

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang terus melaju menjadi landasan yang mempengaruhi aspek-aspek dalam hidup manusia. Proses interaksi antara manusia yang diwadahi oleh teknologi menjadi semakin terbuka karena mampu mencakup lapisan masyarakat di belahan dunia manapun. Keterbukaan tersebut mempermudah manusia dalam caranya untuk berkomunikasi. Bentuk-bentuk komunikasi yang didorong oleh perkembangan teknologi salah satunya melibatkan terbukanya akses akan konten pendidikan yang telah dibuat oleh individu maupun institusi dengan salah satu contohnya adalah layanan konseling *online* [1].

Adopsi teknologi merujuk pada proses di mana individu atau organisasi memilih untuk menggunakan teknologi baru. Untuk penelitian adopsi teknologi di tingkat individu, banyak teori dan model telah digunakan untuk memprediksi dan menjelaskan perilaku manusia terhadap adopsi berbagai teknologi. Adapun adopsi teknologi juga didefinisikan sebagai sebagai kegiatan penerapan teknologi hasil penelitian atau penemuan baru oleh para ilmuwan [2]. Pada konteks penerimaan layanan *e-Health*, teknologi adopsi sangat penting karena dapat mempercepat proses penerimaan dan implementasi teknologi kesehatan *online* [3].

Konseling *online* bukan lagi menjadi suatu hal yang baru di dunia. Aplikasi konseling dengan *online* sudah tersebar juga di seluruh Indonesia dan diterima oleh masyarakat luas khususnya generasi muda dan masyarakat “melek” teknologi [4]. Kebutuhan konseling *online* dalam beberapa tahun kedepan akan meningkat. Hal ini terbukti dengan munculnya pandemi Covid pada tahun 2019 [5].

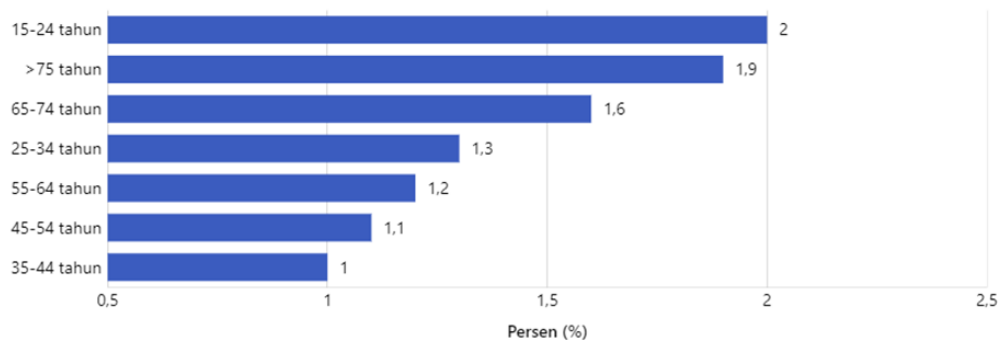
Layanan konseling *online* menjadi salah satu cara yang melibatkan dan mengintervensi Gen Z yang menghadapi tantangan kesejahteraan emosional dan mental [6]. Generasi Z, yang terdiri dari individu yang lahir antara tahun 1997 hingga 2012, merupakan kelompok yang unik dan berbeda dari generasi sebelumnya. Mereka tumbuh dan berkembang di tengah pesatnya kemajuan teknologi digital, terutama internet, *smartphone*, dan media sosial, yang menjadi bagian integral dari kehidupan sehari-hari mereka sejak usia dini [7]. Kehadiran teknologi ini tidak hanya

memengaruhi cara mereka berinteraksi dan berkomunikasi, tetapi juga membentuk pola pikir, perilaku, dan cara pandang mereka terhadap dunia [8].

