



JITE (Journal of Informatics and Telecommunication Engineering)

Available online <http://ojs.uma.ac.id/index.php/jite> DOI : 10.31289/jite.v6i1.7559

Received: 05 July 2022

Accepted: 12 July 2022

Published: 23 July 2022

The Factors Affected m-Services Adoption in Airports

Burhanuddin Hanantyo¹⁾, Bambang Setiawan¹⁾ & Izzat Aulia Akbar¹⁾*

1) Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Electics, Institut Teknologi Sepuluh Nopember, Indonesia

*Corresponding Email: burhanuddin.206026@mhs.its.ac.id

Abstrak

Penelitian ini berfokus pada faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan m-Services di bandara dilihat dari perspektif petugas bandara yang menggunakan m-Services tersebut. Penelitian ini dilatarbelakangi adanya penelitian-penelitian sebelumnya yang menjelaskan bahwa model TAM, ISSM, UTAUT, UTAUT2 merupakan model-model yang terbukti mampu mempengaruhi tingkat penggunaan suatu aplikasi layanan berbasis elektronik mobile (m-Services). Namun studi literatur yang ada saat ini hanya menjelaskan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat penggunaan m-Services dari sisi perspektif pengguna ataupun penumpang pesawat. Belum ada yang membahas mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat penggunaan m-Services dari sisi petugas bandara yang menggunakan aplikasi tersebut. Tujuan dari penelitian ini adalah mengisi celah yang ada di studi literatur yaitu literatur mengenai tingkat penggunaan m-Services di bandara, dengan fokus khusus pada faktor yang mempengaruhi tingkat penggunaan m-Services dari perspektif petugas bandara. Dalam mencapai tujuan penelitian ini, digunakan metode studi literatur. Studi literatur yang digunakan dalam jurnal ini berasal dari berbagai berbagai jurnal internasional yang membahas mengenai faktor tingkat penggunaan dari sisi petugas bandara. Hasil dari penelitian ini berupa pengembangan model konseptual terkait faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat penggunaan m-Services dari perspektif petugas bandara.

Kata Kunci: *m-Services, Intention to use, faktor penerimaan teknologi.*

Abstract

This research focus on the factors which affected m-Services utilization in airport from airport's functionaries point of view. Also, the background of this research is related to some former researches which defined some models that may increase the exertion of electronic mobile based service application (m-Services) such as: TAM, UTAUT, and UTAUT2. However, the former literature reviews only elucidate the factors which affect the increasing of m-Services or mobile technologies/ self service technology exertion from customer point of view. While, there are less of them apprising the factors affected m-Services adoption from airport's functionaries point of view. The purpose of this study is fulfilling the lack in the literature review by apprising the study towards airport's functionaries point of view. To reach the purpose of the study, this study applies literature review method. The literature review's source of this study is originated from some international journals which discuss the factors of airport's functionaries side. The result of this study are the Explanation of the factors affected m-Service adoption or mobile technologies/ self-services technology from airport's functionaries point of view and the development of conceptual model related to the factors affected m-Services adoption from airport's function perspective.

Keywords: *m-Services, Intention to use, technology adoption factor.*

How to Cite: Hanantyo, B., Setiawan, B., & Akbar, I.A. (2022). The Factors Affected m-Services Adoption in Airports JITE (Journal Of Informatics And Telecommunication Engineering). 6 (1): 309-324.

I. PENDAHULUAN

Pemanfaatan teknologi dan digitalisasi oleh perusahaan menjadi sangat penting untuk menunjang kegiatan proses bisnis perusahaan. Perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang pengelolaan jasa bandar udara dan pelayanan lalu lintas udara tentu sangat mengutamakan pelayanan yang akan diberikan ke pengguna jasa bandara. Kemunculan covid 19 di awal tahun 2020 sangat berdampak pada industri Bandar udara. Munculnya konsep 'New Normal' atau kebiasaan baru berdampak pada penyesuaian

pelayanan Bandara di Indonesia. Sebagai perusahaan pengelola bandar udara tentu dituntut untuk selalu meningkatkan pelayanan kepada pengguna jasa bandara dan beradaptasi dengan kebiasaan baru di masa pandemi covid 19 dengan tetap menerapkan standar protokol kesehatan yang baik. Salah satu bentuk peningkatan pelayanan tersebut yakni dengan menerapkan m-Services Technologies. Diharapkan dengan diterapkannya m-Services Technologies bandara ini bisa memenuhi kebutuhan pengguna jasa bandara untuk memberikan rasa save travel dalam menggunakan jasa bandar udara. m-Services merupakan sebuah layanan yang digitalkan untuk mempermudah pelanggan (Amir Batouei, 2020). m-Services juga diartikan sebagai alat untuk mempermudah proses bisnis perusahaan dalam bentuk mobile elektronik (Zamorano et al., 2020). m-Services erat kaitannya dengan perusahaan yang memiliki core business penjualan jasa (Amir Batouei, 2020). m-Services ini diharapkan dapat memberikan nilai lebih pada perusahaan guna dapat bersaing dengan perusahaan lain (Nursyuhada Taufik, 2019). m-Services dalam perkembangannya ditujukan hanya untuk pelayanan namun dalam perkembangannya bisa ditingkatnya untuk di monetize dalam bentuk premium services guna meningkatkan pendapatan perusahaan (Amir Batouei, 2020). Fenomena penerapan m-Services di bandara mulai dikenal dan diterapkan di periode tahun 2005-2010 (Juho Hamaria, 2020; Amir Batouei, 2020; Nursyuhada Taufik, 2019). Dalam hal adopsi penerapan m-Services bandara ini didapat data bahwa penerapan ini telah dilakukan di 20 bandara di Indonesia (Udara, 2020).

Dalam penerapannya, m-Services bandara ini menunjukkan laporan ketidakhandalan system yang cukup sering dilaporkan petugas per hari nya, rata-rata dalam sehari ada sedikitnya 5 laporan ketidakhandalan system yang dilaporkan (Antwi et al., 2021). Fenomena adopsi tingkat penerapan m-Services bandara ini menimbulkan pertanyaan atau research question yang ingin dijawab yaitu apakah adopsi m-Services bandara ini dapat diterima dan digunakan dengan baik oleh petugas bandara?. Dan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi adopsi penerapan m-Services bandara ini dari perspektif petugas bandara?.

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan review sistematis terhadap literatur terkini mengenai tingkat penggunaan m-Services bandara, dengan fokus khusus pada faktor yang mempengaruhi tingkat penggunaan dari sisi petugas bandara. Dalam mencapai tujuan tersebut, akan dilakukan pencarian terhadap jurnal internasional melalui berbagai sumber yang berkaitan dengan faktor yang mempengaruhi tingkat penggunaan m-Services, kemudian memilih jurnal yang sesuai dengan fokus penelitian, selanjutnya melakukan review dari jurnal yang telah dipilih sehingga didapatkan daftar faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat penggunaan m-Services bandara dari perspektif petugas bandara, dari faktor-faktor tersebut kemudian dikembangkan sebuah model konseptual dari faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan m-Services bandara.

II. METODE PENELITIAN

Bagian ini menjelaskan langkah-langkah yang dilakukan pada penelitian sehingga penelitian ini dapat diselesaikan secara sistematis, terarah dan jelas. Alur pengerjaan penelitian ini, sebagai berikut:

A. Metode Pencarian Literatur

Metode pencarian literatur yang digunakan dalam paper ini menggunakan pendekatan pencarian berdasarkan kata kunci untuk menemukan paper yang relevan dan berkaitan. Beberapa kata kunci yang digunakan dalam penelitian ini yakni “m-Services”, “intention to use”. Pencarian kata kunci dilakukan pada portal jurnal terkenal antara lain (1) Science Direct, (2) IEEE, (3) Google Scholar. Hasil dari pencarian jurnal-jurnal dari penelitian terdahulu menggunakan kata kunci diatas kemudian dicek dan dipastikan berhubungan dengan kata kunci yang disebutkan. Pencarian jurnal-jurnal menghasilkan temuan yang dijelaskan dalam Tabel 1.

