

Evaluasi Faktor Penerimaan E-Konseling Mahasiswa : Studi Kasus Universitas Jambi dengan Model UTAUT3

Sindy Nabila Indriani¹, Reni Aryani², Dewi Lestari³

^{1,2,3}Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Jambi, Kota Jambi, Indonesia
Email: ¹sindynabila12@gmail.com, ²reniaryani@unj.ac.id, ³dewilestari@unj.ac.id

ABSTRACT

This thesis evaluates the acceptance of the E-counseling system at the University of Jambi using the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 3 (UTAUT 3) model. This research is based on the problem of mental health levels in students supported by data from WHO and the Ministry of Health. The University of Jambi provides online counseling services to help students solve their problems, but from the pre-research it was found that the level of knowledge and use of E-counseling is still very low. This study aims to implement the UTAUT 3 model which is used to identify factors that influence the acceptance of E-counseling at the University of Jambi. This study took a sample of 100 respondents from all active undergraduate students at the University of Jambi. The analysis technique used in this study is PLS-SEM (Partial Last Structural Equation Modeling) which uses the SmartPLS 4 application in its data calculation. The results obtained from the data calculation show that there are 4 hypotheses that have a significant influence, namely Habit on Use Behavior, Personal Innovativeness on Behavioral Intention, Hedonic Motivation on Behavioral Intention, and Facilitating Conditions on Use Behavior and 8 other hypotheses that do not have a significant influence, namely Performance Expectancy on Behavioral Intention, Effort Expectancy on Behavioral Intention, Social Influence on Behavioral Intention, Facilitating Condition on Behavioral Intention, Price Value on Behavioral Intention, Habit on Behavioral Intention, Personal Innovativeness on Use Behavior and Behavioral Intention on Use Behavior.

Keywords: E-counseling, UTAUT 3, System Acceptance, SmartPLS, Information System.

ABSTRAK

Skripsi ini mengevaluasi penerimaan sistem E-konseling di Universitas Jambi dengan menggunakan model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 3 (UTAUT 3). Penelitian ini melatarbelakangi masalah tingkat kesehatan mental pada mahasiswa yang didukung oleh data dari WHO dan Kemenkes. Universitas Jambi memberikan layanan konseling online untuk membantu mahasiswa menyelesaikan permasalahannya, namun dari pra-penelitian didapatkan bahwa tingkat pengetahuan dan penggunaan E-konseling masih sangat rendah. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengimplementasikan model UTAUT 3 yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan E-konseling Universitas Jambi. Penelitian ini mengambil sampel 100 responden dari seluruh mahasiswa aktif strata 1 yang ada di Universitas Jambi, sampel ini mewakili seluruh fakultas yang ada di Universitas Jambi. Teknik analisis yang dilakukan pada penelitian ini adalah PLS-SEM (Partial Last Structural Equation Modeling) yang menggunakan aplikasi SmartPLS 4 dalam perhitungan datanya. Hasil yang didapatkan dari perhitungan data menunjukkan bahwa ada 4 hipotesis memiliki pengaruh yang signifikan yaitu *Habit* terhadap *Use Behavior*, *Personal Innovativeness* terhadap *Behavioral Intention*, *Hedonic Motivation* terhadap *Behavioral Intention*, dan *Facilitating Conditions* terhadap *Use Behavior* serta 8 hipotesis lainnya tidak memiliki pengaruh yang signifikan yaitu *Performance Expectancy* terhadap *Behavioral Intention*, *Effort Expectancy* terhadap *Behavioral Intention*, *Social Influence* terhadap *Behavioral Intention*, *Facilitating Condition* terhadap *Behavioral Intention*, *Price Value* terhadap *Behavioral Intention*, *Habit* terhadap *Behavioral Intention*, *Personal Innovativeness* terhadap *Use Behavior* dan *Behavioral Intention* terhadap *Use Behavior*.

Kata Kunci: E-konseling, UTAUT 3, Penerimaan Sistem, SmartPLS, Sistem Informasi.

1. Pendahuluan

Masa kuliah merupakan periode transisi yang menuntut mahasiswa tidak hanya beradaptasi dengan tingginya tuntutan akademik, tetapi juga lingkungan sosial, pengelolaan emosi, dan perencanaan masa depan, yang tak jarang menimbulkan stres. Menurut WHO, depresi adalah gangguan mental yang ditandai dengan suasana hati tertekan atau hilangnya minat beraktivitas dalam jangka waktu lama. Data Kemenkes (2023) menunjukkan prevalensi depresi nasional di Indonesia sebesar 1,4%, dengan tingkat tertinggi pada remaja usia 15-24 tahun (2%). Depresi menjadi faktor risiko utama bunuh diri; orang yang depresi 5 kali lebih rentan memiliki ide bunuh diri, dan persentase remaja depresi yang pernah berpikir mengakhiri hidup lebih tinggi daripada remaja yang tidak depresi.

Menurut WHO (2023) depresi dapat disebabkan oleh adanya faktor sosial, psikologis, biologis, trauma yang pernah dialami, ataupun tekanan dari kehidupan yang dijalani seseorang. Dalam lingkungan perkuliahan, mahasiswa dapat mengalami depresi karena faktor-faktor seperti tekanan akademik seperti jadwal kuliah yang padat, ujian dan tugas-tugas yang menumpuk, lalu transisi pendidikan dari sekolah menengah ke perguruan tinggi. Untuk menurunkan tingkat depresi pada mahasiswa, setiap perguruan tinggi memberikan layanan konseling kepada mahasiswa untuk meringankan beban pikiran yang dirasakan, dan mendapatkan solusi dari permasalahan yang dihadapi.

Di era kemajuan teknologi, layanan konseling berkembang dari tatap muka menjadi lebih modern melalui teknologi informasi. Konsep *cyber counseling* (E-konseling) memungkinkan konselor memberikan layanan tanpa harus bertemu langsung, memanfaatkan berbagai *platform* digital seperti *website*, *email*, atau aplikasi lainnya untuk berkomunikasi dengan klien (Hermi, 2022).

Dengan adanya perkembangan teknologi dibidang konseling, dalam rangka mendukung program UNJA SMART, program studi Bimbingan Konseling berkolaborasi bersama LPTIK Universitas Jambi untuk membuat *website* layanan konsultasi yang bernama E-konseling Universitas Jambi. E-konseling dibuat berdasarkan ide dari salah satu dosen program studi bimbingan konseling yang merasa perlu adanya inovasi di era Covid yang mengharuskan menjaga jarak antar sesama dan ingin mempermudah pengguna untuk melakukan layanan konsultasi di era Covid saat itu. E-Konseling merupakan layanan bimbingan dan konseling yang memanfaatkan teknologi informasi khususnya internet untuk membantu mahasiswa berkonsultasi dengan konselor untuk membantu menemukan solusi dari masalahnya. E-Konseling yang dapat digunakan secara gratis oleh mahasiswa. Menurut ibu Dr. Siti Amanah, S.Pd., M.Pd., Kons. yang merupakan salah satu konselor dari E-konseling dan dosen program studi Bimbingan Konseling, E-

konseling menjadi solusi alternatif yang bertujuan untuk membantu dan memfasilitasi klien yang mengalami permasalahan di kehidupan sehari-hari mereka serta membantu pengembangan individu.

