



**DETERMINAN *USE BEHAVIOR* DALAM ADOPSI SISTEM INFORMASI  
MANAJEMEN: IMPLIKASI PEDAGOGIS DALAM PEMBELAJARAN  
TEKNOLOGI PERKANTORAN**

**Auliya Sabilla Sayidina Putri Ariwibowo<sup>1</sup>, Meylia Elizabeth Ranu<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomika Dan Bisnis,  
Universitas Negeri Surabaya

Email: [auliya.22188@mhs.unesa.ac.id](mailto:auliya.22188@mhs.unesa.ac.id)<sup>1</sup>, [meyliaranu@unesa.ac.id](mailto:meyliaranu@unesa.ac.id)<sup>2</sup>

Diterima: 08/06/2026; Direvisi: 14/06/2026; Diterbitkan: 19/06/2026

**ABSTRAK**

Transformasi digital telah mendorong implementasi Sistem Informasi Manajemen (SIM) pada berbagai organisasi guna meningkatkan efektivitas pengelolaan informasi. Situasi ini menuntut ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi digital serta kemampuan adaptasi terhadap perkembangan teknologi. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi perilaku penggunaan Sistem Informasi Manajemen (SIM) serta implikasi pedagogisnya bagi pembelajaran Teknologi Perkantoran. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan melibatkan 106 pengguna Sistem Informasi Manajemen pada salah satu instansi pemerintahan sebagai responden. Analisis data dilakukan menggunakan metode *Generalized Structured Component Analysis* (GSCA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecenderungan pengguna untuk menolak perubahan teknologi maupun keinginan individu untuk menggunakan sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap perilaku penggunaan SIM. Temuan ini mengindikasikan bahwa penggunaan sistem yang bersifat wajib lebih dipengaruhi oleh tuntutan organisasi dan lingkungan kerja dibandingkan faktor personal pengguna. Implikasi penelitian menunjukkan bahwa pengembangan kompetensi digital dalam pembelajaran Teknologi Perkantoran perlu didukung oleh pengalaman praktik yang autentik, kesiapan infrastruktur teknologi, serta lingkungan pembelajaran yang mencerminkan kebutuhan dunia kerja digital.

**Kata Kunci:** *Use behavior, innovation resistance, behavioral intention, system informasi manajemen, Pendidikan teknologi perkantoran*

**ABSTRACT**

Digital transformation has encouraged the implementation of Management Information Systems (MIS) across various organizations to improve the effectiveness of information management. This development requires human resources with adequate digital competencies and the ability to adapt to rapidly evolving technologies. This study aims to examine the factors influencing Management Information System use behavior and to identify their pedagogical implications for Office Technology Education. A quantitative approach was employed involving 106 Management Information System users from a government institution as respondents. Data were analyzed using the *Generalized Structured Component Analysis* (GSCA) method. The findings reveal that users' resistance to technological change and their intention to use the system do not have a significant effect on actual system use behavior. These results indicate that the use of mandatory systems is influenced more by organizational demands and workplace conditions than by individual user factors. The study further suggests that the development of digital competencies in Office Technology Education should be supported by



authentic practical experiences, adequate technological infrastructure, and learning environments that reflect the realities of the digital workplace.

**Keywords:** *Use behavior, innovation resistance, behavioral intention, management information system, office technology education.*

## PENDAHULUAN

Transformasi digital telah mendorong perubahan signifikan dalam cara organisasi mengelola informasi, melaksanakan administrasi, dan mengambil keputusan. Perkembangan teknologi informasi menjadikan Sistem Informasi Manajemen (SIM) sebagai instrumen penting yang mendukung efektivitas, efisiensi, akurasi data, serta percepatan proses kerja pada berbagai sektor organisasi, termasuk sektor pemerintahan dan pendidikan (Rachmadi & Herlambang, 2020). Pemanfaatan SIM yang semakin luas menuntut tersedianya sumber daya manusia yang tidak hanya memiliki kemampuan administratif, tetapi juga kompetensi digital yang memadai agar mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi yang dinamis.

Dalam konteks pendidikan tinggi, khususnya pada Program Studi Administrasi Perkantoran, penguasaan teknologi informasi dan kemampuan menggunakan berbagai sistem informasi menjadi kompetensi yang sangat diperlukan. Lulusan administrasi perkantoran diharapkan mampu mengoperasikan aplikasi perkantoran, mengelola data digital, serta beradaptasi dengan berbagai sistem informasi yang digunakan dalam organisasi modern. Oleh karena itu, pembelajaran teknologi perkantoran tidak hanya berorientasi pada penguasaan konsep, tetapi juga pada pembentukan perilaku penggunaan teknologi yang efektif dan berkelanjutan.

Dalam kajian penerimaan teknologi, *use behavior* merupakan perilaku penggunaan aktual terhadap suatu sistem atau teknologi setelah teknologi tersebut diadopsi oleh pengguna. Konsep ini menggambarkan sejauh mana individu benar-benar memanfaatkan teknologi dalam aktivitas sehari-hari, baik dari segi frekuensi penggunaan, intensitas penggunaan, maupun keberlanjutan penggunaan sistem dalam mendukung pekerjaan atau tugas tertentu. Menurut Venkatesh et al. (2012), *use behavior* menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan implementasi suatu teknologi karena menunjukkan tingkat pemanfaatan teknologi secara nyata oleh pengguna. Dalam konteks Sistem Informasi Manajemen (SIM), *use behavior* mencerminkan kemampuan dan kebiasaan pengguna dalam mengoperasikan sistem untuk mengelola informasi, mendukung proses administrasi, serta membantu pengambilan keputusan organisasi. Oleh karena itu, pemahaman mengenai faktor-faktor yang memengaruhi *use behavior* menjadi penting untuk memastikan bahwa teknologi yang telah diterapkan dapat digunakan secara optimal dan memberikan manfaat bagi organisasi maupun individu penggunanya.