Table 1 Number of related journal findings

Journal Portal	Results	Keyword
Science direct	55	“m-Services”
Science direct	90	“intention to use”
Google Scholar	75	“m-Services”

Google Scholar	115	"intention to use"
IEEE	40	"m-Services"
IEEE	80	"intention to use"

B. Memilih jurnal

Jurnal yang dihasilkan dari tahap pencarian kemudian dipilih yang sesuai. Dalam melakukan pemilihan jurnal, kemudian di cek apakah mengulas tentang faktor tingkat penggunaan aplikasi, tingkat penggunaan *mobile application* dan juga *m-Services*. Konten dari jurnal yang dipilih diharuskan memiliki kriteria yaitu membahas mengenai tingkat penggunaan *m-Services* atau sebuah aplikasi online /*mobile*.

C. Melakukan review terhadap jurnal yang dipilih

Jurnal yang telah ditemukan dan dipilih kemudian dilakukan ulasan sehingga didapatkan daftar faktor yang mempengaruhi tingkat penggunaan *m-Services* di bandara dari perspektif petugas bandara yang menggunakan.

D. Identifikasi faktor yang mempengaruhi tingkat penggunaan m-Services di bandara dari perspektif petugas bandara yang menggunakan

Tahap selanjutnya dilakukan analisis terhadap hasil review berupa faktor yang mempengaruhi tingkat penggunaan *m-Services* di bandara dari perspektif petugas bandara yang menggunakan. Pada tahapan ini dilakukan identifikasi dari setiap faktor dengan melakukan pendefinisian tiap faktor dan pengembangan model konseptual.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini akan dipaparkan hasil dan pembahasan mengenai faktor yang mempengaruhi tingkat penggunaan *m-Services* di bandara dari perspektif petugas bandara.

A. Definisi m-Services

Pada bagian ini akan dijelaskan beberapa definisi *m-Services* dari beberapa sumber/literature dari penelitian-terdahulu. Beberapa detail definisi tersaji dalam Tabel 2.

Table 2 Definisi *m-Services*

Definitions	Author
<i>m-Services</i> merupakan sebuah layanan yang digitalkan untuk mempermudah pelanggan	(Csiszár & Nagy, 2017)
<i>m-Services</i> dapat diartikan sebagai alat untuk mempermudah proses bisnis perusahaan dalam bentuk mobile elektronik atau layanan elektronik	(Ayodeji & Rjoub, 2021)
<i>m-Services</i> erat kaitannya dengan perusahaan yang memiliki core business penjualan jasa	(Moon et al., 2021)
<i>m-Services</i> ini diharapkan dapat memberikan nilai lebih pada perusahaan guna dapat bersaing dengan perusahaan lain	(Lien et al., 2021)
<i>m-Services</i> dalam perkembangannya ditujukan hanya untuk pelayanan namun dalam perkembangannya bisa ditingkatnya untuk di <i>monetize</i> dalam bentuk premium services guna meningkatkan pendapatan perusahaan	(M. H. Kim et al., 2020)

B. Comparison of Related Work

Comparison of related work dilakukan untuk membandingkan penelitian-penelitian sebelumnya terkait *data source* yang dipakai, *context* atau obyek penelitian yang dipakai, *based model* yang dipakai, metode penelitian yang dipakai, *variable*-variabel yang dipakai pada penelitian sebelumnya dan *outcome* variabel yang dihasilkan terkait dengan penelitian-penelitian yang terkait dengan tingkat penerimaan atau adopsi teknologi *m-Services*. Pada table 3 dapat dijelaskan perbandingan penelitian yang dikumpulkan dari penelitian-penelitian sebelumnya terkait dengan adopsi teknologi *m-Services*.

Table 3 Comparison of Related Work

Study	Data Source	Context	Based Model	Method	Antecedents	Outcome Variable
(Bakshi et al., 2019)	120 m-Health Users	Mobile Health	UTAUT2	Offline Survey, SEM	Performance Expectancy; Effort Expectancy; Social Influence; Facilitating conditions; Hedonic motivation; Price Value; Habit	Adoption of m-Health
(J. H. Kim & Park, 2019)	112 managers	Online store	E-Service Quality	Offline Survey, SEM	ISSM; IT Service Management; IT Governance	E-Service quality
(Moon et al., 2021)	377 travellers	Airport experience	Airport Experience Model	Offline Survey, SEM	Sociological dimensions, Psychological dimensions, Service marketing dimensions	Social fairness, Service escape, Service encounter, self service technology, WoM, Revisit, Satisfaction
(Morosan, 2016)	309 e-wallet users	e-wallet	UTAUT2	Offline Survey, SEM	Performance Expectancy; Effort Expectancy; Social Influence; Facilitating conditions; Social Influence; hedonic motivation; Price Value;	Optimism; Innovativeness; Discomfort; Insecurity.
(Thamaraiselvan, 2019)	552 passenger at Chennai Airport, India	Self Service Technology	Technology Readiness Model & TAM	Offline Survey, SEM (AMOS)	Technology readiness (Optimism; Innovativeness; Discomfort; Insecurity); Perceived Ease of Use, Intention to use	Technology readiness (Optimism; Innovativeness; Discomfort; Insecurity) positively influences on Intention to use SST. Perceived Ease of Use have no significant effect on Intention to use SST.
(Ginting & Azmi, 2021)	220 passenger at	Technology for Contactless	TAM	Offline Survey, Likert	Perceived Ease of Use; Perceived Usefulness; Actual	Perceived Ease of Use; Perceived

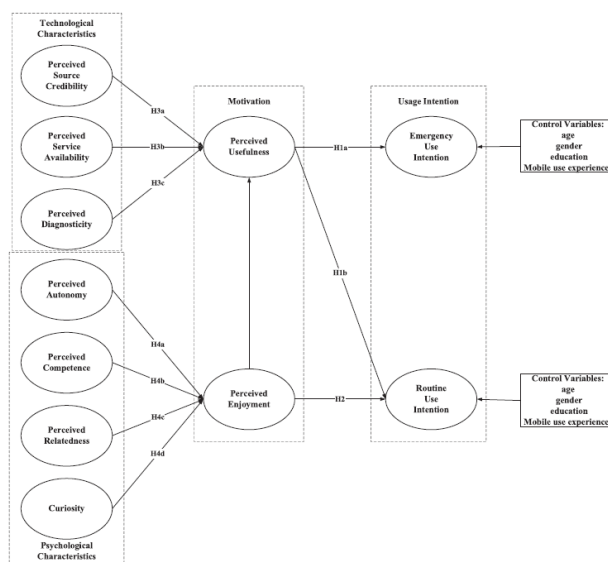
	Indonesian Airports	s Process (E-gates, self checkin, biometrics)		scale techniques	use of Technology for Contactless Process	Usefulness have a Significant effect on Actual use of Technology for Contactless Process
(Kusumah, et al., 2020)	600 passenger at Indonesian Airports	Self Check In Kiosk	TAM	Offline Survey, SEM	Perceived Ease of Use; Perceived usefulness; Passenger attitude; Behaviour intention	Perceived Ease of Use; Perceived usefulness have significant effect on Passenger attitude & Behaviour intention.
(Park, 2020)	307 Passenger Incheon Airport, Korea	Airport IT service	TAM	Offline Survey, SEM	Perceived Ease of Use; Perceived Usefulness; Technology Acceptance Intention	Perceived Ease of Use and Perceived Usefulness have Significant effect on Technology Acceptance Intention
(Suwannakul, 2021)	382 passenger at Thailand Airport	Self Service Technology	Technology Readiness Model	Offline Survey, ANOVA Method	Optimism; Innovativeness; Discomfort; Insecurity; Perceptions of SST Quality.	Optimism; Innovativeness; Discomfort; Insecurity; positively influences Perceptions of SST Quality.
(Rady, 2017)	150 passenger at Cairo Airport, Mesir	Mobile check in, Web check in. Self check in kiosk	Proposed Model	Offline Survey, Chi square test	Reduce waiting times; customer satisfaction	Reduce waiting times positively influences customer satisfaction.
(Lee & Naidoo, 2018)	700 passenger at South African Airport	Mobile Check In	Technology Readiness Model	Offline Survey, SEM	Technological Readiness; Attitudes to mobile check in; adoption of mobile check in..	Technological Readiness has a strong positive relationships between attitudes and adoption of mobile check in.