Namun, penerimaan layanan ini belum optimal. Pra-penelitian terhadap 28 mahasiswa menunjukkan bahwa meskipun mayoritas (67,9%) mengetahui E-konseling (dari dosen, teman, dsb.), hanya 10,5% yang pernah menggunakannya. Meskipun 64,3% mahasiswa yang mengetahui dan tertarik menggunakannya, mereka terkendala kurangnya informasi, pemahaman memadai, dan keraguan terhadap respons konselor (berdasarkan hasil kuesioner pra-penelitian tahun 2024).

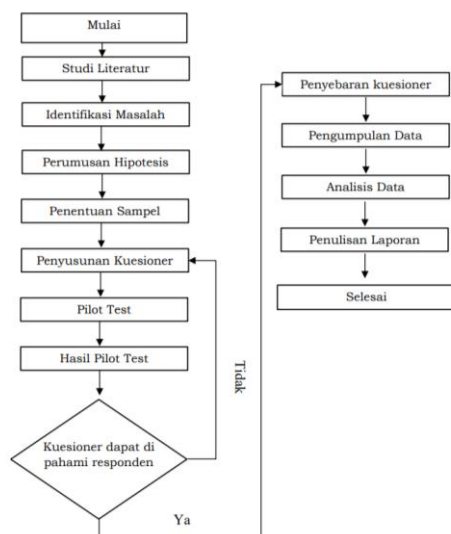
Fenomena rendahnya kesadaran dan pemanfaatan layanan konseling, seperti yang terjadi di Universitas Jambi, juga terlihat pada Klinik Satelit UI Makara Universitas Indonesia. Observasi menunjukkan pengetahuan mahasiswa UI tentang klinik tersebut masih minim, dengan sebagian besar pengguna datang karena kebutuhan mendesak. Kondisi ini menggarisbawahi perlunya pemahaman mendalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi pengetahuan dan pemanfaatan layanan konseling demi optimalisasi dukungan psikologis bagi mahasiswa. Beberapa penelitian terkait, termasuk oleh Agna Hilyah *et al.* dan Muhammad Asrori *et al.*, menggunakan model UTAUT 3. Meskipun beberapa penelitian telah menerapkan model UTAUT untuk sistem informasi kesehatan, penelitian yang secara spesifik menggunakan UTAUT 3 dalam konteks e-konseling di perguruan tinggi Indonesia masih terbatas. Selain itu, pemahaman tentang faktor-faktor seperti Hedonic Motivation, dan Personal Innovativeness dalam konteks layanan kesehatan mental digital bagi mahasiswa belum banyak dieksplorasi. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan mengisi kesenjangan tersebut.

Untuk mengevaluasi penerimaan sistem seperti E-konseling, berbagai metode dapat digunakan, termasuk Theory of Reasoned Action (TRA), Technology Acceptance Model (TAM), Theory of Planned Behavior (TPB), dan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT). Dalam penelitian ini, metode Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) dipilih karena kemampuannya mengidentifikasi empat konstruksi utama yang memengaruhi niat dan perilaku penggunaan sistem. Namun, peneliti akan menggunakan UTAUT3 dengan delapan konstruk untuk mengukur niat dan perilaku pengguna secara lebih komprehensif dan akurat. Penelitian sebelumnya menunjukkan variasi penerapan model UTAUT3. Berdasarkan permasalahan yang teridentifikasi, penelitian ini akan mengangkat judul “Evaluasi Penerimaan Sistem E-Konseling Universitas Jambi Menggunakan Metode UTAUT3”. Secara teoretis, penelitian ini memperkaya literatur sistem informasi

dengan menguji dan memvalidasi model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 3 (UTAUT3), menyajikan bukti empiris tentang relevansi konstruk model tersebut dalam konteks spesifik adopsi teknologi kesehatan mental (sistem *e-konseling*) di lingkungan universitas negara berkembang, sehingga memperkaya pemahaman teoretis mengenai faktor pendorong niat dan perilaku pengguna. Sementara itu, secara praktis, hasil penelitian ini memberikan rekomendasi berbasis bukti yang konkret dan terarah bagi pengelola layanan psikologis Universitas Jambi, khususnya dalam mengidentifikasi konstruk dominan yang memengaruhi niat mahasiswa, yang pada gilirannya dapat digunakan pengelola untuk meningkatkan strategi adopsi, memfokuskan promosi pada manfaat nyata, meningkatkan kualitas layanan, dan merumuskan kebijakan efektif untuk memaksimalkan pemanfaatan sistem *E-Konseling* di kalangan seluruh sivitas akademika. Diharapkan, hasil dari penelitian ini dapat memberikan kontribusi signifikan dalam pengembangan *E-konseling* Universitas Jambi, menjadikannya lebih baik, sesuai dengan harapan mahasiswa, serta diterima dengan baik oleh seluruh sivitas akademika.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menguji hubungan antar variabel melalui pengujian hipotesis dan analisis statistik dengan mengimplementasikan model UTAUT 3. Model ini dipilih setelah membandingkan 6 model yang cocok untuk melakukan evaluasi penerimaan sistem. Dari 6 model yang ada, model UTAUT dianggap cocok karena model ini dapat menjelaskan hubungan antar variabel dengan baik. Pada model UTAUT terdapat 3 versi yaitu UTAUT 1, UTAUT 2, dan UTAUT 3. Setelah membandingkan ketiga versi dari UTAUT tersebut, peneliti memilih UTAUT 3 yang digunakan untuk mengevaluasi penerimaan sistem *E-konseling* Universitas Jambi.



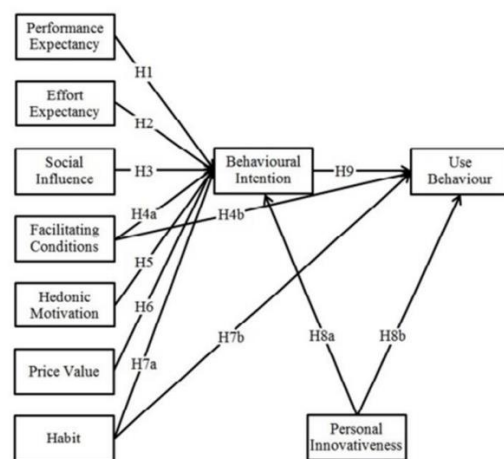
Gambar 1. Kerangka Kerja Penelitian

Penelitian dimulai dengan mencari studi literatur yang sejalan dengan penelitian ini, lalu dilanjutkan dengan mengidentifikasi masalah yang diangkat dalam penelitian, selanjutnya perumusan hipotesis dan menentukan sampel yang akan digunakan pada penelitian, setelah itu menyusun kuesioner yang akan disebar kepada sampel untuk diisi, setelah data terkumpul dilakukan pilot test untuk memvalidasi kuesioner apakah kuesioner tersebut layak untuk disebar secara luas kepada sampel, setelah kuesioner dinyatakan sesuai dilakukan penyebaran secara luas kepada sampel, selanjutnya data yang terkumpul diseleksi dan dilakukan analisis data, setelah data selesai di analisis data akan dimasukkan kedalam laporan hasil.