Salah satu model yang banyak digunakan untuk menjelaskan penerimaan dan penggunaan teknologi adalah *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)*. Model ini menjelaskan bahwa perilaku penggunaan teknologi (*use behavior*) dipengaruhi oleh niat perilaku (*behavioral intention*) dan kondisi pendukung (*facilitating conditions*). Sedangkan *behavioral intention* dipengaruhi oleh *performance expectancy*, *effort expectancy*, dan *social influence* (Venkatesh et al., 2012). Berbagai penelitian menunjukkan bahwa *behavioral intention* merupakan prediktor penting dalam menjelaskan penggunaan teknologi pada berbagai konteks digital, seperti *mobile banking*, *e-wallet*, sistem pembelajaran daring, maupun layanan berbasis teknologi lainnya (Auliya & Arransyah, 2023; Clarissa & Keni, 2022; Fitriati et al., 2024; Triana et al., 2025).



Meskipun demikian, perkembangan penelitian terbaru menunjukkan bahwa hubungan antara *behavioral intention* dan *use behavior* tidak selalu bersifat linear. Pada beberapa sistem yang penggunaannya bersifat wajib (*mandatory system*), *behavioral intention* tidak lagi menjadi faktor dominan dalam menentukan perilaku penggunaan aktual. Penelitian Karyoto et al. (2024) menunjukkan bahwa *behavioral intention* tidak berpengaruh signifikan terhadap *use behavior* pada pengguna aplikasi digital tertentu. Temuan serupa juga dilaporkan oleh Mutiara dan Farida (2024) yang menemukan bahwa penggunaan sistem digital lebih banyak dipengaruhi oleh faktor-faktor pendukung organisasi dibandingkan oleh niat individu. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa pada lingkungan kerja yang mengharuskan penggunaan sistem tertentu, individu tetap menggunakan sistem meskipun tingkat niat penggunaannya relatif rendah.

Fenomena tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara asumsi teoritis model UTAUT dan realitas penggunaan sistem informasi pada organisasi modern. Sebagian besar penelitian penerimaan teknologi masih menempatkan *behavioral intention* sebagai determinan utama *use behavior* (Dwivedi et al., 2020; Onibala et al., 2021; Tresnawan et al., 2020). Namun, dalam praktik organisasi yang menerapkan sistem secara wajib, faktor-faktor seperti *facilitating conditions*, kebijakan organisasi, kesiapan infrastruktur, pengalaman pengguna, serta resistensi terhadap inovasi justru berpotensi memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap perilaku penggunaan teknologi (Lyu et al., 2024; Ram & Sheth, 1989; Softina et al., 2022; Tang & Chen, 2022). Temuan ini memperlihatkan bahwa keberhasilan implementasi SIM tidak hanya ditentukan oleh kemauan individu untuk menggunakan teknologi, tetapi juga oleh lingkungan organisasi yang mendukung penggunaan teknologi tersebut.

Kesenjangan penelitian (*research gap*) terletak pada masih terbatasnya kajian yang menghubungkan temuan empiris mengenai lemahnya pengaruh *behavioral intention* terhadap *use behavior* dalam lingkungan kerja dengan implikasinya terhadap pembelajaran pada Program Studi Administrasi Perkantoran. Sebagian besar proses pembelajaran masih berfokus pada upaya meningkatkan minat dan sikap positif mahasiswa terhadap teknologi. Padahal, realitas di dunia kerja menunjukkan bahwa penggunaan sistem informasi tidak hanya ditentukan oleh kemauan individu, tetapi juga oleh tuntutan pekerjaan, fasilitas yang tersedia, serta kemampuan adaptasi terhadap perubahan teknologi. Kondisi ini menunjukkan perlunya penyesuaian pendekatan pembelajaran agar lebih sesuai dengan kebutuhan dunia kerja yang sesungguhnya.

Selain itu, perkembangan teknologi yang sangat cepat menuntut mahasiswa untuk memiliki kemampuan adaptif terhadap berbagai sistem informasi baru. Kemampuan tersebut tidak cukup dibangun melalui peningkatan *behavioral intention* semata, tetapi juga melalui pengalaman praktik yang berkelanjutan, simulasi penggunaan sistem secara nyata, serta penguatan kompetensi digital yang relevan dengan kebutuhan organisasi modern. Mahasiswa perlu dibekali kemampuan untuk memahami prosedur penggunaan sistem, menyelesaikan permasalahan teknis, serta menyesuaikan diri dengan perubahan aplikasi dan kebijakan organisasi yang terus berkembang. Dengan demikian, lulusan administrasi perkantoran tidak hanya memiliki kesiapan teknis dalam mengoperasikan sistem informasi, tetapi juga kesiapan perilaku dalam menghadapi transformasi digital di dunia kerja.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi *use behavior* dalam penggunaan Sistem Informasi Manajemen (SIM) serta mengidentifikasi implikasi pedagogisnya bagi pembelajaran Teknologi Perkantoran. Kebaruan (*novelty*) penelitian ini terletak pada upaya mengintegrasikan temuan empiris mengenai ketidaksignifikanan *behavioral intention* terhadap *use behavior* dalam konteks sistem yang

bersifat wajib (*mandatory system*) dengan pengembangan strategi pembelajaran pada Program Studi Administrasi Perkantoran. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis terhadap pengembangan model penerimaan teknologi, sekaligus memberikan kontribusi praktis berupa rekomendasi pembelajaran yang lebih relevan dalam mempersiapkan lulusan yang mampu beradaptasi dengan tuntutan transformasi digital dan penggunaan Sistem Informasi Manajemen di dunia kerja modern.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanatori (*explanatory research*) untuk menguji pengaruh *effort expectancy*, *facilitating conditions*, *innovation resistance*, dan *behavioral intention* terhadap *use behavior* pada penggunaan Sistem Informasi Manajemen (SIM). Pendekatan ini dipilih karena mampu menguji hubungan kausal antarvariabel melalui analisis statistik berdasarkan data numerik (Sugiyono, 2023).