(Lien & Lien, 2019)	582 passenger at Taiwan Airport	Self service kiosk	TAM & TPB	Offline Survey, SEM	Perceived Ease of use; Perceived Usefulness; Perceived Attitudde; Intention;	Perceived Ease of use; Perceived Usefulness; Perceived positively influences attitude intention.
(Gures, et al., 2018)	450 passsenger at Turkish Airports	Self Service Technologies	Proposed Model	Offline Survey, SEM (LISREL)	Enjoyment; Actual usage	Enjoyment; have Significant effect on SST actual usage

C. Exploring the literature of m-Services indicator assessment models

1. Understanding Mobile Health Service Use : An Investigation of Routine and Emergency Use Intentions

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan memeriksa keterhubungan terkait dengan niat perilaku individu menggunakan layanan kesehatan *mobile* (mHealth).

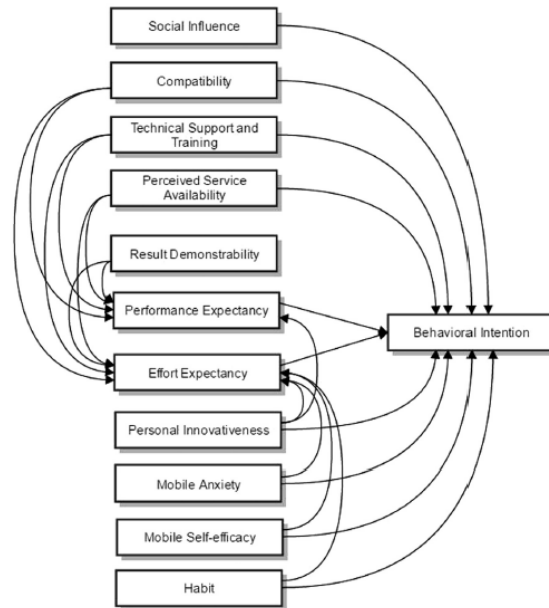


Gambar 1 Mobile Health Service Use(Srivastava et al., 2021)

Penelitian ini menganalisa tentang niat perilaku individu dari layanan mobile health (mHealth). Penelitian ini mengadopsi teori motivasi sebagai kajian teori, di mana pada penelitian ini menyelidiki pengaruh motivasi individu dan niat penggunaan rutin pada layanan mHealth. Penelitian ini juga menyelidiki pengaruh teknologi dan psikologis pada pengguna mHealth. Berdasarkan data yang dikumpulkan dari 241 pengguna, ditemukan bahwa variable *perceived usefulness* dapat meningkatkan *people's emergency* dan niat penggunaan rutin pada layanan mHealth. Selain itu, dalam penelitian ini ditemukan bahwa kredibilitas sumber, ketersediaan layanan (*perceived service availability*), dan diagnostik yang dirasakan mempengaruhi penggunaan mHealth (Srivastava et al., 2021).

2. Investigation of Physicians Awareness and Use of mHealth Apps : A Mixed Method Study

Penelitian ini bertujuan untuk memahami kesadaran dokter tentang aplikasi kesehatan seluler (mHealth) dan niat dokter untuk menggunakan aplikasi ini dalam praktik medis.

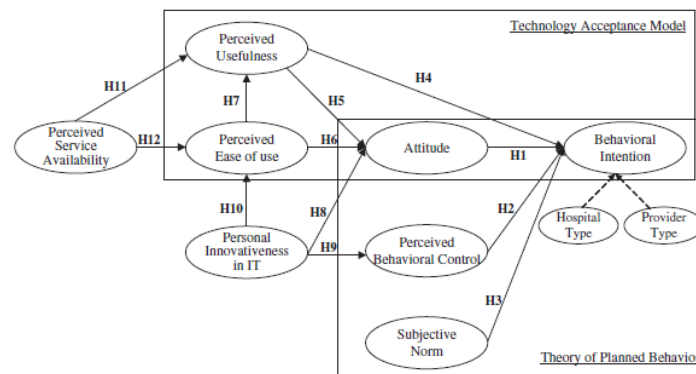


Gambar 2 Physicians Awareness and Use of mHealth Apps (Thamaraiselvan & Thanigaiarul, 2019)

Survei online dilakukan untuk mendapatkan data responden. Dokter diundang untuk berpartisipasi dalam survei. Pemodelan Persamaan Struktural (SEM) menggunakan analisis data kuantitatif. Hasil penelitian ini dapat disampaikan bahwa 151 dokter berpartisipasi dalam survei, mewakili tingkat respons 15%. Model penelitian yang diusulkan mampu memberikan signifikansi yang baik pada niat dokter untuk menggunakan aplikasi mHealth (Thamaraiselvan & Thanigaiarul, 2019).

3. The Adoption of Mobile Healthcare by Hospital's Professionals : An Integrative Perspective

Tingkat adopsi layanan aplikasi mobile kesehatan relatif rendah di rumah sakit. Dalam praktiknya, studi tentang bagaimana profesional kesehatan mengadopsi layanan seluler untuk mendukung pekerjaan mereka sangatlah penting.

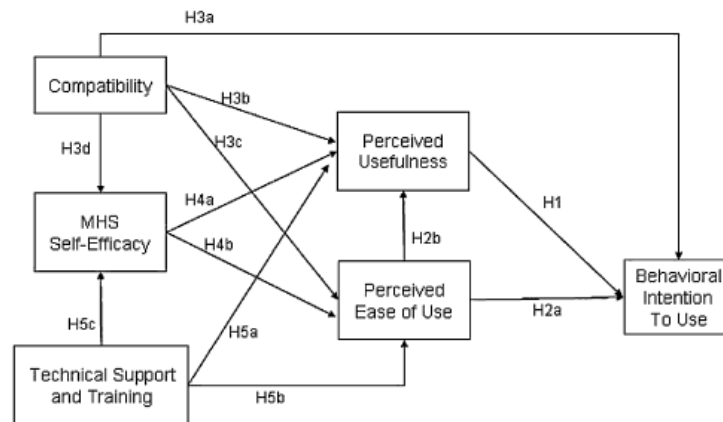


Gambar 3 The Adoption of Mobile Healthcare by Hospital's Professionals (Baashirah & Elleithy, 2019)

Integrasi TAM dan TPB, mengenai aspek teknologi dan organisasi, penting untuk memahami adopsi layanan kesehatan mobile. Ketentuan layanan untuk penggunaan yang meresap dan tepat waktu dan keadaan psikologis individu sangat penting dalam menentukan penggunaannya. Dengan demikian, ketersediaan layanan (*Perceived Services Availability*) dan inovasi pribadi dalam TI (PIIT) mungkin menjadi pendorong penting untuk dimasukkan dalam TAM dan TPB. Dengan demikian, penelitian ini mengusulkan kerangka penelitian dari perspektif yang lebih luas dan integratif. Pemeriksaan empiris menunjukkan daya prediksi yang tinggi untuk niat adopsi dan peran berpengaruh dari variabel-variabel penting ini.

4. Mobile Computing Acceptance Factors In The Healthcare Industry : A Structural Equation Model

Penelitian ini menyajikan model penerimaan teknologi untuk memeriksa faktor apa yang menentukan penerimaan sistem kesehatan mobile (MHS) oleh para profesional perawat kesehatan.



