Semua parameter menunjukkan pengaruh positif terhadap <i>Behavioral Intention</i> . Namun Ketika terdapat moderasi <i>Experience, Effort Expectancy</i> berpengaruh positif dan signifikan, sedangkan <i>Social Influence</i> , dan <i>Facilitating Condition</i> berpengaruh negatif dan tidak signifikan akibat efek moderasi <i>Experience</i>
8	(Akbar et al., 2023)	<i>Performace Expectancy Effort Expectancy Social Influence Facilitating Condition</i> Moderasi: <i>Gender, Age, Education</i>	PLS-SEM	<i>Facilitating condition</i> tidak memiliki dampak yang terlihat, dibandingkan dengan <i>Performance Expectancy, Effort Expectancy</i> dan <i>Social Influence</i> yang menunjukkan pengaruh yang signifikan. Semua variabel moderasi tidak memengaruhi secara signifikan.
9	(Ali et al., 2022)	<i>Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Condition, Hedonic Motivation, Habit</i> Moderasi: <i>Price Value, Residency</i>	PLS-SEM	<i>Performance expectancy, hedonic motivation</i> dan <i>habit</i> secara signifikan memengaruhi niat perilaku wisatawan untuk menggunakan TIK, <i>Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Condition</i> tidak memiliki pengaruh yang signifikan. <i>Facilitating Condition</i> tidak memiliki pengaruh.
10	(Alshahrani & Walker, 2017)	<i>Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence</i> Moderasi: <i>Gender</i>	<i>Multiple Linear Regression on Model</i>	Tiga Konstruk utama mempunyai dampak yang signifikan terhadap <i>Behavioral Intention</i> untuk menggunakan M-learning. <i>Gender</i> ditemukan memoderasi hubungan antara Niat Berperilaku

2.3. Pengembangan Hipotesis

2.3.1. Pengaruh PE terhadap CI

Model UTAUT menemukan bahwa PE merupakan faktor kunci yang memengaruhi niat menggunakan teknologi (Ali et al., 2022). Pengguna percaya bahwa mengadopsi teknologi baru akan meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja mereka. Keyakinan ini didukung oleh (Vermaut & Trybou, 2017) dan (Al-Qeisi & Al-Abdallah, 2013), yang menyatakan bahwa PE mengarah pada peningkatan manfaat sistem dan penyelesaian tugas. PE dianggap sebagai pengganti *perceived usefulness* dalam teori TAM (Mutlu & Der, 2017) dan dipandang sebagai prediktor niat perilaku dalam kerangka UTAUT. Dalam kerangka berpikir UTAUT, PE diprediksi akan memengaruhi variabel CI secara signifikan (Li & Zhao, 2021).

Dalam penelitian PE pada aplikasi JMO akan meningkatkan kemudahan kebutuhan peserta yang berkaitan dengan layanan BPJS Ketenagakerjaan karena Aplikasi JMO mampu menyediakan layanan yang sebelumnya hanya dapat di dapatkan di kantor cabang bisa dirasakan melalui *smartphone*. Sehingga didapatkan hipotesis pertama yang diajukan di dalam penelitian ini ialah:

H1 : *Performance Expectancy* berpengaruh terhadap *Continuance Intention*

2.3.2. Pengaruh EE terhadap CI dan Efek Moderasi EX

EE berhubungan dengan kemudahan penggunaan sebuah teknologi. Konstruk ini adalah prediktor penting, terutama selama tahap awal adopsi teknologi (Tomić et al., 2023). Pengalaman pengguna sangat berpengaruh pada konstruk ini karena pengguna yang pernah menggunakan aplikasi sejenis cenderung lebih mahir dalam menggunakan sebuah teknologi, sehingga lebih mungkin mengadopsi teknologi yang mereka anggap mudah dipelajari dan digunakan (Venkatesh et al., 2016).