Generasi Z dikenal memiliki karakteristik yang khas dalam mengonsumsi informasi dan berinteraksi sosial, serta lebih sering mengakses berita dan konten melalui *platform* digital dibandingkan dengan media tradisional seperti televisi atau koran [9]. Selain itu, Generasi Z cenderung lebih aktif dalam menciptakan konten sendiri, memanfaatkan kreativitas mereka dalam berbagai bentuk ekspresi digital seperti seni, video, dan tulisan yang dipublikasikan di media sosial. Kecenderungan untuk *multitasking* juga menjadi ciri khas mereka, di mana mereka terbiasa melakukan beberapa aktivitas secara bersamaan, seperti belajar sambil mendengarkan musik atau menggunakan gadget saat menyelesaikan tugas sekolah [8].

Dalam hal pendidikan, generasi Z menunjukkan preferensi yang kuat terhadap metode belajar yang lebih fleksibel dan mandiri. Generasi Z sering mencari informasi dan pengetahuan secara *online* melalui *platform* yang menawarkan berbagai materi pembelajaran tanpa harus mengikuti metode tradisional seperti membaca buku atau mengikuti pelajaran di kelas. Sikap ini mencerminkan orientasi mereka yang lebih mandiri dan praktis dalam menemukan solusi atas kebutuhan mereka [10]. Keterlibatan generasi Z dengan teknologi juga berdampak signifikan pada bidang kesehatan. Generasi ini menggunakan internet sebagai sarana utama untuk mendapatkan informasi tentang kesehatan dan obat-obatan, serta lebih sering memanfaatkan teknologi kesehatan seperti manajemen pola makan, kunjungan ke dokter *virtual*, hasil tes *online*, dan isi ulang resep. Teknologi ini membantu mereka melacak status kesehatan, kebugaran, dan pengobatan secara mandiri [7]. Namun, meskipun memiliki keunggulan dan kemampuan beradaptasi yang tinggi terhadap teknologi, generasi Z juga dihadapkan pada berbagai tantangan penting, terutama dalam hal kesehatan mental [7]. Data terbaru menunjukkan bahwa masalah kesehatan mental menjadi isu yang paling penting bagi Generasi Z, memerlukan perhatian khusus untuk memahami dampak dari penggunaan teknologi yang intensif terhadap kesejahteraan mereka.

Prevalensi Depresi di Indonesia Berdasarkan Kelompok Usia (2023)



Sumber:
Kementerian Kesehatan (Kemenkes)

Informasi Lain:

Gambar I. 1 Prevalensi Depresi di Indonesia Berdasarkan Kelompok Usia (2023)
Sumber: Databoks, 2023.

Menurut laporan Survei Kesehatan Indonesia (SKI) dari Kementerian Kesehatan, prevalensi depresi di Indonesia mencapai 1,4% pada tahun 2023. Jika ditinjau berdasarkan kelompok usia, kelompok 15-24 tahun, yang merupakan Generasi Z, mengalami tingkat depresi tertinggi yaitu 2%. Meskipun kelompok muda ini menunjukkan angka prevalensi depresi yang lebih tinggi, hanya 10,4% di antaranya yang mencari pengobatan. Kementerian Kesehatan memperingatkan bahwa ketidakmampuan Generasi Z dalam mengatasi depresi dengan baik dapat menyebabkan masalah sosial yang lebih serius, termasuk penyakit yang semakin parah, risiko bunuh diri, penggunaan zat terlarang, dan masalah lainnya [11].

Depresi adalah salah satu bentuk gangguan kesehatan mental yang sangat penting dalam pemahaman keseluruhan tentang kesehatan. Kesehatan mental, sebagai komponen fundamental, memungkinkan individu untuk mengenali potensi diri, mengelola stres sehari-hari, bekerja secara efisien, dan berkontribusi pada masyarakat. Gangguan kesehatan mental seperti depresi harus dianggap serius, terutama mengingat jumlah kasus yang ada saat ini masih cukup mengkhawatirkan. Depresi ditandai oleh perasaan sedih, kehilangan minat atau kesenangan, penurunan energi, rasa bersalah atau rendah diri, serta kesulitan tidur atau berkurangnya nafsu makan. Gejala-gejala ini bisa bersifat kronis dan sering kali berulang, yang secara signifikan dapat

memengaruhi kemampuan seseorang dalam menjalankan tanggung jawab sehari-hari. Dalam kasus yang paling parah, depresi dapat berujung pada tindakan bunuh diri [12].