Penelitian dilaksanakan pada salah satu instansi pemerintah di Kota Surabaya yang telah menerapkan SIM dalam aktivitas operasional. Populasi penelitian adalah seluruh pegawai pengguna aktif SIM. Teknik pengambilan sampel menggunakan *sampling jenuh* (*saturated sampling*), sehingga seluruh anggota populasi dijadikan responden. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 106 pegawai (Syahrizal & Jailani, 2023).

Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner tertutup dengan skala Likert lima poin, mulai dari skor 1 (sangat tidak setuju) hingga skor 5 (sangat setuju) (Hidayat & Dhuhani, 2020). Instrumen penelitian disusun berdasarkan konstruk *effort expectancy*, *facilitating conditions*, *behavioral intention*, dan *use behavior* yang mengacu pada model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) (Venkatesh et al., 2012), sedangkan variabel *innovation resistance* diadaptasi dari teori resistensi inovasi Ram dan Sheth (1989) yang meliputi *use barrier*, *risk barrier*, *value barrier*, *tradition barrier*, dan *image barrier*.

Sebelum digunakan, instrumen diuji validitas dan reliabilitasnya. Uji validitas menggunakan korelasi *Product Moment Pearson* dengan nilai *r* tabel sebesar 0,355. Seluruh item memiliki nilai *r* hitung lebih besar dari *r* tabel sehingga dinyatakan valid. Uji reliabilitas menggunakan koefisien *Cronbach's Alpha* dengan kriteria  $>0,70$  (Maulana, 2022). Hasil pengujian menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* masing-masing sebesar 0,843 untuk *effort expectancy*, 0,756 untuk *facilitating conditions*, 0,958 untuk *innovation resistance*, 0,919 untuk *behavioral intention*, dan 0,953 untuk *use behavior*, sehingga seluruh konstruk dinyatakan reliabel.



Gambar 1. Kerangka Konseptual Penelitian

Gambar 1 menunjukkan model struktural penelitian. *Effort expectancy* dan *innovation resistance* diposisikan sebagai prediktor *behavioral intention*, sedangkan *facilitating conditions* dan *behavioral intention* memengaruhi *use behavior*. Selain itu, *behavioral intention* berperan sebagai variabel mediasi antara konstruk eksogen dan *use behavior*.

Analisis data dilakukan menggunakan *Variance-Based Structural Equation Modeling* (VB-SEM) dengan pendekatan *Generalized Structured Component Analysis* (GSCA) karena mampu menganalisis hubungan antarvariabel laten secara stabil pada ukuran sampel yang relatif terbatas (Hamid & Anwar, 2019). Evaluasi model meliputi *measurement model* melalui pengujian validitas konvergen, validitas diskriminan, serta reliabilitas konstruk menggunakan nilai *loading factor*, *Average Variance Extracted* (AVE), *Composite Reliability* (CR), dan *Cronbach's Alpha* (Fornell & Larcker, 1981; Henseler et al., 2015). Selanjutnya, *structural model* dievaluasi melalui pengujian koefisien jalur (*path coefficient*), *critical ratio* (CR), dan tingkat signifikansi untuk menjelaskan determinan utama *use behavior* dalam penggunaan SIM.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

#### Evaluasi Measurement Model

Evaluasi *measurement model* dilakukan melalui pengujian validitas dan reliabilitas instrumen penelitian. Pengujian ini bertujuan memastikan bahwa setiap indikator mampu mengukur konstruk yang diteliti secara akurat dan konsisten sebelum dilakukan pengujian model struktural.

**Tabel 1. Hasil Uji Validitas Instrumen**

Variabel	No.	Kode Item	<i>r</i> hitung	<i>r</i> tabel	Keterangan
<b>Effort Expectancy (X1)</b>	1	X1.1	0,931	0,355	Valid
	2	X1.2	0,928	0,355	Valid
<b>Facilitating Condition (X2)</b>	1	X2.1	0,801	0,355	Valid
	2	X2.2	0,914	0,355	Valid
	3	X2.3	0,755	0,355	Valid
<b>Innovation Resistance (X3)</b>	1	X3.1	0,692	0,355	Valid
	2	X3.2	0,876	0,355	Valid
	3	X3.3	0,903	0,355	Valid
	4	X3.4	0,857	0,355	Valid
	5	X3.5	0,799	0,355	Valid
	6	X3.6	0,897	0,355	Valid
	7	X3.7	0,801	0,355	Valid
	8	X3.8	0,900	0,355	Valid
	9	X3.9	0,805	0,355	Valid
	10	X3.10	0,782	0,355	Valid
	11	X3.11	0,874	0,355	Valid
	12	X3.12	0,859	0,355	Valid
<b>Behavioral Intention (Z)</b>	1	Z.1	0,882	0,355	Valid

Variabel	No.	Kode Item	<i>r</i> hitung	<i>r</i> tabel	Keterangan
	2	Z.2	0,831	0,355	Valid
	3	Z.3	0,750	0,355	Valid
	4	Z.4	0,814	0,355	Valid
	5	Z.5	0,932	0,355	Valid
	6	Z.6	0,857	0,355	Valid

Berdasarkan Tabel 1, seluruh indikator memiliki nilai *r hitung* lebih besar daripada *r tabel* (0,355). Dengan demikian, seluruh item pernyataan dinyatakan valid dan mampu merepresentasikan konstruk yang diukur. Hasil ini menunjukkan bahwa instrumen penelitian layak digunakan pada tahap analisis selanjutnya.

**Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	Batas Nilai
Effort Expectancy	0,843	0,70
Facilitating Condition	0,756	0,70
Innovation Resistance	0,958	0,70
Behavioral Intention	0,919	0,70
Use Behavior	0,953	0,70

Berdasarkan Tabel 2, seluruh variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas 0,70. Hasil tersebut menunjukkan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat reliabilitas yang baik sehingga mampu menghasilkan pengukuran yang konsisten.

**Tabel 3. Construct Quality Measures**

Konstruk	PVE	Alpha	Rho	Dimensionality
EE	0,902	0,891	0,948	1,0
FC	0,649	0,732	0,847	1,0
IR	0,570	0,929	0,940	3,0
BI	0,531	0,819	0,870	1,0
UB	0,607	0,889	0,914	2,0

Sumber: Data diolah (2026)

Hasil pengujian menunjukkan seluruh konstruk memiliki nilai PVE di atas 0,50. Kondisi ini mengindikasikan bahwa indikator mampu menjelaskan lebih dari 50% varians konstruk laten sehingga memenuhi kriteria *convergent validity*. Selain itu, nilai Alpha dan Rho seluruh konstruk berada di atas batas minimum 0,70 yang menunjukkan reliabilitas konstruk berada pada kategori baik. Dengan demikian, seluruh konstruk memenuhi persyaratan validitas konvergen dan reliabilitas untuk dilanjutkan pada pengujian model struktural.

### Evaluasi Validitas Diskriminan

**Tabel 4. Component Validity Assessment (Fornell-Larcker Criterion)**

Fornell- Larcker Criterion value					
	IR	EE	FC	BI	UB
IR	0.755				
EE	-0.579	0.95			
FC	-0.363	0.582	0.805		
BI	-0.103	0.187	0.203	0.729	

UB	-0.564	0.713	0.529	0.239	0.779
----	--------	-------	-------	-------	-------

**Tabel 5. Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)**

HTMT	Value	SE	95%CI	
IR<->EE	0.625	0.093	0.402	0.829
IR<->FC	0.427	0.142	0.051	0.676
IR<->BI	0.109	0.082	0.001	0.292
IR<->UB	0.593	0.103	0.357	0.798
EE<->FC	0.69	0.09	0.45	0.903
EE<->BI	0.203	0.101	0.031	0.483
EE<->UB	0.793	0.053	0.645	0.898
FC<->BI	0.258	0.119	0.033	0.545
FC<->UB	0.622	0.092	0.423	0.818
BI<->UB	0.285	0.098	0.085	0.531

Berdasarkan Tabel 4, nilai akar kuadrat AVE pada setiap konstruk lebih besar dibandingkan korelasi antar konstruk lainnya. Hasil ini menunjukkan bahwa masing-masing variabel memiliki kemampuan yang baik dalam membedakan diri dari konstruk lain sehingga memenuhi kriteria validitas diskriminan berdasarkan metode Fornell-Larcker. Temuan tersebut diperkuat oleh hasil pengujian HTMT pada Tabel 5 yang menunjukkan seluruh nilai HTMT berada di bawah batas 0,90. Dengan demikian, seluruh konstruk dalam model penelitian memenuhi persyaratan validitas diskriminan sehingga dapat dinyatakan memiliki tingkat perbedaan yang memadai satu sama lain.

### Evaluasi Structural Model

**Tabel 6. Path Coefficient**

Jalur	Estimate	SE	95% CI	Keterangan
IR → BI	0,008	0,099	-0,212 – 0,186	Ditolak
EE → BI	0,192	0,116	-0,031 – 0,421	Ditolak
FC → UB	0,501	0,090	0,328 – 0,670	Diterima
BI → UB	0,138	0,083	-0,008 – 0,296	Ditolak

Sumber: Data diolah (2026)

Berdasarkan Tabel 6, hanya hubungan *Facilitating Condition* terhadap *Use Behavior* yang menunjukkan pengaruh positif dan signifikan dengan koefisien sebesar 0,501. Nilai interval kepercayaan tidak melewati angka nol sehingga hipotesis diterima. Temuan ini menunjukkan bahwa ketersediaan fasilitas, dukungan organisasi, dan infrastruktur teknologi

menjadi faktor utama yang mendorong penggunaan SIM oleh pegawai. Sebaliknya, hubungan *Innovation Resistance* terhadap *Behavioral Intention*, *Effort Expectancy* terhadap *Behavioral Intention*, dan *Behavioral Intention* terhadap *Use Behavior* tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan karena interval kepercayaan masih mencakup nilai nol. Dengan demikian, hanya satu dari empat hipotesis yang diajukan dapat diterima.

### Korelasi Antar Konstruk

**Tabel 7. Assessment of Component Correlations**

<i>Component Correlations</i>					
	<i>IR</i>	<i>EE</i>	<i>FC</i>	<i>BI</i>	<i>UB</i>
<i>IR</i>	1.0	-0.579	-0.363	-0.103	-0.564
<i>EE</i>	-0.579	1.0	0.582	0.187	0.713
<i>FC</i>	-0.363	0.582	1.0	0.203	0.529
<i>BI</i>	-0.103	0.187	0.203	1.0	0.239
<i>UB</i>	-0.564	0.713	0.529	0.239	1.0

Berdasarkan Tabel 7, *Use Behavior* memiliki hubungan positif yang relatif kuat dengan *Effort Expectancy* ( $r = 0,713$ ) dan *Facilitating Condition* ( $r = 0,529$ ). Hasil ini menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan sistem serta ketersediaan fasilitas pendukung memiliki keterkaitan yang erat dengan perilaku penggunaan SIM. Sebaliknya, *Innovation Resistance* menunjukkan korelasi negatif terhadap *Use Behavior* ( $r = -0,564$ ), yang mengindikasikan bahwa semakin tinggi resistensi terhadap inovasi maka kecenderungan penggunaan sistem akan semakin rendah.