Dalam UTAUT 3 teknik analisis data yang dilakukan dengan menganalisis *outer model* yang terdiri dari 3 tahap, yaitu validitas konvergen, validitas diskriminan, dan uji reliabilitas. Selanjutnya dilanjutkan pada pengujian *inner model* dengan melakukan 3 jenis pengujian, yaitu *R-Square*, *F-Square*, dan *Q-Square*. Dilanjutkan dengan melakukan pengujian hipotesis untuk melihat seberapa besar pengaruh dari setiap variabel independen terhadap variabel dependen.

Penelitian ini menggunakan rumus slovin dengan tingkat kesalahan 5% untuk menentukan jumlah sampel yang digunakan. Berdasarkan perhitungan dari populasi mahasiswa strata 1 di Universitas Jambi, didapatkan 100 sampel yang akan menjadi responden untuk pengumpulan data. Data yang dikumpulkan akan digunakan untuk menguji kerangka model UTAUT 3 dan hipotesis-hipotesis yang diajukan.

Berikut adalah kerangka model UTAUT 3 :



Gambar 2. Kerangka Model UTAUT 3

Berdasarkan kerangka model diatas, penelitian ini mengajukan 12 hipotesis untuk menguji hubungan antar konstruk, berikut hipotesis yang diajukan :

H1: *Performance Expectancy* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Behavioral Intention* pada penerimaan sistem *E-konseling* Universitas Jambi.

H2: *Effort Expectancy* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Behavioral Intention* pada penerimaan sistem E-konseling Universitas Jambi.

H3: *Social Influence* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Behavioral Intention* pada penerimaan sistem E-konseling Universitas Jambi.

H4a: *Facilitating Conditions* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Use Behavior* pada penerimaan sistem E-konseling Universitas Jambi.

H4b: *Facilitating Conditions* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Behavioral Intention* pada penerimaan sistem E-konseling Universitas Jambi.

H5: *Hedonic Motivation* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Behavioral Intention* pada penerimaan sistem E-konseling Universitas Jambi.

H6: *Price Value* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Behavioral Intention* pada penerimaan sistem E-konseling Universitas Jambi.

H7a: *Habit* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Behavioral Intention* pada penerimaan sistem E-konseling Universitas Jambi.

H7b: *Habit* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Use Behavior* pada penerimaan sistem E-konseling Universitas Jambi.

H8a: *Personal Innovativeness* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Behavioral Intention* pada penerimaan sistem E-konseling Universitas Jambi.

H8b: *Personal Innovativeness* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Use Behavior* pada penerimaan sistem E-konseling Universitas Jambi.

H9: *Behavioral Intention* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Use Behavior* pada penerimaan sistem E-konseling Universitas Jambi.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Pilot Test

Pada tahapan awal dalam penelitian ini, penulis melakukan *pilot test* sebelum melakukan penelitian yang sebenarnya. *Pilot test* ini dilakukan untuk memastikan kelayakan kuesioner dengan menguji validitas dan reliabilitas pada instrumen penelitian. Dengan menggunakan 30 data yang diberikan responden, data tersebut akan diolah dan diuji validitas dan reliabilitasnya dengan melihat nilai dari *Average Variance Extracted (AVE)* dan *Composite Reliability* menggunakan aplikasi SmartPLS.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Pilot Test

Variabel	AVE	Composite Reliability	Keterangan
<i>Performance Expectancy</i>	0.842	0.955	Valid dan reliability
<i>Effort Expectancy</i>	0.872	0.964	Valid dan reliability
<i>Social Influence</i>	0.867	0.951	Valid dan reliability

<i>Facilitating Conditions</i>	0.701	0.875	Valid dan reliability
<i>Hedonic Motivation</i>	0.782	0.915	Valid dan reliability
<i>Price Value</i>	0.969	0.984	Valid dan reliability
<i>Habit</i>	0.895	0.962	Valid dan reliability
<i>Personal Innovativeness</i>	0.682	0.865	Valid dan reliability
<i>Behavioral Intention</i>	0.860	0.948	Valid dan reliability
<i>Use Behavior</i>	1.000	1.000	Valid dan reliability

Nilai AVE > 0,5 dan nilai reliabilitas > 0,7 [2]. Berdasarkan tabel 5 diatas, seluruh data menunjukkan nilai AVE > 0,5 dan nilai *composite reliability* > 0,7 dapat diartikan bahwa seluruh indikator dinyatakan telah memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas yang baik dan menandakan kuesioner tersebut tepat sasaran dan konsisten. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kuesioner dapat disebarkan kepada mahasiswa aktif strata 1 Universitas Jambi dan penelitian dapat dilanjutkan.

3.2. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif dilakukan dengan cara melakukan perhitungan rata-rata (*mean*) pada masing masing indikator pada setiap variabel dengan tujuan untuk menyajikan penilaian terhadap variabel penelitian dari data yang diperoleh dari hasil penelitian.

Nilai rata-rata (*Mean*) dari setiap indikator dihitung untuk menentukan kecenderungan tanggapan yang diberikan responden. Nilai *mean* tersebut dikelompokkan ke dalam empat kategori untuk mempermudah pemahaman, dengan pembagian kategori berdasarkan skala likert yang diterapkan, sebagai berikut :

Tabel 2. Rentang Nilai Mean

Poin	Rentang Skala	Keterangan
4	4.00 – 3.00	Sangat Setuju
3	2.99 – 2.00	Setuju
2	1.99 – 1.00	Tidak Setuju
1	1.00 – 0.99	Sangat Tidak Setuju