Prevalensi Depresi dalam Dua Minggu Terakhir pada Penduduk Umur ≥15 Tahun menurut Provinsi, SKI 2023

Provinsi	Depresi*		N Tertimbang
	%	95% CI (%)	
Aceh	0,8	0,6-1,1	11.858
Sumatera Utara	1,2	0,9-1,6	33.667
Sumatera Barat	0,8	0,6-1,0	12.973
Riau	0,6	0,5-0,8	14.408
Jambi	0,3	0,2-0,4	7.890
Sumatera Selatan	0,5	0,4-0,6	19.282
Bengkulu	0,5	0,4-0,8	4.674
Lampung	0,5	0,4-0,6	20.646
Kepulauan Bangka Belitung	0,3	0,2-0,4	3.439
Kepulauan Riau	0,5	0,3-0,8	4.778
DKI Jakarta	1,5	1,2-2,0	24.697
Jawa Barat	3,3	3,0-3,7	113.568
Jawa Tengah	1,0	0,9-1,2	86.668
DI Yogyakarta	1,5	1,2-1,8	8.827
Jawa Timur	0,7	0,6-0,8	97.746
Banten	1,7	1,3-2,4	27.507
Bali	0,2	0,1-0,3	10.412
Nusa Tenggara Barat	1,3	1,0-1,8	11.964
Nusa Tenggara Timur	1,1	0,9-1,3	11.779
Kalimantan Barat	0,5	0,4-0,7	12.525
Kalimantan Tengah	0,3	0,2-0,4	6.163
Kalimantan Selatan	0,5	0,4-0,7	9.301
Kalimantan Timur	2,2	1,7-2,7	8.850
Kalimantan Utara	0,5	0,3-0,9	1.637
Sulawesi Utara	1,4	1,0-1,8	6.178
Sulawesi Tengah	1,5	1,1-1,9	6.832
Sulawesi Selatan	1,7	1,4-2,0	21.208
Sulawesi Tenggara	0,8	0,6-1,0	5.912
Gorontalo	1,0	0,7-1,5	2.753
Sulawesi Barat	0,6	0,4-0,9	3.171
Maluku	0,7	0,5-0,9	4.273
Maluku Utara	0,7	0,5-0,9	2.920
Papua Barat	0,7	0,4-1,1	1.219
Papua Barat Daya	1,1	0,7-1,7	1.359
Papua	0,6	0,4-0,9	2.059
Papua Selatan	0,5	0,3-1,1	982
Papua Tengah	1,0	0,5-2,0	3.249
Papua Pegunungan	0,8	0,4-1,9	3.454
INDONESIA	1,4	1,3-1,5	630.827

*berdasarkan MINI: Mini International Neuropsychiatric Interview

Gambar I. 2 Prevalensi Depresi dalam Dua Minggu Terakhir pada Penduduk Umur >15 Tahun menurut Provinsi

Sumber: Survei Kesehatan Indonesia Tahun 2023

Data diatas menunjukkan bahwa Provinsi Jawa Barat memiliki jumlah penderita depresi tertinggi dengan rata-rata tertimbang sebesar 113.568 jiwa di antara berbagai provinsi menjadi sorotan utama. Prevalensi ini lebih tinggi dibandingkan dengan provinsi-provinsi lain seperti DKI Jakarta (1,5%), Jawa Timur (0,7%), dan Jawa Tengah (1,0%). Ini menunjukkan bahwa masalah kesehatan mental, khususnya depresi, lebih banyak ditemukan di Jawa Barat dibandingkan dengan provinsi besar lainnya di Pulau Jawa. Rentang kepercayaan 95% untuk prevalensi depresi di Jawa Barat adalah 3,0% hingga 3,7%. Rentang ini menunjukkan tingkat ketidakpastian estimasi, tetapi tetap mengkonfirmasi bahwa prevalensi depresi di Jawa Barat relatif tinggi [13].