### Koefisien Determinasi (R-Square)

**Tabel 8. Nilai R-Square**

Konstruk	R <sup>2</sup>
BI	0,035
UB	0,298

Sumber: Data diolah (2026)

Berdasarkan Tabel 8, nilai R<sup>2</sup> pada variabel *Behavioral Intention* sebesar 0,035 menunjukkan bahwa hanya 3,5% variasi niat perilaku yang dapat dijelaskan oleh variabel dalam model. Sementara itu, nilai R<sup>2</sup> pada variabel *Use Behavior* sebesar 0,298 menunjukkan bahwa 29,8% variasi perilaku penggunaan SIM dapat dijelaskan oleh konstruk yang diteliti, sedangkan 70,2% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Nilai tersebut menunjukkan kemampuan prediksi model berada pada kategori rendah hingga sedang.

### Evaluasi Kelayakan Model

**Tabel 9. Structural Model Fit Measures**

Jalur Mediasi	X → BI	BI → UB	Indirect Effect	Keterangan
EE → BI → UB	0.192	0.138	0.026	Tidak Sig
IR → BI → UB	0.008	0.138	0.001	Tidak Sig

Hasil *goodness of fit* menunjukkan nilai FIT sebesar 0,525 dan AFIT sebesar 0,515. Temuan ini mengindikasikan bahwa model mampu menjelaskan lebih dari 50% informasi yang terkandung dalam data penelitian. Selain itu, nilai GFI sebesar 0,939 menunjukkan tingkat kesesuaian model yang baik, sedangkan nilai SRMR sebesar 0,098 masih berada dalam batas penerimaan. Secara keseluruhan, model penelitian dapat dinyatakan memiliki tingkat kelayakan yang memadai untuk digunakan dalam pengujian hubungan antarvariabel.

### Pengujian Efek Mediasi

**Tabel 10. Indirect Effect**

Jalur Mediasi	X → BI	BI → UB	Indirect Effect	Keterangan
EE → BI → UB	0,192	0,138	0,026	Tidak Signifikan
IR → BI → UB	0,008	0,138	0,001	Tidak Signifikan

Sumber: Data diolah (2026)

Berdasarkan Tabel 10, seluruh nilai *indirect effect* menunjukkan hasil yang tidak signifikan. Temuan ini mengindikasikan bahwa *Behavioral Intention* belum mampu berperan sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara *Effort Expectancy* maupun *Innovation Resistance* terhadap *Use Behavior*. Dengan kata lain, penggunaan SIM dalam konteks penelitian ini lebih dipengaruhi oleh kondisi nyata yang tersedia di lingkungan kerja dibandingkan oleh niat individu untuk menggunakan sistem. Temuan tersebut memperkuat hasil pengujian langsung yang menunjukkan bahwa *Facilitating Condition* merupakan faktor yang paling dominan dalam menjelaskan perilaku penggunaan SIM.

### Pembahasan

#### **Innovation Resistance terhadap Use Behavior**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *innovation resistance* tidak berpengaruh signifikan terhadap *use behavior* pengguna Sistem Informasi Manajemen (SIM). Temuan ini mengindikasikan bahwa resistensi terhadap inovasi bukan lagi faktor dominan yang menentukan perilaku penggunaan sistem pada lingkungan kerja yang telah menerapkan digitalisasi secara intensif. Secara statistik, tidak signifikannya hubungan tersebut menunjukkan bahwa meskipun sebagian pengguna masih memiliki hambatan psikologis, hambatan nilai, atau hambatan kebiasaan terhadap sistem baru, kondisi tersebut tidak cukup kuat untuk mengurangi penggunaan aktual sistem dalam aktivitas kerja sehari-hari.

Dalam perspektif *Innovation Resistance Theory*, resistensi merupakan reaksi alami ketika individu menghadapi perubahan yang dianggap mengganggu kebiasaan, nilai, atau pola kerja yang telah mapan (Ram & Sheth, 1989). Namun, resistensi bersifat dinamis dan dapat berkurang ketika pengguna mulai memahami manfaat serta kemudahan yang ditawarkan oleh teknologi. Temuan penelitian ini memperlihatkan bahwa SIM yang digunakan telah menjadi bagian integral dari proses kerja organisasi sehingga pengguna tidak memiliki banyak alternatif selain beradaptasi dengan sistem yang tersedia. Dengan kata lain, penggunaan sistem lebih dipengaruhi oleh kebutuhan operasional organisasi dibandingkan oleh tingkat resistensi yang dimiliki pengguna.

Hasil ini sejalan dengan penelitian Tang dan Chen (2022) yang menjelaskan bahwa resistensi inovasi tidak selalu berujung pada penolakan penggunaan teknologi, terutama ketika teknologi tersebut memberikan manfaat yang jelas bagi pengguna. Penelitian Kim dan Park (2023) juga menunjukkan bahwa resistensi terhadap sistem baru cenderung menurun seiring meningkatnya pengalaman pengguna dan persepsi kegunaan sistem. Temuan serupa



dikemukakan oleh Softina et al. (2022) yang menyatakan bahwa dukungan organisasi berupa pelatihan, sosialisasi, dan pendampingan dapat mengurangi resistensi pengguna terhadap teknologi baru.

Lebih lanjut, hasil korelasi menunjukkan bahwa *innovation resistance* memiliki hubungan negatif dengan *use behavior* ( $r = -0,564$ ), namun hubungan tersebut tidak cukup kuat untuk menghasilkan pengaruh langsung yang signifikan dalam model struktural. Kondisi ini mengindikasikan bahwa resistensi masih ada, tetapi pengaruhnya telah tertutupi oleh faktor lain yang lebih dominan, khususnya kondisi fasilitas (*facilitating conditions*). Temuan ini juga didukung oleh penelitian Lyu et al. (2024) yang menjelaskan bahwa kesiapan teknologi dan dukungan lingkungan kerja memiliki peran yang lebih besar dalam mendorong adopsi teknologi dibandingkan faktor resistensi individu.