Gambar 4 Mobile Computing Acceptance Factors In The Healthcare Industry (Florido-Benítez, 2016a)

Analisis faktor konfirmasi dilakukan untuk menguji reliabilitas dan validitas model pengukuran. Teknik pemodelan persamaan struktural digunakan untuk mengevaluasi model kausal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompatibilitas, manfaat yang dirasakan dan kemudahan yang dirasakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat penggunaan aplikasi. Efikasi diri MHS memiliki dampak tidak langsung yang kuat pada niat perilaku profesional kesehatan melalui mediator kegunaan yang dirasakan dan kemudahan penggunaan yang dirasakan. Namun, hipotesis untuk dukungan teknis dan efek pelatihan pada manfaat yang dirasakan dan kemudahan penggunaan yang dirasakan tidak didukung. Penelitian ini memberikan wawasan awal tentang faktor-faktor yang mungkin memiliki pengaruh dari perencanaan dan penerapan layanan kesehatan mobile untuk meningkatkan penerimaan MHS profesional. Variabel model yang diusulkan menjelaskan 70% dari varians dalam niat perilaku untuk menggunakan MHS; studi lebih lanjut diperlukan untuk mengeksplorasi anteseden ekstra signifikan dari penerimaan TI/IS baru untuk perawatan kesehatan seluler. Seperti masalah privasi dan keamanan, kualitas sistem dan informasi, keterbatasan perangkat seluler.

D. Model Konseptual m-Services bandara dari sisi Petugas bandara.

Adopsi *m-Services* bandara merujuk pada penelitian-penelitian sebelumnya berkaitan, memunculkan faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan *mobile technology* oleh staff atau petugas.. Berdasarkan ulasan yang telah dilakukan dari berbagai jurnal yang membahas mengenai faktor adopsi *m-Services* bandara, ditemui adanya beberapa faktor yang mempengaruhi penggunaan *m-Services* bandara diantaranya:

Table 4 Tingkat Penggunaan *m-Services*

Faktor-Faktor Tingkat Penggunaan <i>m-Services</i>	Penjelasan	Referensi
Performance Expectancy	Petugas percaya bahwa dengan menggunakan system <i>m-services</i> , akan membantu individu tersebut dalam mencapai keuntungan pada kinerja pekerjaan.	(Al-Marroof et al., 2020)
Effort Expectancy	Petugas menitik beratkan pada besar kecilnya usaha/effort yang diberikan dalam mengakses sistem	(Park, 2020)
Social Influence	Sejauh mana seorang Petugas merasakan bahwa rekan-rekan mereka, supervisor, manajemen dan orang penting lainnya percaya bahwa mereka harus	(Ayodeji & Rjoub, 2021)

	menggunakan m-Services	
Facilitating Conditions	Petugas menitik beratkan pada ketersediaan infrastruktur dan teknis yang memadai dalam mendukung penggunaan sistem	(Moon et al., 2021)
Perceived Service Availability	Petugas percaya bahwa ketersediaan layanan yang handal dan memadai dalam mendukung penggunaan system dapat membantu kinerja.	(Fernando et al., 2020)
Technical Support and Training	Petugas menitik beratkan pada ketersediaan support layanan yang memadai dalam mendukung penggunaan sistem	(Florido-Benitez, 2016b)

Faktor tingkat penggunaan *m-Services* di bandara dari perspektif petugas bandara, mengarah pada beberapa hal penting yang harus menjadi perhatian bagi perusahaan yang akan menerapkan *m-Services* agar petugas memiliki inisiatif melakukan penggunaan *m-Services* di bandara, yaitu:

1. Perusahaan harus memperhatikan bahwa system yang dipakai dapat mencapai keuntungan pada kinerja pekerjaan.
2. Perusahaan harus memperhatikan besar kecilnya usaha/effort yang diberikan dalam mengakses system, semakin kecil effort yang dikeluarkan semakin baik system tersebut.
3. Perusahaan harus memperhatikan keberpengaruhannya orang penting yang berkaitan dengan petugas dalam hal penggunaan system.
4. Perusahaan harus memperhatikan ketersediaan infrastruktur dan teknis yang memadai dalam mendukung penggunaan system.
5. Perusahaan harus memperhatikan ketersediaan layanan yang memadai dalam mendukung penggunaan system.
6. Perusahaan harus memperhatikan ketersediaan support layanan yang memadai dan juga pelatihan dalam mendukung penggunaan system.

E. Model Konseptual *m-Services* bandara dari sisi Petugas bandara.

Kerangka konseptual yang dikembangkan dalam penelitian ini merupakan sebuah model yang disusun berdasarkan model UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) yang sudah ada dan dipadukan dengan hasil penelitian sebelumnya sehingga memunculkan sebuah gagasan yang dapat dikaji lebih lanjut yaitu menganalisa faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan *m-Services* oleh petugas bandara.

UTAUT adalah teori penerimaan teknologi yang diusulkan oleh Davis (1989), yang mana teori ini digunakan untuk mengidentifikasi berbagai kebiasaan pengguna dalam hal penerimaan teknologi baru. Tiga konstruk utama UTAUT yaitu *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy* dan *Facilitating condition* untuk memprediksi sikap individu terhadap penerimaan teknologi tertentu. Oleh karena itu banyak digunakan oleh peneliti sebelumnya dalam konteks yang berbeda seperti penggunaan internet, penggunaan media sosial, penggunaan layanan perbankan online, dan penggunaan e-government (Tayyba Fatima, 2021).

UTAUT dianggap sebagai model yang sangat penting, namun disisi lain juga banyak dikritik karena penjelasan yang terbatas (Tarhini et al., 2015). UATUT sebagian besar berfokus pada penggunaan komputer secara individu, dengan konsep 'manfaat yang dirasakan', dan mengabaikan efek esensi sosial dari perkembangan informasi dan implementasi (Riffai et al., 2012). Terutama dalam konteks *m-Services*, dimana informasi dihasilkan dari sejumlah individu, UTAUT saja dimungkinkan tidak dapat memberikan pemahaman tentang niat dan perilaku pengguna (Ayeh, 2015). Dalam UTAUT juga ditemukan gap yaitu mengabaikan hubungan niat dan perilaku dengan faktor eksternal seperti faktor psikologis dan instrumental (Bagozzi, 2007).

Dalam penelitian sebelumnya dijelaskan bahwa harapan kinerja (*performance expectancy*) tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan (*intention to use*) mobile banking (Reza, 2018). Di penelitian (Astrid, 2018) disampaikan bahwa harapan usaha (*effort expectancy*) tidak berpengaruh terhadap minat