Kelompok Umur Age Group	Jumlah Total	Tingkat Partisipasi Angkatan Kerja terhadap Penduduk Usia Kerja Percentage of Economically Active to Working Age Population
(1)	(12)	(13)
15 - 19	4.050.387	29,78
20 - 24	4.066.767	71,87
25 - 29	4.082.004	74,01
30 - 34	4.016.588	74,06
35 - 39	3.899.729	74,05
40 - 44	3.705.960	76,11
45 - 49	3.458.018	76,66
50 - 54	3.040.798	75,92
55 - 59	2.566.876	73,55
60 - 64	2.029.524	60,18
65 +	3.263.155	45,66
Jawa Barat	38.179.806	66,51

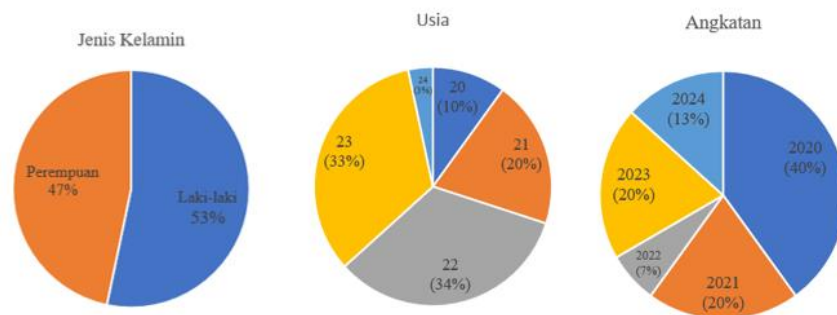
Gambar I. 3 Penduduk Berumur 15 Tahun ke Atas Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kegiatan Selama Seminggu yang Lalu di Provinsi Jawa Barat, 2023

Sumber : Provinsi Jawa Barat Dalam Angka, 2024

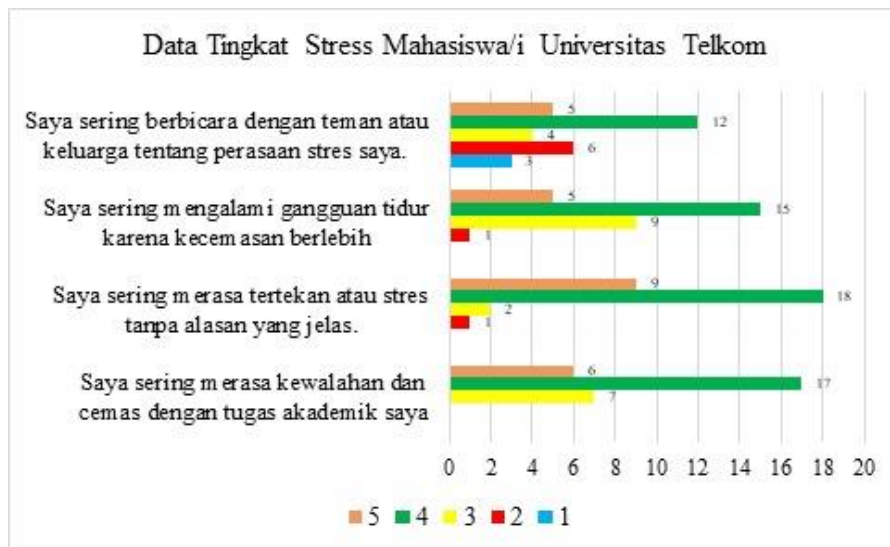
Data yang bersumber dari buku Provinsi Jawa Barat dalam Angka mengatakan bahwa total generasi Z mencakup sekitar 31,95% dari total populasi Jawa Barat, dimana menunjukkan bahwa generasi ini merupakan kelompok besar. Dengan populasi yang besar di Jawa Barat, generasi Z menjadi kelompok yang memiliki potensi besar dalam mempengaruhi perkembangan layanan digital, termasuk layanan konseling *online*. Jumlah populasi yang besar memberikan peluang yang baik untuk mendapatkan sampel yang representatif dalam penelitian. Selain itu, generasi Z juga dikenal sebagai kelompok yang rentan terhadap masalah kesehatan mental, seperti kecemasan, depresi, dan stres, terutama dengan adanya tekanan sosial dan akademis yang tinggi. Berdasarkan data SKI 2023, prevalensi depresi di Jawa Barat adalah yang tertinggi di Indonesia, menunjukkan pentingnya akses terhadap layanan kesehatan mental, termasuk konseling *online* [14]. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini dilakukan dengan tujuan menganalisis penerimaan teknologi layanan konseling *online* pada generasi Z di Jawa Barat.