Dari sudut pandang pendidikan teknologi perkantoran, hasil ini menunjukkan bahwa kesiapan menghadapi perubahan teknologi perlu menjadi kompetensi utama mahasiswa. Pembelajaran tidak cukup hanya menekankan penguasaan perangkat lunak tertentu, tetapi juga harus melatih kemampuan adaptasi terhadap perubahan sistem informasi yang terus berkembang. Dengan demikian, lulusan akan lebih siap menghadapi dinamika transformasi digital di dunia kerja.

### **Behavioral Intention terhadap Use Behavior**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *behavioral intention* tidak berpengaruh signifikan terhadap *use behavior* pengguna SIM. Temuan ini menarik karena bertolak belakang dengan model dasar UTAUT yang menempatkan *behavioral intention* sebagai prediktor utama perilaku penggunaan teknologi (Venkatesh et al., 2012). Secara teoritis, semakin tinggi niat seseorang untuk menggunakan teknologi, semakin tinggi pula kemungkinan teknologi tersebut digunakan secara aktual. Namun, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hubungan tersebut tidak selalu berlaku pada konteks organisasi yang menerapkan sistem secara wajib (*mandatory system*).

Tidak signifikannya pengaruh *behavioral intention* mengindikasikan bahwa penggunaan SIM lebih didorong oleh tuntutan pekerjaan dibandingkan motivasi pribadi pengguna. Pegawai menggunakan sistem karena sistem tersebut merupakan bagian dari prosedur kerja yang harus dijalankan untuk menyelesaikan tugas organisasi. Dengan demikian, meskipun tingkat niat penggunaan berbeda-beda antarpegawai, perilaku penggunaan aktual tetap berlangsung karena adanya kewajiban institusional.

Temuan ini konsisten dengan penelitian Karyoto et al. (2024) yang menemukan bahwa *behavioral intention* tidak berpengaruh signifikan terhadap *use behavior* pada penggunaan aplikasi yang telah menjadi kebutuhan rutin pengguna. Penelitian Mutiara dan Farida (2024) juga menunjukkan bahwa pada sistem yang bersifat wajib, perilaku penggunaan lebih banyak dipengaruhi oleh faktor lingkungan dan kebutuhan operasional dibandingkan oleh niat individu. Hasil serupa ditemukan oleh Rachmadi dan Herlambang (2020) yang menyatakan bahwa penggunaan teknologi dalam lingkungan kerja sering kali dipengaruhi oleh ketersediaan fasilitas dan tuntutan organisasi.

Jika ditinjau dari nilai koefisien jalur ( $\beta = 0,138$ ), terdapat kecenderungan hubungan positif antara *behavioral intention* dan *use behavior*, namun pengaruh tersebut terlalu lemah untuk mencapai tingkat signifikansi statistik. Rendahnya nilai R-square pada variabel *behavioral intention* (0,035) menunjukkan bahwa hanya 3,5% variasi niat perilaku yang dapat dijelaskan oleh konstruk dalam model. Hal ini menunjukkan bahwa masih banyak faktor lain di luar model yang berperan dalam membentuk niat penggunaan teknologi.



Temuan ini memperkuat hasil meta-analisis Dwivedi et al. (2020) yang menjelaskan bahwa hubungan antara niat dan perilaku penggunaan teknologi dapat berubah sesuai konteks penggunaannya. Dalam lingkungan organisasi, faktor struktural dan institusional sering kali lebih dominan dibandingkan faktor psikologis individu. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Nuari et al. (2019), Onibala et al. (2021), dan Tresnawan et al. (2020) yang menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi sistem informasi tidak hanya ditentukan oleh niat pengguna, tetapi juga oleh kondisi organisasi yang mendukung penggunaan teknologi secara berkelanjutan.

### **Facilitating Conditions sebagai Faktor Dominan dalam *Use Behavior***

Temuan paling penting dalam penelitian ini adalah adanya pengaruh positif dan signifikan *facilitating conditions* terhadap *use behavior* dengan koefisien sebesar 0,501. Nilai tersebut merupakan pengaruh terbesar dalam model penelitian, yang menunjukkan bahwa ketersediaan fasilitas, infrastruktur, bantuan teknis, serta dukungan organisasi menjadi faktor utama yang mendorong penggunaan SIM.

Hasil ini memperkuat teori UTAUT yang menyatakan bahwa *facilitating conditions* merupakan determinan langsung perilaku penggunaan teknologi, terutama ketika pengguna telah memiliki pengalaman menggunakan sistem (Venkatesh et al., 2012). Dalam konteks penelitian ini, pegawai cenderung menggunakan SIM karena tersedianya perangkat pendukung, akses jaringan yang memadai, panduan penggunaan sistem, dan dukungan organisasi yang memungkinkan sistem digunakan secara efektif.

Temuan ini konsisten dengan penelitian Clarissa dan Keni (2022), Caesar Rosyad Achmadi et al. (2024), serta Triana et al. (2025) yang menunjukkan bahwa *facilitating conditions* memiliki peran penting dalam meningkatkan penggunaan teknologi digital. Penelitian Fitriati et al. (2024) juga menegaskan bahwa dukungan lingkungan dan kesiapan teknologi berkontribusi terhadap keberhasilan adopsi teknologi pada generasi digital.

Secara empiris, hasil korelasi menunjukkan bahwa *facilitating conditions* memiliki hubungan positif dengan *use behavior* ( $r = 0,529$ ). Temuan ini menjelaskan bahwa semakin baik fasilitas yang tersedia, semakin tinggi kecenderungan pengguna untuk memanfaatkan sistem secara optimal. Dengan demikian, keberhasilan implementasi SIM dalam organisasi tidak hanya ditentukan oleh kesiapan individu, tetapi juga oleh kemampuan organisasi menyediakan lingkungan teknologi yang mendukung.