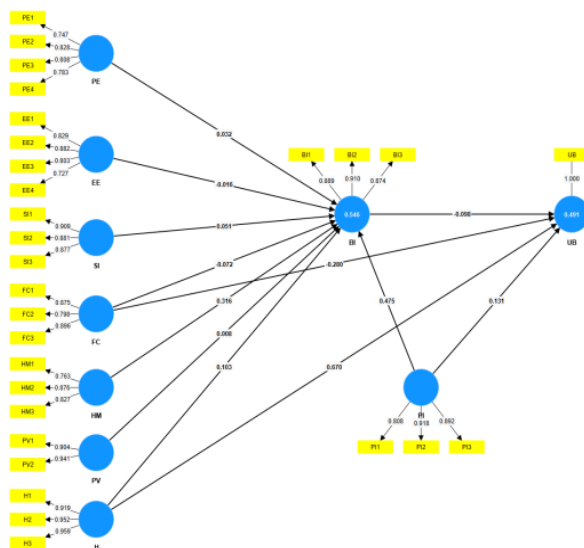
Tabel 3. Hasil Analisis Deskriptif

Variabel	Kode	N	Persentase Jawaban				Mean	Standar Deviasi
			STS	S	SS	S		
<i>Performance Expectancy</i>	PE1	100	1%	6%	68%	25%	3.14	0.020
	PE2		0%	10%	61%	29%		
	PE3		1%	14%	66%	19%		
	PE4		0%	11%	59%	30%		
<i>Effort Expectancy</i>	EE1	100	1%	17%	49%	33%	3.16	0.041
	EE2		1%	14%	55%	30%		
	EE3		1%	9%	58%	32%		
	EE4		1%	17%	48%	34%		
<i>Social Influence</i>	SI1	100	4%	21%	66%	9%	2.78	0.093
	SI2		4%	20%	65%	11%		
	SI3		11%	19%	58%	12%		
<i>Facilitating Conditions</i>	FC1	100	1%	8%	42%	49%	3.29	0.102
	FC2		5%	17%	44%	34%		
	FC3		0%	9%	40%	51%		
<i>Hedonic Motivation</i>	HM1	100	0%	11%	65%	24%	3.17	0.035
	HM2		1%	9%	57%	33%		
	HM3		0%	10%	60%	29%		
<i>Price Value</i>	PV1	100	0%	8%	44%	48%	3.43	0.042
	PV2		0%	4%	46%	50%		
<i>Habit</i>	H1	100	31%	52%	15%	2%	1.86	0.032
	H2		34%	49%	13%	4%		
	H3		34%	50%	14%	2%		
<i>Personal Innovativeness</i>	PI1	100	4%	12%	35%	49%	3.05	0.043
	PI2		4%	13%	56%	27%		
	PI3		5%	25%	53%	17%		
<i>Behavioral Intention</i>	BI1	100	6%	12%	69%	13%	3.04	0.010
	BI2		4%	10%	61%	25%		
	BI3		3%	8%	58%	31%		
<i>Use Behavior</i>	UB	100	57%	26%	16%	1%	1.61	0.790

Berdasarkan hasil analisis deskriptif diatas dapat dijelaskan bahwa rata rata variabel memperoleh rata-rata (*mean*) dengan rentang 4.00 – 3.00 yang menunjukkan bahwa variabel tersebut masuk kedalam kategori “Sangat Setuju”. Pada variabel *Social Influence* menunjukkan nilai 2.78 yang menunjukkan bahwa variabel tersebut termasuk kedalam kategori “Setuju”. Namun pada variabel *Habit* dan *Use Behavior* memperoleh nilai mean dalam rentang 1.99 – 1.00 yang menunjukkan bahwa variabel tersebut termasuk dalam kategori “Tidak Setuju”. Mayoritas nilai standar deviasi pada masing-masing variabel menunjukkan nilai yang lebih kecil dari nilai *mean*, hal ini mengindikasikan bahwa adanya keseragaman yang kuat dan berlaku merata di seluruh sampel yang diteliti.

3.2. Outer Model

Pada outer model dilakukan dua tahap pengujian, yaitu uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas terdiri dari validitas konvergen (*convergent validity*) dan validitas diskriminan (*discriminant validity*). Sedangkan uji reliabilitas terdiri dari *composite reliability*. Pengukuran *outer model* dikalkulasikan menggunakan *PLS Algorithm* yang diperlihatkan dalam gambar berikut:



Gambar 3. Hasil Outer Model

3.2.1 Uji Validitas Konvergen

Pengujian validitas konvergen dilakukan untuk memastikan bahwa kuesioner valid. Kuesioner dapat dikatakan valid ketika pertanyaan kuesioner tepat sasaran dan mampu menjelaskan informasi yang relevan dengan tujuan penelitian. Pada metode PLS, validitas konvergen dilihat berdasarkan nilai dari *outer loading*. Nilai *outer loading* harus diatas 0,70 [1]. Penelitian tersebut sejalan dengan penelitian Hair et.al yang menyatakan nilai *outer loading* harus diatas 0,70. Pada validitas konvergen pengukuran dapat dilihat melalui nilai *Average Variance Extracted* (AVE)[2]. nilai AVE harus di atas 0,50 agar indikator dapat dikatakan valid. Hasil uji validitas konvergen pada penelitian ini di perlihatkan dibawah ini:

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Konvergen

Variabel	Indikator	Outer Loading	Keterangan	AVE
Performance Expectancy	PE1	0,747	Valid	0,628
	PE2	0,828	Valid	
	PE3	0,808	Valid	
	PE4	0,783	Valid	
Effort Expectancy	EE1	0,829	Valid	0,660
	EE2	0,882	Valid	
	EE3	0,803	Valid	
	EE4	0,727	Valid	
Social Influence	SI1	0,909	Valid	0,791
	SI2	0,881	Valid	
	SI3	0,877	Valid	
Facilitating Conditions	FC1	0,875	Valid	0,735
	FC2	0,798	Valid	
	FC3	0,896	Valid	
Hedonic Motivation	HM1	0,763	Valid	0,678
	HM2	0,876	Valid	
	HM3	0,827	Valid	
Price Value	PV1	0,904	Valid	0,852
	PV2	0,941	Valid	
Habit	H1	0,919	Valid	0,890
	H2	0,952	Valid	
	H3	0,959	Valid	
Personal Innovativeness	PI1	0,808	Valid	0,764
	PI2	0,918	Valid	
	PI3	0,892	Valid	
Behavioral Intention	BI1	0,889	Valid	0,794
	BI2	0,910	Valid	
	BI3	0,874	Valid	
Use Behavior	UB	1,000	Valid	1,000

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa seluruh indikator memiliki nilai *outer loading* lebih dari 0,70 dan *Average Variance Extracted* (AVE) disetiap variabel sudah melebihi standar nilai minimum yaitu 0,50. Hal ini sejalan dengan penelitian Hair et.al yang menyatakan bahwa nilai *outer loading* harus > 0,70 dan nilai AVE harus > 0,50 agar dapat dinyatakan indikator tersebut valid [2]. Berdasarkan hasil yang didapat pada tabel *outer loading* dan AVE, dapat disimpulkan bahwa masing-masing indikator sudah memenuhi kriteria dari validitas konvergen dan dapat dinyatakan valid.

3.2.2 Uji Validitas Diskriminan

Setelah melakukan pengujian validitas konvergen, langkah selanjutnya melakukan uji validitas diskriminan. Pengujian ini dilakukan dengan menganalisis nilai *cross loading* dan nilai *fornell-larcker*. Pengujian validitas diskriminan standar minimum dari nilai *cross loading* pada setiap indikator harus lebih besar dari 0,70. Berikut ditampilkan hasil uji validitas diskriminan berdasarkan *cross loading* dan *fornell-larcker*:

Tabel 5. Hasil Cross Loading

	BI	EE	FC	H	HM	PE	PI	PV	SI	UB
BI	0,8	0,4	0,3	0,3	0,6	0,5	0,6	0,3	0,3	0,1
1	89	17	05	62	23	11	34	76	58	42
BI	0,9	0,3	0,3	0,3	0,4	0,3	0,5	0,3	0,2	0,0
2	10	65	78	42	83	25	65	59	34	85
BI	0,8	0,3	0,3	0,2	0,4	0,3	0,5	0,2	0,1	0,0
3	74	18	33	22	93	58	86	96	82	85
EE	0,3	0,8	0,5	0,0	0,4	0,3	0,5	0,5	0,3	-
1	57	29	04	96	33	58	18	20	50	0,0