EX menjadi salah satu moderasi pada UTAUT yang memiliki pengaruh positif pada EE terhadap CI (Li & Zhao, 2021). Menambahkan moderasi EX memungkinkan untuk mengeksplorasi dampak langsung dari interaksi sebelumnya dengan teknologi yang mirip sehingga EX dapat menjadi indikator yang lebih kuat daripada faktor-faktor demografis lain seperti usia atau jenis kelamin (Chao, 2019). Seperti penelitian (Tusyanah et al., 2021) yang menunjukkan bahwa EX memberikan efek yang signifikan dalam memperkuat efek EE terhadap EE dianggap sebagai faktor yang lebih relevan karena dapat dimodifikasi oleh individu sehingga mampu memberikan wawasan yang lebih spesifik tentang bagaimana meningkatkan adopsi penggunaan sebuah aplikasi (Farzin et al., 2021). Berdasarkan hal tersebut hipotesis yang diajukan selanjutnya di dalam penelitian ini ialah:

H2 : *Effort Expectancy* berpengaruh signifikan terhadap *Continuance Intention*

H2a : *Experience* secara positif memoderasi pengaruh *Effort Expectancy* terhadap *Continuance Intention*.

2.3.3. Pengaruh SI terhadap CI dan Efek Moderasi EX

SI menunjukkan sejauh mana seseorang percaya bahwa orang-orang di lingkungan sosial mereka dapat memengaruhi keputusan penggunaan sebuah sistem (Venkatesh & Bala, 2008). Parameter ini mengacu pada pengaruh dari orang lain yang dianggap penting dalam keputusan untuk menggunakan atau tidak sebuah teknologi baru, bisa dari teman, keluarga, rekan kerja, selebriti atau orang yang sudah pernah menggunakan teknologi sejenis. Hal ini dapat memengaruhi persepsi individu tentang kegunaan dan kemudahan pengguna teknologi, serta memotivasi individu untuk mengadopsi (Momani, 2020). Pengaruh lingkungan sekitar dapat berupa ulasan, ajakan, testimonial, perintah atau paksaan (Malik et al., 2017).

Pada konstruk SI, variabel moderasi EX juga diyakini memiliki pengaruh signifikan dalam memengaruhi CI (Li & Zhao, 2021). Pengalaman orang lain yang pernah menggunakan suatu teknologi kemudian dengan sadar diceritakan manfaat dan kemudahannya akan dapat secara langsung membuat individu penasaran dan tertarik untuk mencoba (Rifki, 2019). Aplikasi JMO sejak diluncurkan tahun 2022 menunjukkan bahwa terdapat peningkatan pengguna. Hal ini tidak lepas dari usaha pengiklanan secara masif aplikasi JMO melalui iklan di media digital dan media sosial. Berbagai konten menarik dan testimoni penggunaan aplikasi melalui media digital terbukti efektif dalam meningkatkan pengalaman pengguna terhadap aplikasi JMO. Berdasarkan uraian tersebut, didapatkan dua hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini yaitu:

- H3 : *Social Influence* berpengaruh signifikan terhadap *Continuance Intention*
H3a : *Experience* secara positif memoderasi pengaruh *Social Influence* terhadap *Continuance Intention*