### **Implikasi Temuan terhadap Pendidikan Teknologi Perkantoran**

Hasil penelitian memberikan implikasi penting bagi pengembangan kurikulum Program Studi Administrasi Perkantoran atau Manajemen Perkantoran. Selama ini, pembelajaran teknologi sering kali berfokus pada pembentukan sikap positif dan niat penggunaan teknologi. Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa niat penggunaan tidak selalu menjadi faktor utama yang menentukan penggunaan aktual sistem dalam lingkungan kerja.

Temuan ini menunjukkan perlunya reorientasi pembelajaran menuju pendekatan yang lebih kontekstual dan berbasis praktik. Mahasiswa perlu dibekali pengalaman menggunakan berbagai SIM yang menyerupai kondisi nyata di organisasi sehingga mereka tidak hanya memahami konsep teknologi, tetapi juga terbiasa bekerja dalam lingkungan digital yang bersifat wajib dan terintegrasi.

Selain itu, pembelajaran perlu memperkuat kompetensi adaptasi teknologi, kemampuan menyelesaikan masalah berbasis sistem informasi, serta kesiapan menghadapi perubahan digital yang cepat. Temuan ini mendukung pandangan bahwa keberhasilan penggunaan



teknologi lebih ditentukan oleh kesiapan lingkungan dan kemampuan adaptasi pengguna daripada sekadar niat penggunaan. Oleh karena itu, institusi pendidikan perlu mengintegrasikan praktik penggunaan SIM, simulasi proses kerja digital, dan penguatan literasi teknologi dalam proses pembelajaran agar lulusan memiliki kesiapan yang lebih tinggi menghadapi transformasi digital di dunia kerja (Dwivedi et al., 2020; Fitriati et al., 2024; Lyu et al., 2024).

Secara keseluruhan, hasil penelitian menegaskan bahwa penggunaan SIM dalam organisasi lebih dipengaruhi oleh faktor kontekstual dan organisasi, khususnya *facilitating conditions*, dibandingkan faktor psikologis individu seperti *behavioral intention* maupun *innovation resistance*. Temuan ini memperlihatkan adanya pergeseran paradigma dari pendekatan penerimaan teknologi yang berfokus pada niat pengguna menuju pendekatan yang menekankan pentingnya dukungan sistem, infrastruktur, dan lingkungan kerja dalam mendorong penggunaan teknologi secara berkelanjutan.

## KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara empati dan perilaku *cyberbullying* pada mahasiswa dan mahasiswi di wilayah Jabodetabek. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan negatif antara empati dan perilaku *cyberbullying*, namun hubungan tersebut tidak signifikan secara statistik. Temuan ini mengindikasikan bahwa tingkat empati tidak memiliki hubungan yang bermakna dengan kecenderungan perilaku *cyberbullying* pada responden penelitian. Dengan demikian, perilaku *cyberbullying* pada mahasiswa tidak dapat dijelaskan hanya melalui faktor empati, tetapi kemungkinan dipengaruhi oleh berbagai faktor lain, seperti anonimitas dalam ruang digital, *moral disengagement*, kecerdasan emosional, karakteristik kepribadian, pengaruh teman sebaya, dan lingkungan keluarga.

Hasil penelitian ini memberikan implikasi bahwa upaya pencegahan *cyberbullying* pada mahasiswa perlu dilakukan secara komprehensif dan tidak hanya berfokus pada peningkatan empati. Program edukasi literasi digital, penguatan kecerdasan emosional, serta pembentukan lingkungan sosial yang positif dapat menjadi strategi yang mendukung pencegahan perilaku tersebut. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengkaji faktor-faktor lain yang berpotensi memengaruhi *cyberbullying*, seperti *moral disengagement*, anonimitas, regulasi emosi, dan pola relasi sosial, dengan melibatkan jumlah responden yang lebih besar dan wilayah penelitian yang lebih luas sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi perilaku *cyberbullying* pada mahasiswa.

## DAFTAR PUSTAKA

- Auliya, P. N., & Arransyah, M. F. (2023). Penerapan model UTAUT untuk mengetahui minat perilaku konsumen dalam penggunaan QRIS. *Ekonomi, Keuangan, Investasi dan Syariah (EKUITAS)*, 4(3), 885–892. <https://doi.org/10.47065/ekuitas.v4i3.2808>
- Caesar Rosyad Achmadi, A. Nurrahman, A. Saputri, & Nugraha, R. A. Z. (2024). Peran brand trust, facilitating condition, dan behavioral intention terhadap minat investasi pada mobile banking. *Jurnal Manajemen Bisnis Era Digital*, 1(2), 108–119. <https://doi.org/10.61132/jumabedi.v1i2.75>
- Clarissa, & Keni. (2022). Effort expectancy, facilitating condition, dan trust untuk memprediksi behavior intention penggunaan e-wallet. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 6(5), 525–530. <https://doi.org/10.24912/jmbk.v6i5.20316>
- Dwivedi, Y. K., Rana, N. P., Tamilmani, K., & Raman, R. (2020). A meta-analysis based modified unified theory of acceptance and use of technology (meta-UTAUT): A