EE	0,3	0,8	0,4	0,1	0,4	0,3	0,5	0,4	0,3	80
2	94	82	76	16	23	53	06	46	39	0,0
EE	0,3	0,8	0,4	0,1	0,2	0,1	0,4	0,2	0,1	85
3	21	03	02	30	89	93	82	87	69	0,0
EE	0,2	0,7	0,4	0,1	0,3	0,2	0,3	0,2	0,3	0,1
4	58	27	88	43	26	69	82	49	23	0,0
FC	0,3	0,3	0,8	0,0	0,4	0,2	0,4	0,4	0,1	-
1	50	58	75	85	82	26	08	33	18	0,1
FC	0,2	0,6	0,7	0,2	0,3	0,1	0,5	0,3	0,2	-
2	92	16	98	18	77	11	05	15	96	0,0
FC	0,3	0,5	0,8	0,0	0,4	0,3	0,5	0,4	0,1	-
3	26	34	96	12	65	11	11	49	98	0,2
H1	0,2	0,0	0,0	0,9	0,2	0,1	0,2	0,0	0,0	0,6
24	96	34	19	37	83	37	26	85	20	0,0
H2	0,3	0,1	0,1	0,9	0,2	0,1	0,3	0,0	0,1	0,6
42	88	31	52	49	86	54	61	81	00	0,0
H3	0,4	0,1	0,1	0,9	0,2	0,2	0,3	0,0	0,1	0,6
13	27	14	59	80	91	25	77	80	22	0,0
H	0,4	0,3	0,3	0,1	0,7	0,3	0,3	0,4	0,1	0,0
M1	63	67	77	67	63	41	68	99	45	46
H	0,5	0,4	0,4	0,2	0,8	0,5	0,4	0,3	0,2	0,0
M2	26	06	87	15	76	16	68	88	88	12
H	0,5	0,3	0,4	0,2	0,8	0,5	0,5	0,5	0,3	0,1
M3	04	56	14	85	27	87	41	00	16	93
PE	0,3	0,3	0,1	0,0	0,4	0,7	0,3	0,3	0,0	0,0
1	71	02	32	85	53	47	75	25	75	81
PE	0,3	0,2	0,2	0,1	0,5	0,8	0,3	0,2	0,2	0,0
2	91	71	90	20	19	28	19	83	98	52
PE	0,3	0,2	0,1	0,2	0,4	0,8	0,3	0,2	0,4	0,1
3	07	37	20	38	47	08	01	64	01	92
PE	0,3	0,3	0,2	0,3	0,4	0,7	0,4	0,3	0,4	0,1
4	62	42	68	19	40	83	33	82	10	54
PI1	0,4	0,4	0,4	0,1	0,2	0,3	0,8	0,3	0,1	0,0
14	38	60	43	92	51	08	36	85	41	0,0
PI2	0,6	0,5	0,4	0,2	0,5	0,4	0,9	0,4	0,2	0,1
59	09	50	70	52	44	18	94	71	42	0,0
PI3	0,6	0,5	0,5	0,3	0,5	0,3	0,8	0,3	0,3	0,1
32	73	32	93	58	83	92	66	02	82	0,1
PV	0,3	0,4	0,4	0,0	0,4	0,3	0,4	0,9	0,0	0,0
1	14	81	51	40	47	37	27	04	78	89
PV	0,3	0,4	0,4	0,0	0,5	0,3	0,4	0,9	0,1	0,0
2	95	08	25	67	71	92	30	41	29	65
SI1	0,3	0,2	0,1	0,1	0,2	0,3	0,2	0,0	0,9	0,0
20	24	65	03	67	71	53	36	09	55	0,0
SI2	0,2	0,3	0,1	0,1	0,3	0,3	0,2	0,1	0,8	0,0
18	79	96	71	43	47	84	24	81	45	0,0
SI3	0,2	0,4	0,2	0,1	0,2	0,2	0,1	0,8	-	0,0
33	12	61	69	17	49	66	74	77	36	0,0
UB	0,1	-	-	0,6	0,1	0,1	0,1	-	-	1,0
19	0,0	0,1	51	01	46	30	0,0	0,0	0,0	00
64	78	-	-	-	-	-	03	23	-	-

Tabel 6. Hasil Fornell Larckler

	BI	EE	FC	H	HM	PE	PI	PV	SI	UB
BI	0,891									
EE	0,415	0,812								
FC	0,378	0,572	0,857							
H	0,350	0,146	0,100	0,943						
HM	0,605	0,458	0,519	0,271	0,823					
PE	0,456	0,366	0,262	0,236	0,589	0,792				
PI	0,671	0,585	0,548	0,325	0,560	0,453	0,874			
PV	0,388	0,476	0,472	0,059	0,558	0,398	0,463	0,923		
SI	0,297	0,364	0,227	0,159	0,307	0,367	0,298	0,115	0,889	
UB	0,119	-0,064	-0,178	0,651	0,101	0,146	0,130	-0,003	-0,023	1,000

Berdasarkan tabel hasil *cross loading* dan *fornell larckler*, dapat dibandingkan pada tabel *cross loading* yang menunjukkan bahwa setiap indikator memiliki nilai yang lebih tinggi pada konstruk asalnya dibandingkan dengan konstruk lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa indikator tersebut valid. Hasil tersebut didukung juga dengan hasil dari *fornell larckler* yang menunjukkan bahwa akar kuadrat dari AVE di suatu konstruk harus lebih besar dibandingkan dengan hubungan konstruk tersebut dengan konstruk

lainnya yang mengindikasikan bahwa konstruk tersebut mampu menjelaskan varians indikatornya lebih baik dari konstruk lainnya. Dengan perbandingan hasil *cross loading* dan *fornell larckler* tersebut membuktikan bahwa validitas diskriminan terpenuhi.

3.2.3 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk memastikan bahwa kuesioner konsisten dan akurat dalam mengukur variabel laten. Jika instrumen reliabel, maka hasil yang akan dihasilkan sama jika dilakukan pengujian berulang kali pada kondisi yang serupa. Uji reliabilitas dapat dilakukan dengan menganalisis nilai *composite reliability* dan *cronbach's alpha*. Kuesioner bisa dikatakan reliabel, jika nilai *composite reliability* nya lebih besar dari 0,70 dan nilai *cronbach's alpha* nya lebih besar dari 0,60 [1]. Hal ini sejalan dengan teori yang dikatakan oleh Hair et al bahwa nilai *composite reliability* lebih dari 0,70 dan nilai *cronbach's alpha* lebih dari 0,60 [2].

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Keterangan
Performance Expectancy	0,802	0,871	Reliability
Effort Expectancy	0,828	0,885	Reliability
Social Influence	0,870	0,919	Reliability
Facilitating Conditions	0,820	0,892	Reliability
Hedonic Motivation	0,761	0,863	Reliability
Price Value	0,828	0,920	Reliability
Habit	0,938	0,960	Reliability
Personal Innovativeness	0,849	0,906	Reliability
Behavioral Intention	0,871	0,920	Reliability
Use Behavior	1,000	1,000	Reliability

Berdasarkan pada nilai *cronbach's alpha* dan *composite reliability* di atas, seluruh konstruk menunjukkan nilai melebihi 0,70. Dapat disimpulkan bahwa data yang dikumpulkan telah stabil dan bebas kesalahan acak yang signifikan serta semua konstruk telah lolos uji reliabilitas dan dapat dilanjutkan ke tahap pengujian selanjutnya.

3.3. Inner Model

Inner model dilakukan untuk menguji hubungan antar variabel laten. Dalam pengujian inner model, ada 3 tahap yang harus dilakukan, yaitu pengujian *R-Square*, *F-Square*, dan *Q-Square*.

