

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mempelajari penerimaan pengguna dalam telekonseling melalui aplikasi seluler di tengah pandemi global COVID-19. Model penelitian mengadopsi model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2) dengan modifikasi antara lain menambah variabel Perceived Risk dan menghilangkan variabel moderasi Experience. Structural Equation Modeling (SEM) digunakan untuk memprediksi hubungan antara variabel dependen dan independen. Partial Least Square (PLS) digunakan dalam analisis statistik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Effort Expectancy, Facilitating Condition, Social Influence dan Hedonic Motivation tidak berpengaruh signifikan terhadap Reuse Intention. Model ini menjelaskan 63,5% ($R^2 = 0,635$) variabilitas Reuse Intention dan 55,3% ($R^2 = 0,553$) variabilitas Reuse Behavior. Penelitian ini juga menganalisis bagaimana jenis kelamin dan usia memoderasi variabel independen dan dependen. Ditemukan bahwa usia hanya memoderasi Nilai Harga terhadap Reuse Intention dan Reuse Intention terhadap Reuse Behavior sedangkan jenis kelamin tidak memiliki efek moderasi sama sekali. Studi ini memberikan wawasan baru tentang faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna terutama dalam konteks aplikasi mobile teleconseling.