- review of emerging literature. *Current Opinion in Psychology*, 36, 13–18. <https://doi.org/10.1016/j.copsyc.2020.03.008>
- Fitriati, A., Tubastuvi, N., Mudjiyanti, R., & Wahyuni, S. (2024). Mobile banking acceptance model for Generation Z: The role of trust, self-efficacy, and enjoyment. *Jurnal Akuntansi dan Investasi*, 25(3). <https://doi.org/10.18196/jai.v25i3.21639>
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18(3), 382–388. <http://www.jstor.org/stable/3150980>
- Gwo-Jen Hwang, Wang, S.-Y., & La, C.-L. (2021). Effects of a social regulation-based online learning approach on students' learning achievements and behaviors in mathematics. *Computers & Education*, 160, Article 104031. <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2020.104031>
- Hair, J. F., Sarstedt, M., Ringle, C. M., & Hair, J. F. (2019). Rethinking some of the rethinking of partial least squares. *European Journal of Marketing*. <https://doi.org/10.1108/EJM-10-2018-0665>
- Hamid, R. S., & Anwar, S. M. (2019). *Structural equation modeling (SEM) berbasis varian: Konsep dasar dan aplikasi dengan program SmartPLS 3.2.8 dalam riset bisnis*. Inkubator Penulis Indonesia.
- Henseler, J., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2015). A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 43(1), 115–135. <https://doi.org/10.1007/s11747-014-0403-8>
- Hidayat, A., & Dhuhani, E. M. (2020). Evaluating the acceptance and use of Education Management Information System (EMIS) 4.0 in a private Islamic boarding school based on the Technology Acceptance Model. *Jurnal Pendidikan Islam*, 8(2), 349–362.
- Karyoto, E. V. A., Wiranti, Y. T., & Putera, M. I. A. (2024). Pengaruh behavioral intention terhadap use behavior pada penggunaan aplikasi Gojek. *Teknika*, 13(1), 109–119. <https://doi.org/10.34148/teknika.v13i1.761>
- Kim, S., & Park, T. (2023). Memahami resistensi inovasi pada penggunaan sistem manajemen pembelajaran (LMS) baru.
- Li, W., & Lay, Y. F. (2024). Examining the reliability and validity of measuring scales related to informatization instructional leadership using PLS-SEM approach. *International Journal of Evaluation and Research in Education*, 16(1).
- Lyu, T., Huang, K., & Chen, H. (2024). Exploring the impact of technology readiness and innovation resistance on user adoption of autonomous delivery vehicles. *International Journal of Human-Computer Interaction*, 40(0), 1–21. <https://doi.org/10.1080/10447318.2024.2400387>
- Manley, S. C., Hair, J. F., Williams, R. I., & McDowell, W. C. (2021). Essential new PLS-SEM analysis methods for your entrepreneurship analytical toolbox. *International Entrepreneurship and Management Journal*, 17, 1805–1825.
- Maulana, A. (2022). Analisis validitas, reliabilitas, dan kelayakan instrumen penilaian rasa percaya diri siswa. *Jurnal Kualita Pendidikan*, 3(3), 133–139.
- Mutiara, D., & Farida, I. (2024). Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology terhadap behavioral intentions dan use behavior pengguna BSI Mobile. *Islamic Business and Finance*, 5(2), 109–127.
- Nuari, E. S., Nurkhin, A., & Kardoyo, K. (2019). Analisis determinan pemanfaatan Edmodo dengan menggunakan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology



- (UTAUT). *Jurnal Pendidikan Akuntansi Indonesia*, 17(1), 57–73. <https://doi.org/10.21831/jpai.v17i1.26337>
- Onibala, A. A., Rindengan, Y., & Lumenta, A. S. (2021). Analisis penerapan model UTAUT 2 (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2) terhadap e-kinerja pada Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara. *E-Journal Teknik Informatika*, 2, 1–12. <http://repo.unsrat.ac.id/id/eprint/2974>
- Rachmadi, A., & Herlambang, A. D. (2020). Pengaruh facilitating conditions dan behavioral intention terhadap use behavior pada pengguna aplikasi BNI Mobile Banking. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 4(9), 3201–3208.
- Rahmawaty, P., Purnama, D. E., & Universitas Negeri Yogyakarta. (2025). Brand image mediates the relationship between influencer credibility and purchase decisions among Generation Z. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 22(1), 130–145. <https://doi.org/10.21831/jim.v22i1.86427>
- Ram, S., & Sheth, J. N. (1989). Consumer resistance to innovations: The marketing problem and its solutions. *Journal of Consumer Marketing*, 6(2), 5–14.
- Softina, R. A., Amin, F. M., & Wahyudi, N. (2022). Analisis faktor yang mempengaruhi innovation resistance dan intention to use terhadap penerapan pembayaran non tunai. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 1, 26–35.
- Subhaktiyasa, P. G. (2024). *PLS-SEM for multivariate analysis: A practical guide to educational research using SmartPLS*.
- Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (edisi terbaru). Alfabeta.
- Syahrizal, H., & Jailani, M. S. (2023). Jenis-jenis penelitian dalam penelitian kuantitatif dan kualitatif. *Jurnal QOSIM: Jurnal Pendidikan Sosial & Humaniora*, 1(1), 13–23. <https://doi.org/10.61104/jq.v1i1.49>
- Tang, Z., & Chen, L. (2022). Understanding seller resistance to digital device recycling platform: An innovation resistance perspective. *Electronic Commerce Research and Applications*, 51, Article 101114. <https://doi.org/10.1016/j.elerap.2021.101114>
- Tresnawan, I. G. P. Y., Pradnyana, I. M. A., & Wirawan, I. M. A. (2020). Analisa penerimaan dan penggunaan sistem informasi desa (SID) dengan model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT). *INSERT: Information System and Emerging Technology Journal*, 1(1), 51–61. <https://doi.org/10.23887/insert.v1i1.25876>
- Triana, B., Suherman, U., & Pranata, R. M. (2025). Pengaruh social influence dan facilitating conditions terhadap behavioral intention pengguna e-wallet. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 11(3), 1611–1621. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v11i3.4174>
- Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, X. (2012). Consumer acceptance and use of information technology: Extending the unified theory of acceptance and use of technology. *MIS Quarterly*, 36(1), 157–178. <https://doi.org/10.2307/41410412>