2.3.4. Pengaruh FC terhadap CI dan Efek Modetasi EX

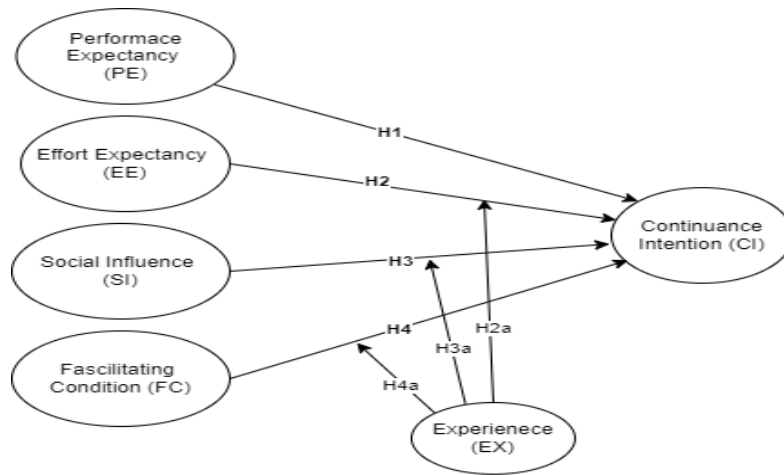
FC dalam model UTAUT merupakan ukuran seberapa besar seseorang percaya bahwa teknologi yang mereka gunakan mempunyai dukungan dan sumber daya yang mereka butuhkan untuk menggunakannya dengan mudah (Venkatesh et al., 2003). Variabel ini juga berkaitan dengan tentang memiliki alat dan dukungan yang tepat untuk memudahkan pengguna dalam menggunakan teknologi baru (Tomić et al., 2023). Hal ini termasuk memiliki sumber daya yang diperlukan seperti komputer dan perangkat lunak, serta dukungan dari organisasi, seperti pelatihan dan kebijakan yang mendorong penggunaan teknologi baru. Tanpa dukungan ini, masyarakat mungkin tidak akan termotivasi untuk menggunakan teknologi baru. Penting bagi organisasi untuk memastikan mereka memiliki kondisi yang tepat untuk membantu karyawannya menggunakan teknologi baru secara efektif (Williams et al., 2015). Model UTAUT dari penelitian (Li & Zhao, 2021) menyebutkan FC memiliki efek signifikan langsung pada CI.

FC juga di moderasi oleh variabel EX terhadap pengaruhnya pada CI. Individu yang memiliki EX dalam menggunakan teknologi dapat memengaruhi seberapa banyak bantuan dari orang lain dan sumber daya yang diperlukan untuk menggunakannya. Penelitian (Izkair & Lakulu, 2021) menunjukkan bahwa orang berpengalaman dengan teknologi cenderung lebih percaya akan dukungan yang tersedia. Semakin sering seseorang menggunakan teknologi, semakin percaya diri pengguna tersebut dalam menggunakan suatu teknologi dan semakin mudah bagi penggunanya untuk mengakses bantuan yang diperlukan (Salsabila et al., 2019). Berdasarkan uraian tersebut, didapatkan dua hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini yaitu:

- H4 : *Fascilitating Condition* berpengaruh signifikan terhadap *Continuance Intention*
H4a : *Experience* secara positif memoderasi pengaruh *Fascilitating Condition* terhadap *Continuance Intention*

2.4. Model Penelitian

Mengacu pada teori UTAUT dapat disimpulkan bahwa tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah untuk memahami dan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi niat berkelanjutan menggunakan Aplikasi JMO dengan mengidentifikasi sejauh mana variabel penyusun UTAUT memengaruhi niat berkelanjutan, serta menilai bagaimana pengalaman pengguna memoderasi hubungan tersebut. Hubungan tersebut digambarkan pada model sebagai berikut:



Gambar 3. Model penelitian

2.5. Definisi Konsep

Definisi konsep merupakan penjelasan parameter yang digunakan dalam Model UTAUT yang disesuaikan untuk melaksanakan penelitian untuk memberikan suatu gambaran mengenai topik riset yang akan diteliti.

Tabel 3. Definisi Konsep

No	Konstruk	Definisi
1	PE	Tingkat ekspektasi individu bahwa penggunaan teknologi JMO akan membantu meningkatkan kinerja individu tersebut (Momani, 2020). PE merupakan variabel eksogen (variabel yang memengaruhi) atau disebut juga variabel independen karena memengaruhi variabel endogen (variabel yang dipengaruhi) dalam model penelitian seperti CI (Banjuradja et al., 2015).
2	EE	Tingkat kemudahan yang dirasakan individu dalam menggunakan aplikasi JMO (Momani, 2020) guna mengukur seberapa mudah individu dalam menggunakan semua fitur yang disediakan oleh aplikasi JMO. EE merupakan variabel eksogen /independen karena memengaruhi variabel endogen lainnya seperti CI (Banjuradja et al., 2015).
3	SI	Mengukur seberapa jauh keberadaan orang lain dalam suatu lingkungan untuk dapat memengaruhi penggunaan suatu sistem atau teknologi tertentu berupa ulasan atau testimoni orang lain (Malik et al., 2017). SI merupakan variabel eksogen karena memengaruhi variabel endogen CI.
4	FC	Mengukur bahwa infrastruktur dalam organisasi berupa sarana, prasarana teknis yang menjamin dan menunjang keamanan serta kenyamanan penggunaan sistem sehingga meningkatkan kepercayaan individu untuk menggunakan sebuah sistem (Banjuradja et al., 2015). FC merupakan variabel eksogen karena memengaruhi variabel endogen CI.
5	EX	Sebuah historis penggunaan suatu sistem yang diyakini bahwa EX dari seseorang yang pernah menggunakan suatu teknologi sejenis dapat memengaruhi secara langsung orang lain untuk menggunakan sebuah aplikasi tertentu (Tusyanah et al., 2021). Pada penelitian ini EX dianggap menjadi variabel moderasi yang paling sesuai untuk penelitian ini dibandingkan variabel <i>Age</i> , <i>Gender</i> , dan <i>Voluntary to use</i> .