3.3.1 R-Square

R-Square dilakukan untuk mengetahui kekuatan pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen. *R-Square* memiliki nilai 0,25 (rendah), 0,50 (moderat), dan 0,75 (tinggi) [1]. Hal ini sejalan dengan pernyataan yang dikemukakan oleh Hair et.al bahwa *R-Square* memiliki nilai 0,25 (lemah), 0,50 (sedang), 0,75 (kuat) [2]. Hasil *R-Square* ditampilkan dibawah ini

Tabel 7. Hasil Uji *R-Square*

Variabel	R-square	Keterangan
BI	0,546	Sedang
UB	0,491	Lemah

Hasil uji *R-Square* menunjukkan adanya perbedaan kekuatan pada variabel *Behavioral Intention* dan *Use Behavior*. Pada *Behavior Intention (performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating conditions, hedonic motivation, price value, habit, dan personal innovativeness)* menunjukkan hasil sebesar 0,546 (54,6%) yang mengartikan bahwa *Behavioral Intention* mampu menjelaskan variabel-variabel tersebut dalam kategori “sedang”. Selanjutnya pada *Use Behavior (facilitating conditions, habit, personal innovativeness, dan behavioral intention)* menunjukkan hasil sebesar 0,491 (49,1%) yang mengartikan bahwa *Use Behavior* mampu menjelaskan variabel-variabel tersebut dalam kategori “lemah”.

3.3.2 *F-Square*

F-Square dilakukan untuk mengukur seberapa penting variabel independen dalam memprediksi variabel dependen dalam model. Nilai yang disarankan untuk mengukur *F-Square* adalah 0,02 (rendah), 0,15 (moderat), dan 0,35 (tinggi) [1]. Hasil perhitungan *F-Square* dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 8. Hasil Uji *F-Square*

	BI	EE	FC	H	HM	PE	PI	PV	SI	UB
BI										0,010
EE	0,000									
FC	0,006									0,106
H	0,020									0,754
HM	0,095									
PE	0,001									
PI	0,237									0,015
PV	0,000									
SI	0,004									
UB										

Hasil pengujian *F-Square* menunjukkan bahwa pada variabel *Effort Expectancy (EE)* dan *Price Value (PV)* tidak memiliki pengaruh terhadap *Behavioral Intention (BI)* ($F^2=0,000$). Terdapat beberapa variabel menunjukkan pengaruh yang sangat lemah, yaitu *Performance Expectancy (PE)* (0,001), *Social Influence (SI)* (0,004), dan *Facilitating Conditions (FC)* (0,006) terhadap BI, serta *Behavioral Intention (BI)* (0,010) dan *Personal Innovativeness (PI)* (0,015) terhadap UB. Terdapat juga variabel yang memiliki pengaruh lemah, yaitu *Habit (H)* (0,020) dan *Hedonic Motivation (HM)* (0,095) terhadap BI. Selanjutnya pada variabel *Facilitating Conditions (FC)* terhadap UB menunjukkan pengaruh moderat (0,106), dan *Personal Innovativeness (PI)* terhadap BI memiliki pengaruh tinggi (0,237). Variabel *Habit* menjadi variabel yang dominan karena memiliki pengaruh yang tertinggi terhadap UB (0,754). Dapat disimpulkan bahwa pengaruh paling kuat pada *Use Behavior* adalah *Habit*, sedangkan pengaruh yang paling kuat pada *Behavior Intention* adalah *Personal Innovativeness*.

3.3.3 *Q-Square*

Q-Square dilakukan untuk mengukur seberapa baik model dalam memprediksi observasi yang sedang dilakukan. Nilai *Q-Square* dapat dikatakan baik jika nilai menunjukkan > 0 yang mengindikasikan bahwa variabel independen memiliki kemampuan prediktif yang baik, sehingga mampu menjelaskan variabel dependen dengan jelas. Hasil *Q-Square* di tunjukkan pada tabel dibawah ini:

	<i>Q-Square</i>	<i>Predictive Relevance</i>
BI	0.395	Ya
UB	0.432	Ya

Berdasarkan hasil yang didapatkan dari pengukuran *Q-Square* diatas, dapat dilihat bahwa variabel BI (*Behavioral Intention*) dan UB (*Use Behavior*) memiliki nilai *Q-Square* lebih besar dari 0. Pada variabel BI (*Behavioral Intention*) memiliki nilai 0,395 dan variabel UB (*Use Behavior*) memiliki nilai 0,432 yang berarti model ini memiliki relevansi prediktif yang baik.

3.4. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk menentukan apakah hipotesis penelitian dapat diterima atau tidak. Untuk melakukan perhitungan ini dengan melihat pada nilai t-statistik dan p-value yang diperoleh melalui *bootstrapping*. Pengujian hipotesis dilakukan dengan membandingkan nilai t-statistik dengan nilai t-tabel. Pada penelitian ini menggunakan tingkat signifikansi 5% ($< 0,05$). Tingkat signifikansi 5% hipotesis dianggap signifikan jika nilai t-statistik lebih besar daripada nilai t-tabel yaitu sebesar 1,96 [3]. Namun jika nilai t-statistik lebih kecil dari 1,96, maka hipotesis tidak signifikan. Begitu juga dengan nilai p-values, jika nilai p-values lebih kecil dari 0,05, maka hipotesis signifikan. Namun, jika nilai p-values lebih besar dari 0,05, maka hipotesis tidak signifikan.

Tabel 9. Hasil Pengujian Hipotesis

Hipotesis	T- Statistics	P-Values	Keterangan
H1 : PE -> BI	0,301	0,763	Tidak Signifikan
H2 : EE -> BI	0,114	0,909	Tidak Signifikan
H3 : SI -> BI	0,501	0,617	Tidak Signifikan
H4a : FC -> UB	2,552	0,011	Signifikan
H4b : FC -> BI	0,739	0,460	Tidak Signifikan
H5 : HM -> BI	2,623	0,009	Signifikan
H6 : PV -> BI	0,087	0,931	Tidak Signifikan
H7a : H -> BI	1,471	0,141	Tidak Signifikan
H7b : H -> UB	8,682	0,000	Signifikan
H8a : PI -> BI	3,018	0,003	Signifikan
H8b : PI -> UB	1,001	0,317	Tidak Signifikan
H9 : BI -> UB	0,879	0,380	Tidak Signifikan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis di atas, terdapat 4 hipotesis yang signifikan dan 8 hipotesis yang tidak signifikan. Hipotesis PE -> BI menunjukkan nilai T-

statistic < 1,96 dan nilai *p-values* > 0,05 maka hipotesis dinyatakan tidak signifikan karena tidak sesuai dengan kriteria pengujian hipotesis. Begitu pula pada 7 hipotesis lainnya seperti hipotesis EE -> BI, SI -> BI, FC -> BI, PV -> BI, H -> BI, PI -> UB, dan BI -> UB yang menunjukkan nilai T-statistic < 1,96 dan nilai *p-values* > 0,05. Lain halnya pada hipotesis FC -> UB yang menunjukkan nilai T-statistic sebesar 2,552 dan nilai *P-values* sebesar 0,011 yang berarti bahwa hipotesis ini sudah sesuai dengan kriteria yang diberikan atau dapat dinyatakan signifikan. Begitu juga pada hipotesis HM -> BI, H -> UB, dan PI -> BI yang mendapatkan nilai > 1,96 dan nilai *p-values* < 0,05 yang dinyatakan bahwa hipotesis tersebut sudah signifikan.