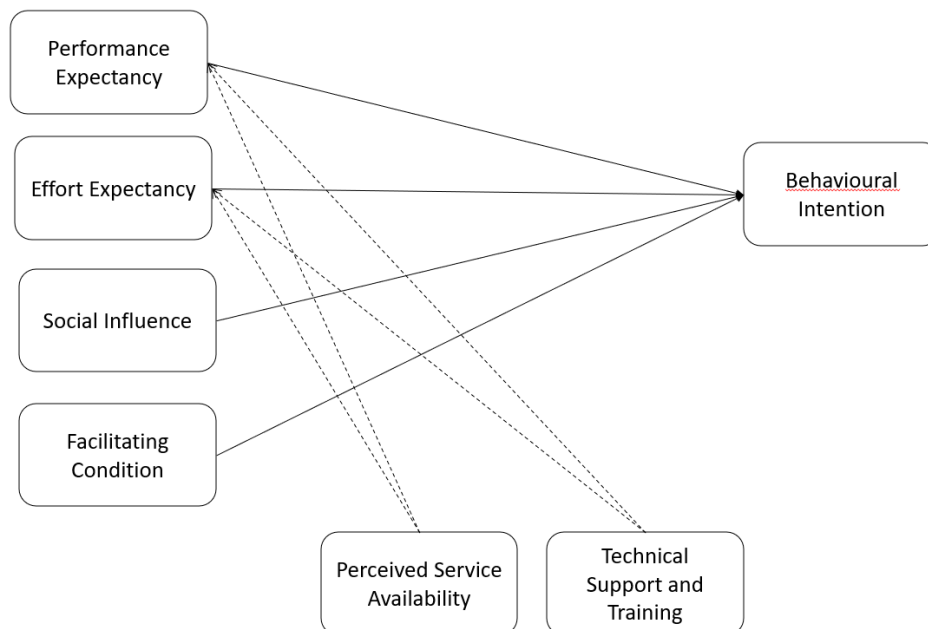
membeli *e-book*. Kemudian dalam penelitian-penelitian terdahulu *data source* (responden) yang digunakan kebanyakan menggunakan *end user customer* masih sedikit penelitian yang mengangkat petugas bandara sebagai responden penelitian. Dalam penelitian (Paulo Duarte, 2019) dijelaskan responden yang digunakan untuk penelitian adopsi *m-Health* yakni *end user* dari *m-Health* menggunakan model UTAUT2. Dalam penelitian (Sabri Alrawi, et al., 2020) responden yang digunakan untuk penelitian adopsi *mobile commerce* yakni pengguna *smartphone* di Malaysia menggunakan model UTAUT. Adanya *gap research* ini menarik untuk dilakukan kajian lebih mendalam untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi *m-Services* di bandara.

Beberapa faktor seperti ketersediaan layanan yang diterima oleh petugas (*Perceived Service Availability*), kualitas layanan system dan fleksibilitas system bisa diakses kapan saja dan dimana saja menjadi perhatian utama bagi para petugas utamanya oleh petugas bandara (K. Hung, 2003). Hal ini dikarenakan penggunaan *m-Services* terkait erat dengan kegiatan operasional dan pelayanan bandara dan petugas perlu memastikan bahwa pelayanan system yang diberikan *m-Services* dapat memberikan akses atau dukungan yang baik untuk menunjang kinerja petugas. Banyak penelitian telah menunjukkan kekhawatiran yang sama tentang ketersediaan layanan yang diterima oleh petugas (*Perceived Service Availability*) ketika mencoba memahami adopsi *mobile technology* untuk membantu aktivitas kinerja (F.D. Davis, 1989; S.-J. Hong, 2006; K. Hung, 2003; V. Venkatesh, 2003).

Dukungan teknis dan pelatihan (*Technical Support and Training*) merupakan faktor penting lainnya dalam penerimaan SI/TI baru karena teori dan pada penelitian sebelumnya dapat disampaikan bahwa persepsi individu dalam penerimaan TI/SI baru dapat meningkat seiring waktu dengan dukungan yang memadai (Rigby, 2006; J.C. Bedard, 2003; D.R. Compeau, 1995; M. Igbaria, 1997). Untuk memfasilitasi layanan *m-Services* yang efisien dan efektif, penting untuk memiliki pemahaman yang lebih baik tentang apa yang dibutuhkan petugas untuk meningkatkan keterampilan teknis mereka dengan sumber daya yang diperlukan dan juga dukungan teknis terhadap penggunaan *m-Services* baik mencakup perangkat keras/lunak dan semua informasi yang relevan (M. Igbaria, 1997). Dukungan terdiri dari berbagai perspektif petugas seperti konsultan teknis untuk membantu jika ada kendala teknis system dan juga program pelatihan terkait system (J.C. Bedard, 2003).

Berdasarkan gap yang dijelaskan sebelumnya pada latar belakang, dalam penelitian ini akan dikembangkan sebuah model untuk mengeksplorasi bagaimana informasi yang diperoleh dari platform *m-Services* dapat diterima oleh petugas bandara dan dapat mempengaruhi niat penggunaan pada *m-Services*.

Maka secara umum konseptual model yang dibangun adalah sebagai berikut :



Gambar 5 Model Konseptual *m-Services* Bandara

F. Hipotesis Penelitian

Dari konseptual model yang dihasilkan berikut disampaikan hipotesis penelitian sebagai berikut.

Hipotesis 1 (H1) : Perceived Service Availability dapat memoderasi pengaruh kegunaan Performance expectancy terhadap minat penggunaan (*behavioural intention*) m-Services petugas bandara.

Hipotesis 1 didasari oleh penelitian sebelumnya yang menjelaskan bahwa *Perceived Service Availability*), ketersediaan layanan system yang bisa diakses kapan saja dan dimana saja menjadi perhatian utama bagi para pengguna (PARK, 2020). Dalam penelitian (Emre Sezgin, 2017) dijelaskan bahwa *Perceived Service Availability* dapat memoderasi pengaruh kegunaan *performace expectancy* terhadap minat penggunaan mHealth.

Hipotesis 2 (H1) : Perceived Service Availability Availability dapat memoderasi pengaruh kegunaan Effort expectancy terhadap minat penggunaan (*behavioural intention*) m-Services petugas bandara.

Hipotesis 2 didasari oleh penelitian sebelumnya yang menjelaskan bahwa *Perceived Service Availability*), ketersediaan layanan system yang bisa diakses kapan saja dan dimana saja menjadi perhatian utama bagi para pengguna (Lien et al., 2021). Dalam penelitian (Amir Batouei, 2020) dijelaskan bahwa *Perceived Service Availability* dapat memoderasi pengaruh kegunaan *effort expectancy* terhadap minat penggunaan *airport application*.

Hipotesis 3 (H1) : Perceived Service Availability dapat memoderasi pengaruh kegunaan Facilitating condition terhadap minat penggunaan (*behavioural intention*) m-Services petugas bandara.

Hipotesis 3 didasari oleh penelitian sebelumnya yang menjelaskan bahwa *Perceived Service Availability*), ketersediaan layanan system yang bisa diakses kapan saja dan dimana saja menjadi perhatian utama bagi para pengguna (Poleshkina, 2021). Dalam penelitian (Arghya Ray, 2021) dijelaskan bahwa *Perceived Service Availability* dapat memoderasi pengaruh kegunaan *facilitating condition* terhadap minat penggunaan *food delivery services application*.

Hipotesis 4 (H1) : Technical Support and Training dapat memoderasi pengaruh kegunaan Performance expectancy terhadap minat penggunaan (*behavioural intention*) m-Services petugas bandara.

Hipotesis 4 didasari oleh penelitian sebelumnya yang menjelaskan bahwa *Technical Support and Training*, ketersediaan dukungan teknis dan training menjadi perhatian utama bagi para pengguna (*Exploring the Potentiality of Applying Smart Airport Technologies in Egyptian International Airports Mahmoud M. O. Mohamed Hala Ahmed Goma Nashwa Samir El-Sherif Faculty of Tourism and Hotel Management Helwan University*, 2018). Dalam penelitian (AlHogail, 2018) dijelaskan bahwa *Technical Support and Training* dapat memoderasi pengaruh kegunaan *performance expectancy* terhadap minat penggunaan *mobile healthcare application*.

Hipotesis 5 (H1) : Technical Support and Training dapat memoderasi pengaruh kegunaan Effort expectancy terhadap minat penggunaan (*behavioural intention*) m-Services petugas bandara.

Hipotesis 5 didasari oleh penelitian sebelumnya yang menjelaskan bahwa *Technical Support and Training*, ketersediaan dukungan teknis dan training menjadi perhatian utama bagi para pengguna (Ginting & Syifa Alawiyah, 2021). Dalam penelitian (Shao et al., 2019) bahwa *Technical Support and Training* dapat memoderasi pengaruh kegunaan *effort expectancy* terhadap minat penggunaan *mobile healthcare application*.

Hipotesis 6 (H1) : Technical Support and Training dapat memoderasi pengaruh kegunaan Facilitating condition terhadap minat penggunaan (*behavioural intention*) m-Services petugas bandara.