2.6. Definisi Operasional

Definisi operasional menjelaskan tentang bagaimana variabel akan diukur dan diidentifikasi secara rinci untuk memastikan konsep yang diukur dapat diidentifikasi secara jelas dan konsisten.

Tabel 4. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Konstruk	No	Kode	Indikator	Skala
PE (Venkatesh et al., 2003)	1	PE. 1	Penggunaan aplikasi JMO bermanfaat dan meningkatkan efektivitas dan produktivitas kerja	Likert
	2	PE. 2	Pengguna merasa termotivasi melihat rekan kerja menggunakan aplikasi JMO	Likert
	3	PE. 3	Aplikasi JMO mempermudah kebutuhan terkait kepesertaan dan pelayanan BPJS Ketenagakerjaan yang biasa di dapat di kantor cabang	Likert
	4	PE. 4	Penggunaan aplikasi JMO berhasil memenuhi harapan pengguna	Likert
EE (Venkatesh et al., 2003)	5	EE. 1	Aplikasi JMO mudah digunakan	Likert
	6	EE. 2	Interaksi selama menggunakan aplikasi JMO membuat pengguna nyaman	Likert
	7	EE. 3	Penggunaan aplikasi JMO merupakan cara yang efisien	Likert
	8	EE. 4	Pengguna aplikasi JMO cepat memahami alur aplikasi	Likert
SI (Venkatesh et al., 2003)	9	SI. 1	Penggunaan aplikasi JMO dipengaruhi oleh <i>influencer</i> di media sosial	Likert
	10	SI. 2	Penggunaan aplikasi JMO dipengaruhi oleh atasan/ rekan kerja/ paksaan di tempat kerja	Likert
	11	SI. 3	Pengguna aplikasi JMO sudah banyak di gunakan di sekitar pekerja (lingkungan kerja)	Likert
FC (Venkatesh et al., 2003)	12	FC. 1	Pengguna memiliki perangkat yang memadai untuk mengakses aplikasi JMO	Likert
	13	FC. 2	Aplikasi JMO menyediakan fitur FAQ dan <i>Call Center</i> untuk membantu pengguna dalam melakukan aktivitas	Likert
	14	FC. 3	Pengguna mempercayai bahwa data yang terdapat di aplikasi JMO aman dan dapat diandalkan kebenarannya	Likert
EX (Alshehri et al., 2020)	15	EX. 1	Lama pengguna telah menggunakan aplikasi JMO	Likert
	16	EX. 2	Frekuensi pengguna menggunakan aplikasi JMO minimal 1 (satu) bulan sekali untuk cek saldo dan iuran	Likert
CI (Li & Zhao, 2021)	17	CI. 1	Pengguna berniat untuk menggunakan terus menerus dan meningkatkan frekuensi penggunaan aplikasi JMO selama menjadi peserta	Likert
	18	CI. 2	Pengguna berniat merekomendasikan JMO kepada orang di sekitarnya	Likert
	19	CI. 3	Pengguna bersedia melakukan <i>update</i> selalu aplikasi JMO	Likert
	20	CI. 4	Pengguna berusaha lebih mendahulukan menggunakan aplikasi JMO sebelum datang ke Kantor Cabang	Likert

3. Metode Penelitian

3.1. Populasi

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif yaitu metode untuk memperoleh wawasan tentang populasi dan mendukung pengambilan keputusan yang melibatkan pengumpulan data kuantitatif dari seluruh populasi dalam bentuk angka (Iba & Wardhana, 2023)

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini ialah pengguna aktif JMO yang merupakan peserta aktif BPJS Ketenagakerjaan per Desember 2023 di wilayah Jawa Tengah dan DIY sebanyak 1.490.622 tenaga kerja.