3.5. Pembahasan Hasil Pengujian

Tabel 10. Rangkuman Hasil Uji Hipotesis

	Hipotesis	Kesimpulan
H1	<i>Performance Expectancy</i> memiliki pengaruh yang signifikan terhadap <i>Behavioral Intention</i> pada penerimaan sistem E-konseling Universitas Jambi.	Ditolak
H2	<i>Effort Expectancy</i> memiliki pengaruh yang signifikan terhadap <i>Behavioral Intention</i> pada penerimaan sistem E-konseling Universitas Jambi.	Ditolak
H3	<i>Social Influence</i> memiliki pengaruh yang signifikan terhadap <i>Behavioral Intention</i> pada penerimaan sistem E-konseling Universitas Jambi.	Ditolak
H4a	<i>Facilitating Conditions</i> memiliki pengaruh yang signifikan terhadap <i>Use Behavior</i> pada penerimaan sistem E-konseling Universitas Jambi.	Diterima
H4b	<i>Facilitating Conditions</i> memiliki pengaruh yang signifikan terhadap <i>Behavioral Intention</i> pada penerimaan sistem E-konseling Universitas Jambi.	Ditolak
H5	<i>Hedonic Motivation</i> memiliki pengaruh yang signifikan terhadap <i>Behavioral Intention</i> pada penerimaan sistem E-konseling Universitas Jambi.	Diterima
H6	<i>Price Value</i> memiliki pengaruh yang signifikan terhadap <i>Behavioral Intention</i> pada penerimaan sistem E-konseling Universitas Jambi.	Ditolak
H7a	<i>Habit</i> memiliki pengaruh yang signifikan terhadap <i>Behavioral Intention</i> pada penerimaan sistem E-konseling Universitas Jambi.	Ditolak
H7b	<i>Habit</i> memiliki pengaruh yang signifikan terhadap <i>Use Behavior</i> pada penerimaan sistem E-konseling Universitas Jambi.	Diterima
H8a	<i>Personal Innovativeness</i> memiliki pengaruh yang signifikan terhadap <i>Behavioral Intention</i> pada penerimaan sistem E-konseling Universitas Jambi.	Diterima
H8b	<i>Personal Innovativeness</i> memiliki pengaruh yang signifikan terhadap <i>Use Behavior</i> pada penerimaan sistem E-konseling Universitas Jambi.	Ditolak
H9	<i>Behavioral Intention</i> memiliki pengaruh yang signifikan terhadap <i>Use Behavior</i> pada penerimaan sistem E-konseling Universitas Jambi.	Ditolak

Variabel *behavioral intention* dipengaruhi oleh 8 variabel, namun hanya 1 yang memiliki pengaruh terhadap *behavioral intention*, yaitu *hedonic motivation*. Berdasarkan hasil analisis deskriptif, *hedonic motivation* menunjukkan mayoritas responden memilih jawaban sangat setuju yang membuktikan bahwa responden tidak hanya melihat aspek fungsional dari layanan yang diberikan namun juga menikmati penggunaan serta mendapatkan pengalaman yang positif yang membuat mereka terdorong untuk menggunakan e-konseling. Didukung oleh hasil pengujian hipotesis yang menunjukkan bahwa *hedonic motivation* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *behavioral intention*. Hasil analisis deskriptif pada variabel *performance expectancy* menunjukkan mayoritas responden memberikan jawaban sangat setuju namun pada hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa *performance expectancy* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *behavioral intention*. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun responden memiliki persepsi sangat setuju bahwa layanan sistem e-konseling memberikan manfaat yang mereka harapkan namun hal itu tidak terbukti dapat mempengaruhi niat mereka untuk menggunakan layanan e-konseling. Sama halnya dengan variabel *effort expectancy* yang mayoritas responden memberikan jawaban sangat setuju namun pada pengujian hipotesis menunjukkan bahwa *effort expectancy* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *behavioral intention*. Meskipun responden menilai bahwa sistem e-konseling mudah untuk digunakan namun kemudahan tersebut tidak mempengaruhi niat mereka untuk menggunakan layanan e-konseling. Variabel *social influence* menunjukkan mayoritas jawaban yang diberikan responden yaitu setuju namun pada hasil pengujian hipotesis menunjukkan hasil bahwa *social influence* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *behavioral intention*. Walaupun responden merasakan adanya pengaruh social dari teman, keluarga atau lingkungannya namun hal itu tidak secara signifikan dapat mempengaruhi niat mereka untuk menggunakan e-konseling. Sama halnya dengan variabel *facilitating conditions* yang mendapat jawaban yang menunjukkan mayoritas responden memberikan jawaban sangat setuju namun hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa *facilitating conditions* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *behavioral intention*. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun responden merasakan bahwa fasilitas yang memadai untuk memudahkan penggunaan sistem namun hal tersebut tidak mendorong niat mereka untuk menggunakan layanan konseling. Begitu pula dengan variabel *price value* yang mendapatkan hasil mayoritas jawaban responden sangat setuju namun pada hasil pengujian menunjukkan bahwa *price value* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *behavioral intention*. Meskipun penggunaan e-konseling tidak dipungut biaya namun hal tersebut

tidak mempengaruhi niat mereka untuk menggunakan e-konseling. Pada analisis deskriptif menunjukkan hasil variabel habit mendapat jawaban mayoritas memilih tidak setuju dan didukung oleh hasil pengujian hipotesis yang menunjukkan bahwa habit tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *behavioral intention*, hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden tidak memiliki kebiasaan dalam menggunakan e-konseling dan tidak menunjukkan bahwa *habit* menjadi faktor penting dalam pembentukan niat responden untuk menggunakan layanan e-konseling. hal ini mengindikasikan bahwa perilaku responden tidak didasarkan pada kebiasaan yang berulang, melainkan lebih dipengaruhi oleh faktor lain seperti kebutuhan mendesak, motivasi pribadi, atau faktor lainnya. Lalu pada variabel *personal innovativeness* mendapat jawaban mayoritas sangat setuju namun hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa *personal innovativeness* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *behavioral intention*. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun responden setuju jika memiliki inovatif secara pribadi namun hal ini tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat mereka untuk menggunakan e-konseling dapat diartikan juga keterbukaan dan minat menggunakan teknologi baru di kalangan mahasiswa tidak secara langsung direalisasikan menjadi niat nyata dalam menggunakan e-konseling.

Variabel *use behavior* dipengaruhi oleh 4 variabel (*facilitating conditions*, *habit*, dan *personal innovativeness*), namun hanya 1 yang tidak memiliki pengaruh terhadap *use behavior*, yaitu *behavior intention*. Hasil analisis statistik menunjukkan bahwa mayoritas responden menjawab sangat setuju namun hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa *behavioral intention* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *use behavior*. Hal ini menyatakan bahwa adanya kesenjangan antara niat dan perilaku pengguna yang dapat disebabkan berbagai faktor, seperti adanya kendala teknis, masalah akses atau motivasi untuk menggunakan yang mulai melemah saat menghadapi proses penggunaan. Penolakan ini menandakan pengelola perlu mencari penyebab ketidaksesuaian antara niat dan perilaku, serta mengembangkan strategi untuk meningkatkan niat dan juga mendorong perilaku penggunaan secara nyata, seperti memberi sosialisasi kepada pengguna tentang sistem e-konseling.