Hipotesis 6 didasari oleh penelitian sebelumnya yang menjelaskan bahwa *Technical Support and Training*, ketersediaan dukungan teknis dan training menjadi perhatian utama bagi para pengguna (Yau & Tang, 2018). Dalam penelitian (Wahab & Rady, 2017) bahwa *Technical Support and Training* dapat

memoderasi pengaruh kegunaan *facilitating condition* terhadap minat penggunaan *mobile healthcare application*.

Hipotesis 7 (H1) : Performance expectancy dapat memberikan signifikansi yang baik pada Behavioural Intention.

Hipotesis 7 didasari oleh penelitian sebelumnya yang menjelaskan bahwa *Performance Expectancy*, Ekspektasi Kinerja, tingkat dimana seseorang mempercayai dengan menggunakan sistem tersebut akan membantu orang tersebut untuk memperoleh keuntungan-keuntungan kinerja pada pekerjaan menjadi perhatian utama bagi para pengguna (Kelly & Lawlor, 2019) . Dalam penelitian (Fernando et al., 2020) bahwa *Performance Expectancy* dapat memberikan signifikansi yang positif terhadap minat penggunaan *e-learning application*.

Hipotesis 8 (H1) : Effort expectancy dapat memberikan signifikansi yang baik pada Behavioural Intention.

Hipotesis 8 didasari oleh penelitian sebelumnya yang menjelaskan bahwa *Effort Expectancy*, tingkat kemudahan penggunaan sistem yang akan dapat mengurangi upaya (tenaga dan waktu) individu dalam melakukan pekerjaannya menjadi perhatian utama bagi para pengguna (Verma et al., 2020). Dalam penelitian (Moon et al., 2021) bahwa *Effort Expectancy* dapat memberikan signifikansi yang positif terhadap minat penggunaan *e-learning application*.

Hipotesis 9 (H1) : Social Influence dapat memberikan signifikansi yang baik pada Behavioural Intention.

Hipotesis 9 didasari oleh penelitian sebelumnya yang menjelaskan bahwa *Social Influence*, tingkat keberpengaruhan orang penting yang berkaitan dengan petugas dapat mempengaruhi penggunaan m-Services (Ueda & Kurahashi, 2018). Dalam penelitian (Ayodeji & Rjoub, 2021) bahwa *Social Influence* dapat memberikan signifikansi yang positif terhadap minat penggunaan *e-learning application*.

Hipotesis 10 (H1) : Facilitating condition dapat memberikan signifikansi yang baik pada Behavioural Intention.

Hipotesis 10 didasari oleh penelitian sebelumnya yang menjelaskan bahwa *Facilitating Condition*, tingkat sejauh mana seorang percaya bahwa infrastruktur organisasional dan teknikal tersedia untuk mendukung system menjadi perhatian utama bagi para pengguna (Gures et al., 2018). Dalam penelitian (Wahab & Rady, 2017) bahwa *Facilitating Condition* dapat memberikan signifikansi yang positif terhadap minat penggunaan *e-learning application*.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan tinjauan Pustaka sistematis yang telah dilakukan, didapatkan kesimpulan penelitian yakni dalam hal tinjauan Pustaka sistematis yang telah dilakukan terhadap adopsi penerapan m-Services di bandara, dapat disampaikan beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat adopsi m-Services di bandara yakni ketersediaan layanan yang memadai dalam mendukung penggunaan system, kemudian dapat membantu individu tersebut dalam mencapai keuntungan pada kinerja pekerjaan, memiliki ketersediaan support layanan yang memadai dalam mendukung penggunaan system, memiliki effort sedikit yang diberikan dalam mengakses system, manajemen atau orang penting memiliki keberpengaruhan dalam penggunaan system dan memiliki ketersediaan infrastruktur dan teknis yang memadai dalam mendukung penggunaan sistem. Tujuan dari dibuatnya penelitian adalah sebagai baseline atau panduan dalam pengembangan m-Services pada kurun waktu kedepan. Baseline memuat rencana strategis, dan analisis optimasi terhadapnya, sedemikian sehingga investasi maupun eksploitasi terkait m-Services pada periode tersebut akan efektif, efisien dan sinergis dengan kebutuhan bisnis. Dalam hal penelitian selanjutnya, konseptual model berikut dengan faktor-faktor yang ditemukan bisa divalidasi menggunakan responden penumpang bandara serta kedepan penelitian dapat diterapkan pada perusahaan dengan core business sejenis baik di Indonesia maupun luar Indonesia. Dalam hal implementasi m-Services perlunya mempertimbangkan cash flow perusahaan dan diimbangi dengan Digital capabilities dari sumber daya perusahaan sehingga tidak mengganggu jalannya operasional sistem tersebut.

V. DAFTAR PUSTAKA

- Al-Marroof, R. S., Salloum, S. A., Hassanien, A. E., & Shaalan, K. (2020). Fear from COVID-19 and technology adoption: the impact of Google Meet during Coronavirus pandemic. *Interactive Learning Environments*. <https://doi.org/10.1080/10494820.2020.1830121>
- AlHogail, A. (2018). Improving IoT Technology Adoption through Improving Consumer Trust. *Technologies*, 6(3), 64. <https://doi.org/10.3390/technologies6030064>
- Antwi, C. O., Ren, J., Owusu-Ansah, W., Mensah, H. K., & Aboagye, M. O. (2021). Airport self-service technologies, passenger self-concept, and behavior: An attributional view. *Sustainability (Switzerland)*, 13(6). <https://doi.org/10.3390/su13063134>
- Ayodeji, Y., & Rjoub, H. (2021). Investigation into waiting time, self-service technology, and customer loyalty: The mediating role of waiting time in satisfaction. *Human Factors and Ergonomics In Manufacturing*, 31(1), 27–41. <https://doi.org/10.1002/hfm.20867>
- Baashirah, R., & Elleithy, K. (2019). Automation of the Baggage Check-in Process Using RFID System in Airports; Automation of the Baggage Check-in Process Using RFID System in Airports. In *2019 IEEE Long Island Systems, Applications and Technology Conference (LISAT)*.
- Bakshi, S., Dogra, N., & Gupta, A. (2019). What motivates posting online travel reviews? integrating gratifications with technological acceptance factors. *Tourism and Hospitality Management*, 25(2), 335–354. <https://doi.org/10.20867/thm.25.2.5>
- Csiszár, C., & Nagy, E. (2017). Model of an integrated air passenger information system and its adaptation to Budapest Airport. *Journal of Air Transport Management*, 64, 33–41. <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2017.06.022>
- Exploring the Potentiality of Applying Smart Airport Technologies in Egyptian International Airports* Mahmoud M. O. Mohamed Hala Ahmed Gomaa Nashwa Samir El-Sherif Faculty of Tourism and Hotel Management Helwan University. (2018). 12, 122–129.
- Fernando, E., Surjandy, S., Meyliana, M., Wijadja, H. A., Hidayat, D., Kusumaningtyas, A. W., & Heryatno, R. (2020). Factors influencing the intention to use technology services to implement self-service technology case study: Situation pandemic Covid-19. *Advances in Science, Technology and Engineering Systems*, 5(5), 342–347. <https://doi.org/10.25046/AJ050542>
- Florido-Benítez, L. (2016a). The impact of mobile marketing in airport. *Journal of Airline and Airport Management*, 6(1), 1. <https://doi.org/10.3926/jairm.39>
- Florido-Benítez, L. (2016b). Airport mobile marketing as a channel to promote cross-selling. *Journal of Airline and Airport Management*, 6(2), 133. <https://doi.org/10.3926/jairm.59>
- Ginting, I. V., & Syifa Alawiyah. (2021). Technology Acceptance Model in use of Technologies for Contactless Process during the Covid-19 Pandemic. *Jurnal Kepariwisata: Destinasi, Hospitalitas Dan Perjalanan*, 5(2), 37–45. <https://doi.org/10.34013/jk.v5i2.544>
- Gures, N., Inan, H., & Arslan, S. (2018). Assessing the self-service technology usage of Y-Generation in airline services. *Journal of Air Transport Management*, 71, 215–219. <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2018.04.008>
- Kelly, P., & Lawlor, J. (2019). Adding or destroying value? User experiences of tourism self-service technologies. *Journal of Hospitality and Tourism Insights*, 4(3), 300–317. <https://doi.org/10.1108/JHTI-08-2018-0051>
- Kim, J. H., & Park, J. W. (2019). The effect of airport self-service characteristics on passengers' perceived value, satisfaction, and behavioral intention: Based on the SOR model. *Sustainability (Switzerland)*, 11(19). <https://doi.org/10.3390/su11195352>
- Kim, M. H., Park, J. W., & Choi, Y. J. (2020). A study on the effects of waiting time for airport security screening service on passengers' emotional responses and airport image. *Sustainability (Switzerland)*, 12(24), 1–16. <https://doi.org/10.3390/su122410634>
- Lien, C. H., Hsu, M. K., Shang, J. Z., & Wang, S. W. (2021). Self-service technology adoption by air passengers: a case study of fast air travel services in Taiwan. *Service Industries Journal*, 41(9–10), 671–695. <https://doi.org/10.1080/02642069.2019.1569634>
- Moon, H. G., Lho, H. L., & Han, H. (2021). Self-check-in kiosk quality and airline non-contact service maximization: how to win air traveler satisfaction and loyalty in the post-pandemic world? *Journal of Travel and Tourism Marketing*, 38(4), 383–398. <https://doi.org/10.1080/10548408.2021.1921096>
- Morosan, C. (2016). An empirical examination of U.S. travelers' intentions to use biometric e-gates in airports. *Journal of Air Transport Management*, 55, 120–128. <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2016.05.005>