Berdasarkan pembahasan sebelumnya, kuesioner disebarikan kepada mahasiswa/i Telkom University guna mengetahui tingkat stres yang dialami oleh para responden.

Sebanyak 30 responden dipilih sebagai sampel penelitian.

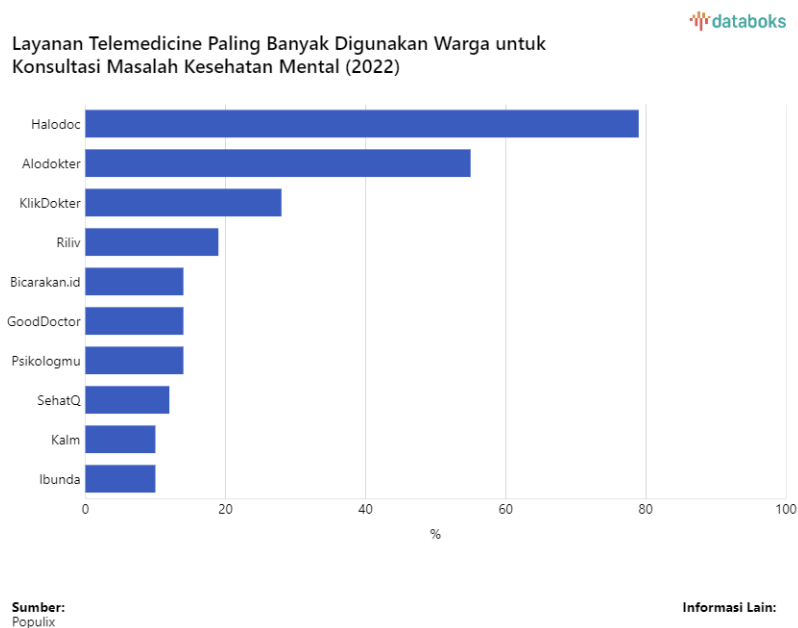


Gambar I. 4 Data Demografis Kuesioner Tingkat Stress Mahasiswa/i Telkom University



Gambar I. 5 Hasil Penyebaran Kuesioner Tingkat Stress Mahasiswa/i Telkom University

Berdasarkan gambar I.4 dan I.5, mayoritas responden memilih opsi 4, yaitu setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar mahasiswa di Telkom University sering mengalami stres akibat berbagai faktor, seperti tekanan akademik, gangguan tidur, hingga alasan yang sulit dijelaskan. Namun, mereka juga sering berbagi perasaan stres dengan orang-orang terdekat, yang membantu mengurangi beban emosional. Selain itu, dari hasil kuesioner, 76,3% responden menyatakan niat untuk menggunakan layanan konseling online di masa mendatang.