3.2. Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* dengan rumus Slovin (Iba & Wardhana, 2023) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(d)^2}$$

n = jumlah sampel, N = ukuran populasi dan d = Persentase toleransi ketidakteelitian. Jika diketahui populasi (N) pada penelitian ini adalah sebanyak 1.490.622 pengguna aktif JMO wilayah Jawa Tengah dan DIY tahun 2023 dan *margin of error* (d) yang di gunakan 10%, maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah:

$$n = \frac{N}{1 + Nd^2} = \frac{1.490.622}{1 + 1.490.622 (10\%)^2} \approx 100$$

Sehingga sampel yang ditetapkan dalam penelitian ini minimal berjumlah 100 orang responden.

3.3. Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data pada penelitian ini berupa :

1. Primer data yang diperoleh langsung melalui penyebaran kuesioner secara *online* kepada pengguna aktif JMO di wilayah Jawa Tengah dan DIY.
2. Data Sekunder dalam penelitian ini berupa data historikal dari pengguna aplikasi JMO di wilayah Jawa Tengah dan DIY sejak tahun 2021 sampai dengan 2023.

3.4. Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini mengumpulkan data dengan meminta partisipan mengisi kuesioner secara *online*. Kuesioner mencakup pernyataan dan pertanyaan untuk mengumpulkan data untuk penelitian (Iba & Wardhana, 2023). Penelitian ini menggunakan pertanyaan tertutup dan metode pengukuran data ordinal, khususnya skala *likert*. Skala *likert* yang digunakan berkisar antara 1 hingga 5, dengan angka 1 mewakili ketidaksepakatan yang kuat dan angka 5 mewakili persetujuan yang kuat.

3.5. Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan metode *Partial Least Square (PLS)* menggunakan *software SmartPLS* versi 4. *PLS* adalah salah satu metode penyelesaian *Structural Equation Modeling (SEM)* yang dalam hal ini lebih dibandingkan dengan teknik-teknik *SEM* lainnya. *SEM* memiliki tingkat fleksibilitas yang lebih tinggi pada penelitian yang menghubungkan antara teori dan data, serta mampu melakukan analisis jalur (*path*) dengan variabel laten sehingga sering digunakan karena berfokus pada ilmu sosial (Ghozali & Latan, 2017)

3.5.1. Uji Kelayakan Instrumen (Outer Model)

Model pengukuran pada Analisis SmartPLS ini berfungsi untuk melihat keterkaitan variabel laten dengan beberapa indikatornya.

Tabel 5. Model pengukuran validitas

No	Outer Loading	Pengukuran	Nilai Rujukan
1	<i>Convergen Validity</i> Menunjukkan validitas atas indikator-indikator pengukuran yang dapat dilihat melalui nilai <i>loading factor</i> dan AVE pada variabel endogen dan eksogen.	<i>Loading Factor</i> (Chin & Marcoulides, 1998) <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> (Chin & Marcoulides, 1998)	> 0,7 (Tinggi) 0,5 – 0,6 (Cukup) > 0,5
2	<i>Discriminant Validity</i> Nilai <i>cross loading factor</i> untuk mengetahui terkait diskriminan yang ada dalam suatu konstruk penelitian dan dapat dilakukan dengan melihat perbandingan angka antara nilai loading konstruk yang dituju dengan loading konstruk lainnya.	<i>Crossloading</i> (Ghozali, 2016)	Korelasi indikator terhadap variabelnya lebih tinggi dibandingkan ke variabel lain
3	Internal Konsistensi / <i>Reliability</i> <i>Composite Reliability</i> berfungsi untuk mengukur reliabilitas suatu indikator. Jika nilai di atas 0,8 maka memiliki reliabilitas tinggi <i>Cronbach Alpha</i> penilaian terhadap reliabilitas dari batas suatu konstruk yang mengukur konsistensi internal dari suatu indikator.	<i>Composite Reliability</i> (Ghozali & Latan, 2017) <i>Cronbach Alpha</i> (Sekaran, 2014)	≥ 0,7 ≥ 0,7