- PARK, H. (2020). A Study on the Mediating Effect of Perceived Usefulness in the Acceptance of Airport Service Technology. *International Convergence Management Association*, 8(1), 1–11. <https://doi.org/10.20482/jemm.2020.8.1.1>
- Park, H. Y. (2020). A study on the customer attitudes toward the airport IT service: Focusing on handling process and acceptance intention. *Journal of Distribution Science*, 18(1), 27–34. <https://doi.org/10.15722/JDS.18.1.202001.27>
- Poleshkina, I. (2021). Blockchain in air cargo: challenges of new World. *MATEC Web of Conferences*, 341, 00021. <https://doi.org/10.1051/mateconf/202134100021>
- Shao, Z., Zhang, L., Li, X., & Guo, Y. (2019). Antecedents of trust and continuance intention in mobile payment platforms: The moderating effect of gender. *Electronic Commerce Research and Applications*, 33. <https://doi.org/10.1016/j.elerap.2018.100823>
- Srivastava, N. K., Khanadelwal, U., Singh, T. P., & Vaish, A. (2021). FACTORS AFFECTING TELEMEDICINE HEALTHCARE SERVICES ADOPTION DURING COVID-19 PANDEMIC: A STUDY IN INDIAN CONTEXT. In *Academy of Marketing Studies Journal* (Vol. 25).
- Thamaraiselvan, N., & Thanigaiarul, S. (2019). Understanding the attitudes and purpose for the usage of self-service technologies (SSTs) at the airports. *International Journal of Recent Technology and Engineering*, 8(3), 7034–7039. <https://doi.org/10.35940/ijrte.C5057.098319>
- Ueda, K., & Kurahashi, S. (2018). Agent-based self-service technology adoption model for air-travelers: Exploring best operational practices. *Frontiers in Physics*, 5(FEB). <https://doi.org/10.3389/fphy.2018.00005>
- Verma, A., Tahlyan, D., & Bhusari, S. (2020). Agent based simulation model for improving passenger service time at Bangalore airport. *Case Studies on Transport Policy*, 8(1), 85–93. <https://doi.org/10.1016/j.cstp.2018.03.001>
- Wahab, H. A., & Rady, A. (2017). Empirical Analysis of Passenger Self-Service Implementation in Cairo International Airport. In *International Journal of Heritage, Tourism and Hospitality* (Issue 11).
- Yau, H. K., & Tang, H. Y. H. (2018). Analyzing customer satisfaction in self-service technology adopted in airports. *Journal of Marketing Analytics*, 6(1), 6–18. <https://doi.org/10.1057/s41270-017-0026-2>
- Zamorano, M. M., Fernández-laso, M. C., & Curiel, J. D. E. (2020). Smart Airports : Acceptance of Technology By Passengers. *Cuadernos de Turismo*, 45(1), 567–570.
- Alalwana, A. A., Dwivedi, Y. K. & Rana, N. P., 2017. Factors influencing adoption of mobile banking by Jordanian bank customers: Extending UTAUT2 with trust. *International Journal of Information Management*.
- AlKheder, S., 2021. Passengers intentions towards self-services check-in, Kuwait airport as a case study. *Technological Forecasting & Social Change*, p. 169.
- Alqahtani & Abdullah, 2017. Critical Success Factors In Implementing ITIL in the Ministry of Education in Saudi Arabia: An Exploratory Study. *International Journal of Advanced Computer Science and Applications*.
- Andrew, J. V., Ambad, S. N. A. & Tan, K. E., 2019. Model of Factors Influencing Consumers' Intention to Use e-Wallet System in Malaysia: A Systematic Review. *Malaysian Journal of Business and Economics*.
- Anon., 2018. Analyzing Factors Influencing Continuance Intention of E-Payment Adoption Using Modified UTAUT 2 Model. *International Conference on Information and Communication Technology*.
- Antwi, C. O., 2021. Airport Self-Service Technologies, Passenger Self-Concept, and Behavior: An Attributional View. *Sustainability MDPI*, Volume 13.
- Aurellia, T. & Perdana, H., 2020. Penerapan Structural Equation Modeling Partial Least Square Pada Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Kepolisian Kalimantan Barat. *Buletin Ilmiah Math. Stat. dan Terapannya*, Volume 09, pp. 475-482.
- Baabdullah, A., Dwivedi, Y. & Williams, M., 2014. Adopting An Extended UTAUT2 To Predict Consumer Adoption Of M-Technologies In Saudi Arabia. *UK Academy for Information Systems*.
- Bakhtiar & Muhammad, 2014. Penerapan Model UTAUT Untuk Memahami Tingkat Penerimaan Dan Penggunaan E-learning. *Undergraduate Thesis*.
- Bakshi, S., Dogra, N. & Dogra, N., 2019. What Motivates Posting Online Travel Reviews? Integrating Gratifications With Technological Acceptance Factors. *Tourism and Hospitality Management*, Volume 25, pp. 335-354.
- Bandara, P. A. P. I., 2020. *Laporan Tahunan Perusahaan Pengelola Bandar Udara PT Angkasa Pura II*, Tangerang: PT Angkasa Pura II.
- Batouei, A. et al., 2020. Components of airport experience and their roles in eliciting passengers' satisfaction and behavioural intentions. *Research in Transportation Business & Management*.