Gambar I. 6 Layanan Telemedicine Paling Banyak Digunakan Warga untuk Konsultasi Masalah Kesehatan Mental (2022)

Sumber : (Databoks)

Berdasarkan grafik yang ditampilkan, Halodoc menjadi layanan telemedicine yang paling banyak digunakan oleh warga untuk konsultasi masalah kesehatan mental pada tahun 2022. Dari total layanan yang ada, Halodoc memiliki persentase penggunaan tertinggi dibandingkan dengan platform lainnya seperti Alodokter, KlikDokter, dan Riliv. Beberapa faktor yang membuat Halodoc menjadi pilihan utama dalam layanan konseling online diantaranya yaitu kemudahan akses, fleksibilitas waktu dan tempat, harga yang terjangkau, serta jaminan privasi. Survei menunjukkan bahwa 87% pengguna memilih layanan *telemedicine* karena mudah diakses, dan 63% merasa bahwa layanan ini lebih terjangkau dibandingkan dengan layanan tatap muka [15]. Berdasarkan data tersebut, penelitian ini menggunakan Halodoc sebagai objek penelitian.

TAM atau Technology Acceptance Model, adalah teori yang digunakan untuk memprediksi dan menjelaskan penerimaan serta penggunaan teknologi. Model ini diadaptasi dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) oleh Ajzen dan Fishbein pada tahun 1980 dan *Theory of Planned Behaviour* (TPB) yang dikembangkan oleh Davis pada

tahun 1989, yang dimana kemudian disesuaikan dengan konteks penerimaan dan penggunaan teknologi [16]. Model ini telah banyak diteliti di luar bidang kesehatan dan baru-baru ini menjadi alat teoritis penting untuk penelitian teknologi informasi kesehatan (*health IT*). Kesuksesan implementasi teknologi informasi sangat bergantung pada bagaimana pengguna menggunakannya, dan konsep TAM menawarkan sebuah teori sebagai landasan untuk mempelajari dan memahami perilaku pengguna dalam menerima dan menggunakan sebuah sistem informasi [17].

Keunggulan utama dari TAM adalah kesederhanaannya yang tetap valid sebagai model. Selain itu, banyak penelitian telah menguji TAM dan menunjukkan bahwa model ini unggul, khususnya jika dibandingkan dengan model TRA dan TPB. Model ini sangat relevan untuk meneliti penerimaan teknologi seperti layanan konseling online di kalangan generasi Z, karena faktor kemudahan dan kegunaan akan sangat mempengaruhi niat dan keputusan mereka untuk menggunakan layanan tersebut [18]. Dibandingkan dengan TPB, yang lebih berfokus pada norma subjektif dan kontrol perilaku, TAM lebih langsung fokus pada persepsi pengguna terhadap teknologi (*perceived usefulness* dan *perceived ease of use*), membuatnya lebih intuitif dalam konteks teknologi [19]. TAM dirancang khusus untuk memahami penerimaan teknologi, sedangkan model seperti TPB lebih umum dan tidak terbatas pada teknologi. UTAUT dan UTAUT2 mengadopsi pendekatan yang lebih kompleks dengan menambahkan lebih banyak variabel, tetapi sering kali bisa menjadi terlalu rumit dalam kasus-kasus tertentu [20].

Menurut Davis, TAM terdiri dari 5 variabel, diantaranya yaitu persepsi tentang kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*), persepsi terhadap kemanfaatan (*Perceived Usefulness*), sikap penggunaan (*Attitude Towards Use*), perilaku untuk tetap menggunakan (*Behavioral Intention of Use*), dan kondisi nyata penggunaan system (*Actual System Use*). Faktor-faktor tersebut terkait dengan penerimaan dan pemanfaatan teknologi informasi, khususnya dalam konteks layanan konseling *online*. Metode ini bertujuan untuk memperkirakan sejauh mana kemungkinan individu menerima dan menggunakan teknologi baru, berdasarkan persepsi mereka terhadap kegunaan dan kemudahan penggunaan teknologi tersebut [21].