3.5.2. Model Struktural (Inner Model)

Model struktural pada analisis SmartPLS menjelaskan hubungan antar variabel laten dengan variabel laten lainnya terdiri dari tiga pengukuran yaitu mengukur nilai koefisien β (mengetahui arah hubungan), uji t (mengetahui kemaknaan hubungan) dan nilai koefisien determinasi (R-Square) mengetahui nilai penjelasan variabel-variabel respon (Santosa, 2018).

Tabel 6. Model pengukuran Struktural

No	Model Pengukuran	Deskripsi	Nilai Rujukan
1	Koefisien Determinasi (R-Square)	Mengetahui besarnya nilai penjelas dari variabel respon atau dependen yang di tunjukkan sebagai nilai R Square (<i>goodness-fit model</i>) (Chin & Marcoulides, 1998)	0.67 (Kuat) 0,33 (Moderat) 0,19 (Lemah)

No	Model Pengukuran	Deskripsi	Nilai Rujukan
2	Effect Size (f-Square)	Untuk mengukur besarnya pengaruh dari masing-masing parameter setelah diberikan perlakuan (Cohen, 1988)	0,35 (Besar) 0,15 (Sedang) 0,02 (Kecil)
3	Colinierity (VIF)	Untuk menemukan hubungan korelasi antar variabel independen (Ghozali, 2016) dengan melihat nilai VIF.	VIF < 5,0
4	<i>Predictive Relevance</i> (Q-Sudare)	Nilai $Q^2 > 0$ menunjukkan bahwa model memiliki <i>predictive relevance</i> yang berarti model tersebut dapat digunakan untuk memprediksi data dengan baik, sedangkan $Q^2 < 0$ menunjukkan bahwa model kurang memiliki <i>predictive relevance</i> . Q-Square tidak hanya harus lebih besar dari 0, tetapi juga sebaiknya semakin mendekati 1, karena semakin mendekati 1, semakin baik kemampuan prediksi model tersebut (Ghozali, 2016).	0.02 (Kecil) 0,15 (Sedang) 0,35 (Besar)
5	<i>Goodness-of-fit</i> (Model Fit)	GFI merupakan ukuran kesesuaian model secara deskriptif. Dilakukan menggunakan dua model pengujian antara lain <i>standarized root mean square residual</i> (SRMR) dan <i>normal fit index</i> (NFI). Dalam Ghozali & Latan (2017) bahwa model akan dipertimbangkan memiliki <i>good fit</i> jika nilai <i>standarized root mean square residual</i> (SRMR) $\leq 0,1$ dan Nilai NFI $> 0,9$ (Ghozali, 2016).	SRMR $\leq 0,1$ (<i>Model Fit</i>) SRMT < 0,08 (<i>Perfect Fit</i>) NFI > 0.9 (<i>Model fit</i>)

3.5.3. Pengujian Hipotesis

Penelitian (Iba & Wardhana, 2023) menyatakan bahwa pengujian hipotesis adalah proses yang digunakan untuk menilai hubungan atau korelasi antara dua variabel yang sedang diselidiki dalam penelitian.

Tabel 7. Model pengukuran pengujian hipotesis

No	Model Pengukuran	Deskripsi	Nilai Rujukan
1	<i>Structural Model Path Coeficient</i> (p Value)	berguna untuk mengukur sejauh mana variabel independen memengaruhi variabel dependen secara individual	Nilai signifikan $p < 0.05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, hal ini menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan. Nilai signifikan $p > 0.05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, hal ini menunjukkan bahwa tidak adanya pengaruh yang signifikan.
2	Uji efek Moderasi (MESM)	Untuk mengukur variabel yang memperkuat atau memperlemah hubungan langsung variabel	$p < 0,05$ Berpengaruh signifikan $p > 0,05$ Tidak berpengaruh signifikan