3.5. Implikasi Penelitian

Temuan ini menunjukkan bahwa dalam konteks layanan kesehatan mental sukarela karena adanya faktor yang mendasari sifat hedonis dan personal mungkin memiliki bobot lebih besar daripada faktor yang mendasari manfaat dan fungsinya yang biasanya dominan. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis diatas yang menjelaskan bahwa *hedonic motivation* berpengaruh kuat, pengelola diharapkan untuk menambahkan fitur baru seperti gamifikasi atau meng-

update desain antarmuka yang lebih menyenangkan dan *user friendly* bukan sekedar fungsionalnya saja. Mengingat habit adalah prediktor kuat *use behavior*, pengelola dapat mendesain sistem agar dapat mendorong penggunaan berulang, seperti menambahkan fitur mood tracking harian atau informasi tentang artikel kesehatan mental.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan tentang Evaluasi Penerimaan Sistem E-Konseling Universitas Jambi Menggunakan Metode UTAUT3, didapatkan 4 hipotesis yang diterima dan 8 hipotesis yang ditolak, maka dapat disimpulkan bahwa Pada penelitian ini model UTAUT3 berhasil diimplementasikan dengan menguji kedelapan variabel utama yakni, *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating conditions*, *hedonic motivation*, *price value*, *habit*, dan *personal innovativeness* terhadap *behavioral intention* dan *use behavior*. Dari hasil yang didapatkan, model ini mampu menjelaskan varians *behavioral intention* sebesar 54,6% dan *use behavior* sebesar 49,1%. Meskipun kekuatan penjelasan pada *use behavior* cenderung lemah, sehingga model memberikan gambaran yang cukup baik dalam prediksi penerimaan sistem e-konseling. Faktor- faktor yang mempengaruhi penerimaan sistem e-konseling adalah *Hedonic motivation* dan *personal innovativeness* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *behavioral intention* karena variabel ini menunjukkan bahwa aspek kesenangan dan tingkat inovasi pribadi sangat memotivasi mahasiswa untuk membangun niat menggunakan e-konseling; *Habit* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *use behavior* karena variabel ini mengindikasikan pentingnya pembentukan kebiasaan dalam penggunaan sistem e-konseling; *Facilitating conditions* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *use behavior* karena variabel ini menjelaskan bahwa ketersediaan fasilitas yang mendukung dan memadai sangat penting dalam mendorong penggunaan sistem e-konseling; Sedangkan pada variabel *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *price value*, dan *habit* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *behavior intention*; *personal innovativeness* dan *behavioral intention* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *use behavior*. hal ini menunjukkan bahwa secara deskriptif variabel tersebut mendapat persetujuan dari responden, namun secara statistik pengaruhnya terhadap niat atau perilaku penggunaan sistem belum terlihat signifikan. Pada analisis deskriptif menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian “Sangat Setuju”, hal ini mencerminkan persepsi positif terhadap aspek kegunaan, kemudahan, fasilitas yang mendukung, motivasi kesenangan, nilai harga, inovasi pribadi, dan niat menggunakan sistem e-konseling. Namun, terdapat juga variabel yang mendapat penilaian rendah dari responden, seperti

variabel *habit* dan *use behavior*. hal ini mengindikasikan bahwa kebiasaan pengguna dan perilaku nyata penggunaan sistem masih rendah serta belum menjadi kebiasaan dari responden, walaupun secara statistik variabel tersebut berpengaruh kuat. Pada variabel *use behavior* terdapat variabilitas data yang mengindikasikan adanya perbedaan yang signifikan antara responden yang sudah pernah dan yang belum pernah menggunakan sistem. Berdasarkan hasil pengujian yang sudah dilakukan dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa sistem E-konseling dapat diterima oleh pengguna. Didukung oleh hasil pengujian hipotesis yang menunjukkan empat hipotesis yang signifikan terhadap niat dan perilaku penggunaan sistem. Peran variabel yang paling dominan adalah *habit* (kebiasaan). Selain itu dikuatkan oleh hasil *R-Square*, *F-Square*, dan *Q-Square* yang mampu menjelaskan variabilitas niat dan perilaku pengguna dengan baik serta dapat menjelaskan variabel yang memiliki kontribusi yang baik dan relevansi prediktif yang baik juga. Dengan demikian pengguna menunjukkan penerimaan yang positif terhadap sistem E-konseling melalui pengujian dengan model UTAUT3.

SUMBER RUJUKAN

Referensi

- [1] S. Sudaryono, "Model Pengukuran Soft Competencies Era Industri 4.0 Pendekatan Pls-Sem (Partial Least Squares Structural Equation Modeling)," *Icit Journal*, vol. 10, no. 1, hlm. 113–127, 2024.
- [2] Hair, J. F., "When To Use And How To Report The Results Of Pls-Sem," *Eur. Bus. Rev.*, vol. 31, 2019, pp. 1-21. doi: 10.1108/Ebr-11-2018-0203.
- [3] H. Siswoyo, "*Metode Sem Untuk Penelitian Manajemen Amos Lisrel Pls*". Pt. Intermedia Personalia Utama, 2016. [Online]. Tersedia: <http://Repository.Umy.Ac.Id/Handle/123456789/12640>
- [4] A. Hilyah, D. F. Shiddieq, N. S. Lestari, dan D. Turipanam, "Analisis Penerimaan Pengguna Aplikasi Kitabisa Menggunakan Model Utaut-3," n.d.
- [5] M. Asrori, A. Kunaefi, dan A. P., "Penerapan Model Utaut3 Dalam Menganalisis Penerimaan Penggunaan Aplikasi Mobile Jkn Di Kabupaten Tuban," *13(2)*, pp. 1–13, 2022.
- [6] F. Abrila, A. Wulansari, and E. M. Safitri, "Analysis Of Factors Influencing The Acceptance Of Riliv Application Using," *Nama Jurnal (Tidak Tersedia)*, vol. 8, no. 1, 2025.
- [7] R. P. Lestari, "Penerapan Model UTAUT-3 Dalam Menganalisis Adopsi Teknologi E-Learning Pada Mahasiswa Di UIN Sunan Ampel Surabaya," B. S. thesis, Jurusan (atau Fakultas) Manajemen, UIN Sunan Ampel Surabaya, Surabaya, Indonesia, 2021.
- [8] A. Putri, A. Faroqi, dan S. Mukaromah, "Pendekatan Model Utaut2 Dalam Menilai Penerimaan Pengguna Terhadap Layanan Telemedicine Alodokter," *J. Teknol. Inf.*, vol. 5, no. 1, hlm. 45–56, 2025.
- [9] N. N. Muhrum, "Pengukuran Penerimaan Pengguna Pada Aplikasi Kesehatan Mobile Dengan Menggunakan Utaut2," 2023.
- [10] A. Kurniawan, M. Jazman, M. Fronita, and T. K. Ahsyar, "Analysis Of Acceptance And Use Of Qris Payment Method Using The Utaut-3 Model Analisis Penerimaan Dan Penggunaan Metode Pembayaran Qris Menggunakan Model Utaut-3," *nama jurnal/publikasi*, vol. 10, no. 1, 2025.