Pada penelitian ini, penulis akan melakukan pendekatan dengan metode kuantitatif dengan melakukan survey kepada beberapa pengguna aplikasi konseling *online*. Data yang didapatkan akan diolah menggunakan Smart-PLS menggunakan model TAM, agar penulis dapat mengetahui persepsi orang tentang kemudahan penggunaan dan manfaatnya. Untuk menganalisis hasil penelitian, metode kuantitatif ini mengubah data menjadi angka. Angka-angka ini dianggap deskriptif dan korelasi berdasarkan hubungan antara variabel atau disebut hipotesis [22].

ERP (*Enterprise Resource Planning*) adalah perangkat lunak sistem informasi terintegrasi yang digunakan oleh organisasi untuk mengelola berbagai aktivitas bisnis, termasuk akuntansi, pengadaan, manajemen proyek, pengelolaan risiko, kepatuhan, dan operasi rantai pasok. Sistem ERP yang komprehensif juga mencakup manajemen kinerja perusahaan, serta alat untuk perencanaan, penganggaran, prediksi, dan pelaporan hasil keuangan [23].

Definisi ERP yang mencakup pengelolaan risiko dan kepatuhan sangat relevan dengan pelatihan karyawan, karena pelatihan tersebut penting untuk memastikan bahwa mereka dapat menggunakan sistem ERP dengan efektif untuk meminimalkan risiko dan memenuhi standar kepatuhan perusahaan. Hal ini serupa dengan penerapan layanan konseling online, di mana pelatihan intensif bagi tenaga kesehatan atau konselor diperlukan untuk mengoperasikan sistem secara optimal, memastikan pelayanan yang efisien, dan menjaga kualitas interaksi dengan pengguna. Dengan kata lain, baik dalam sistem ERP maupun layanan konseling online, pelatihan karyawan merupakan kunci utama keberhasilan implementasi sistem, yang membantu memastikan bahwa sistem berfungsi sesuai dengan tujuan organisasi dan mencapai hasil yang diinginkan [24].

I.2 Perumusan Masalah

Rumusan masalah yang dapat mendasari adanya penelitian ini yaitu:

- a. Bagaimana pengaruh persepsi kemudahan pengguna (*Perceived Ease of Use*) terhadap persepsi kemanfaatan (*Perceived Usefulness*) pada konseling *online* yang dilakukan oleh generasi Z di Jawa Barat?
- b. Bagaimana pengaruh persepsi kemanfaatan (*Perceived Usefulness*) terhadap

- persepsi sikap pengguna (*Attitude Towards Use*) pada konseling *online* yang dilakukan oleh generasi Z di Jawa Barat?
- c. Bagaimana pengaruh persepsi kemudahan pengguna (*Perceived Ease of Use*) terhadap persepsi sikap pengguna (*Attitude Towards Use*) pada konseling *online* yang dilakukan oleh generasi Z di Jawa Barat?
 - d. Bagaimana pengaruh persepsi kemanfaatan (*Perceived Usefulness*) terhadap niat menggunakan pengguna (*Behavioral Intention of Use*) pada konseling *online* yang dilakukan oleh generasi Z di Jawa Barat?
 - e. Bagaimana pengaruh persepsi kemudahan pengguna (*Perceived Ease of Use*) terhadap niat menggunakan pengguna (*Behavioral Intention of Use*) pada konseling *online* yang dilakukan oleh generasi Z di Jawa Barat?
 - f. Bagaimana pengaruh niat menggunakan pengguna (*Behavioral Intention of Use*) terhadap pengaruh kondisi nyata penggunaan sistem oleh pengguna (*Actual System Use*) pada konseling *online* yang dilakukan oleh generasi Z di Jawa Barat?