- Budi, N. F. A. et al., 2021. Why do people want to use location-based application for emergency situations? The extension of UTAUT perspectives. *Technology in Society*.
- Chopdar, P. K., Korfiatis, N., Sivakumar, V. & Lytras, M. D., 2018. Mobile shopping apps adoption and perceived risks: A cross-country perspective utilizing the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology. *Computers in Human Behavior*.
- Duarte, P. & Pinhob, J. C., 2019. A mixed methods UTAUT2-based approach to assess mobile health adoption. *Journal of Business Research*.
- Golbabaie, et al., 2020. Individual Predictors of Autonomous Vehicle Public Acceptance and Intention to Use: A Systematic Review of the Literature. *Journal of Open Innovation : Technology, Market, and Complexity*.
- Halpern, N., 2021. Segmentation of passenger preferences for using digital technologies at airports in Norway. *Journal of Air Transport Management*.
- Hamaria, J., Hannerb, N. & Koivistoa, J., 2020. "Why pay premium in freemium services?" A study on perceived value, continued use and purchase intentions in free-to-play games. *International Journal of Information Management*.
- Haris, C. A., 2019. Penerapan Model UTAUT2 Untuk Mengevaluasi Aplikasi Ruang Guru. *Jurnal Teknologi Informasi*, Volume 3, p. 2.
- Hossin, M. A., Mu, Y., Fang, J. & Frimpong, A., 2019. Influence Of Picture Presence In Reviews On Online Seller Product Rating : Moderation Role Approach. *KSII Transactions On Internet And Information Systems*, Volume 13, p. 12.
- Indrawati & Amalia, F., 2021. The Used of Modified UTAUT 2 Model to Analyze The Continuance Intention of Travel Mobile Application. *International Conference on Information and Communication Technology*.
- Indrawati & Putri, D. A., 2018. Analyzing Factors Influencing Continuance Intention of E-Payment Adoption Using Modified UTAUT 2 Model. *International Conference on Information and Communication Technology*.
- Isharyani, M. E., Sopha, B. M. & Wibisono, M. A., 2020. Conceptual Model of Consumers Purchase Intention Towards Smart Retail: A Literature Review. *International Conference on Engineering and Information Technology for Sustainable Industry*.
- Jung, J.-H., Kwon, E. & Kim, D. H., 2020. Mobile payment service usage: U.S. consumers' motivations and intentions. *Computers in Human Behavior Reports*.
- Karuri, J., Waiganjo, P. & Orwa, D., 2017. Determinants of Acceptance and Use of DHIS2 in Kenya: UTAUT-Based Model. *Journal of Health Informatics in Developing Countries*.
- Khan, M. H., Mustaffa, N. A. & Habib, M., 2021. Users Acceptance of Mobile Finance Service in Bangladesh and the impact of COVID-19: Extended UTAUT2. *AIUB JOURNAL OF SCIENCE AND ENGINEERING*.
- Korkmaz, H., Fidanoglu, A., Ozcelik, S., & Okumus, A. (2022). User acceptance of autonomous public transport systems: Extended UTAUT2 model. *Journal of Public Transportation*, 24, 100013.
- Kusumah, E. P., Huriyati, R. & Hendrayati, H., 2020. Self-service Technology Behavioral Intention: Indonesian Air Passengers. *Advances in Economics, Business and Management Research*, Volume 187.
- Kwateng, K. O., 2019. Acceptance and use of mobile banking: an application of UTAUT2. *Journal of Enterprise Information*, Volume 32, pp. 118-151.
- Lee, G. J. & Naidoo, S., 2018. Moderating Effects of Technology Readiness on Attitudes and Responses to Mobile Check In At South African Airports. *Asia Pacific Journal of Advanced Business and Social Studies*, Volume 4.
- Leong, M. Y., Kwan, J. H. & Ming, L. M., 2021. Technology readiness and UTAUT2 in e-wallet adoption in a developing country [version 1; peer review: 2 approved]. *F1000 Research*.
- Liébana-Cabanillas, F., Higuera-Castillo, E., Molinillo, S. & Montañez, M. R., 2018. Assessing the role of risk and trust in consumers' adoption of online payment systems. *International Journal of Information Systems and Software Engineering for Big Companies*.
- Lien, C.-H. & Lien, C.-H., 2019. Self-service technology adoption by air passengers: a case study of fast air travel services in taiwan. *The Service Industries Journal*.
- Liu, F., Ngai, E. & Ju, X., 2019. Understanding Mobile Health Service Use : An Investigation Of Routine And Emergency Use Intentions. *International Journal of Information Management*.
- Melián-González, S., 2021. Predicting the intentions to use chatbots for travel and tourism. *Current Issues in Tourism*, Volume 24:2, pp. 192-210.
- Mindra, N., 2008. Pemodelan Persamaan Struktural Dengan Partial Least Square. *Semnas Matematika dan Pendidikan Matematika*.

- Morosan, C., 2016. An empirical examination of U.S. travelers' intentions to use biometric e-gates in airports. *Journal of Air Transport Management*, Volume 55, pp. 120-128.
- Pappachan, J., 2021. Influence Of Service Quality, Loyalty Programme and Perceived Value On Word-Of-Mouth Behaviour Of Domestic and International Airline Passengers In India. *Journal of Management*, Volume 0041, pp. 0973-1954.
- Park, H. Y., 2020. A Study on the Customer Attitudes toward the Airport IT Service: Focusing on Handling Process and Acceptance Intention. *Journal of Distribution Science*, Volume 18, pp. 27-34.
- Rady, H. A. W. A., 2017. Empirical Analysis of Passenger Self-Service Implementation in Cairo International. *International Journal of Heritage, Tourism and Hospitality*, Volume 11, pp. 1-2.
- Ray, A. & Bala, P. K., 2021. User generated content for exploring factors affecting intention to use travel and food delivery services. *International Journal of Hospitality Management*.
- Sabri Alrawi, M. A. et al., 2020. Examining factors that effect on the acceptance of mobile commerce in Malaysia based on revised UTAUT. *Indonesian Journal of Electrical Engineering and Computer Science*.
- Sandy Kosasi, V. I. D. A. E. Y., 2019. Boosting E-Service Quality through IT Service Management of Online Stores. *International Conference on Electrical Engineering, Computer Science and Informatics*.
- Septianto, F., Chiew, T. M. & Thai, N., 2020. The congruence effect between product emotional appeal and country-based emotion: The moderating role of country-of-origin. *Journal of Retailing and Consumer Services*, Volume 52, p. 101916.
- Sezgin, E., Yildirim, S. O. & Yildirim, S., 2017. Investigation of Physicians Awareness and Use of mHealth Apps : A Mixed Method Study. *Health Policy and Technology*.
- Shaw, N. & Sergueeva, K., 2019. The non-monetary benefits of mobile commerce: Extending UTAUT2 with perceived value. *International Journal of Information Management*.
- SITA, 2020. Passenger IT Insights. *SITA Aero*.
- Suwannakul, E., 2021. Role of Technology Readiness in Airline Passengers' Perceptions of Self-service Technology Quality. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, Volume 10, pp. 670-681.
- Tamilmani, K., Rana, N. P., Wamba, S. F. & Dwivedi, R., 2021. The extended Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT2): A systematic literature review and theory evaluation. *International Journal of Information Management*.
- Taufik, N. & Hanafiah, M. H., 2019. Airport passengers' adoption behaviour towards self-check-in Kiosk Services: the roles of perceived ease of use, perceived usefulness and need for human interaction. *Heliyon*.
- Tayyba Fatima, D. S. K. D. M. K. D. T. M. A., 2021. Examining Factors Influencing Adoption of M-Payment: Extending UTAUT2 with Perceived Value. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*.
- Techau, T. E., 2018. *General Aviation Pilot Acceptance and Adoption of Electronic*, Florida USA: Scholarly Commons.
- Thamaraiselvan, N., 2019. Understanding the intention to use self service technologies in the airline industry. *Jornal Services, Economics and Management*, Volume 10, p. 2.
- Vinnik, V., 2017. User adoption of mobile applications: Extension of UTAUT2 model. *Marketing and Brand Management*.
- Woo, M., 2019. Assessing customer citizenship behaviors in the airline industry : Investigation of service quality and value. *Journal of Air Transport Management*, Volume 76, pp. 40-47.
- Yue, L., Liu, Y. & Wei, X., 2017. Influence Of Online Product Presentation On Consumers' Trust In Organic Food A Mediated Moderation Model. *British Food Journal*, Volume 119, pp. 2724-2739.