I.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan :

- a. Memahami pengaruh persepsi kemudahan pengguna (*Perceived Ease of Use*) terhadap persepsi kemanfaatan (*Perceived Usefulness*) pada konseling *online* yang dilakukan oleh generasi Z di Jawa Barat.
- b. Memahami pengaruh persepsi kemanfaatan (*Perceived Usefulness*) terhadap persepsi sikap pengguna (*Attitude Towards Use*) pada konseling *online* yang dilakukan oleh generasi Z di Jawa Barat.
- c. Memahami pengaruh persepsi kemudahan pengguna (*Perceived Ease of Use*) terhadap persepsi sikap pengguna (*Attitude Towards Use*) pada konseling *online* yang dilakukan oleh generasi Z di Jawa Barat.
- d. Memahami pengaruh persepsi kemanfaatan (*Perceived Usefulness*) terhadap niat menggunakan pengguna (*Behavioral Intention of Use*) pada konseling *online* yang dilakukan oleh generasi Z di Jawa Barat.
- e. Memahami pengaruh persepsi kemudahan pengguna (*Perceived Ease of Use*)

terhadap niat menggunakan pengguna (*Behavioral Intention of Use*) pada konseling *online* yang dilakukan oleh generasi Z di Jawa Barat.

- f. Memahami pengaruh niat menggunakan pengguna (*Behavioral Intention of Use*) terhadap pengaruh kondisi nyata penggunaan sistem oleh pengguna (*Actual System Use*) pada konseling *online* yang dilakukan oleh generasi Z di Jawa Barat.

I.4 Batasan Penelitian

Batasan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

- a. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dengan melakukan penyebaran kuesioner.
- b. Penelitian ini berfokus pada generasi Z yang berusia 20-24 tahun dan bertempat tinggal di Jawa Barat.
- c. Aplikasi konseling *online* yang digunakan dalam penelitian ini adalah Halodoc, dengan jenis konseling *video counseling*.
- d. Penelitian ini menggunakan *tools* Smart-PLS untuk mengolah data hasil survey.
- e. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah area (cluster) sampling dan menggunakan rumus Lemeshow.

I.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini yaitu:

1. Bagi pembaca, penelitian ini dapat menambah wawasan dalam penggunaan aplikasi layanan konseling *online* pada generasi Z dan dapat dijadikan referensi bagi peneliti selanjutnya.
2. Bagi penulis, penelitian ini dapat menambah wawasan dalam penggunaan aplikasi layanan konseling *online* pada generasi Z dan mengetahui variabel-variabel yang terdapat pada metode yang digunakan saat ini (TAM).

I.6 Sistematika Penulisan

Bab I Pendahuluan

Bab ini berisikan latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan-batasan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka

Bab ini berisikan dasar teori penelitian, penelitian terdahulu, alasan pemilihan metode, teknik sampling, dan teknik menentukan besaran sampel.

Bab III Metodologi Penyelesaian Masalah

Bab ini berisikan model konseptual dan sistematika penyelesaian masalah pada penelitian penerimaan layanan konseling *online* pada Generasi Z menggunakan model TAM.

Bab IV Tahap Pengumpulan Data

Bab ini berisikan profil perusahaan yang dikaji, penentuan indikator pada pra-kuesioner dan kuesioner, pembuatan pra-kuesioner dan kuesioner, penyebaran pra-kuesioner dan kuesioner, serta analisis data hasil pra-kuesioner dan kuesioner.

Bab V Hasil Analisis dan Pengujian

Bab ini menjabarkan hasil dari penyebaran kuesioner. Pada bab ini terdiri analisis deskriptif, evaluasi model pengukuran, evaluasi model struktural, pengujian hipotesis, dan hasil analisis hipotesis.

Bab VI Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisi kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian yang telah dilakukan selama penyusunan tugas akhir. Selain itu, juga disertakan saran untuk perbaikan yang dapat diterapkan dalam penelitian mendatang.