

## KEPERCAYAAN PENGGUNAAN SISTEM RESEP ONLINE PADA TENAGA KESEHATAN DI SURAKARTA

**Dede Eka Putra<sup>1</sup>**

Universitas Setia Budi Surakarta  
(dedekaputra233@gmail.com)

**Didik Setyawan<sup>2</sup>**

Universitas Setia Budi Surakarta  
(didiksetyawan1977@gmail.com)

**Finisha Mahaestri Noor<sup>3</sup>**

Universitas Setia Budi Surakarta  
(finisha\_noor@yahoo.com)

### ABSTRACT

This study aims to test the trust caused by technological knowledge, compatibility, and system security. Previous studies have not yet explained the role of trust in the relationship between technological knowledge, compatibility, and security in the intention to continue the online prescription system. Data was obtained through an online questionnaire that was distributed to health professionals using the Surakarta online prescription system. The sampling technique used was purposive sampling with a population of 200 health workers. Hypothesis testing is done by using SEM. The results of this study indicate that technology and security knowledge have a role in increasing trust to form intentions to use online prescription systems. There are hypotheses that are not supported by compatibility which is felt to have no role in increasing trust to form intentions using an online prescription system.

**Keywords:** Intention to Use, Trust, Technology Knowledge, Compatibility, Security.

### A. PENDAHULUAN

Fenomena tentang sistem resep online menarik untuk dilakukan penelitian. Penggunaan sistem resep online penting untuk diimplementasikan di rumah sakit dalam rangka membuat pekerjaan menjadi cepat, praktis dan terhindar dari kesalahan penulisan resep. Berdasarkan data 70% penyebab utama tingkat keselamatan pasien disebabkan oleh kesalahan dalam penulisan resep (Fidya *et al.*, 2018). Namun disisi lain dari hasil penelitian deskriptif kuantitatif dilakukan dengan melibatkan 57 Rumah

Sakit di Yogyakarta dengan persentase 22,92% telah menggunakan sistem resep online dan sisa lainnya belum menggunakan sistem resep online dengan berbagai alasan (Hariana *et al.*, 2013). Maka studi ini mengkaji faktor-faktor yang dapat meningkatkan penggunaan resep online di rumah sakit.

Studi sebelumnya juga ditemukan kesenjangan hasil dalam pembentukan niat untuk menggunakan sistem informasi (Ramyah *et al.*, 2016; Iyer *et al.*, 2018; Daxini *et al.*, 2018). Desain sebelumnya

mengungkapkan bahwa individu dalam menggunakan sistem tidak didasari oleh rasa kepercayaan untuk terus menggunakan sistem. Studi ini dirasa perlu menambahkan variabel kepercayaan yang dapat membuat individu yakin terus menggunakan sistem resep online. Peran kepercayaan merupakan elemen penting yang dapat meningkatkan sikap positif dalam mempengaruhi niat pengguna khususnya pada adopsi teknologi baru (Carmine *et al.*, 2015; Ahmed *et al.*, 2016). Hal ini memberikan arti tingginya kepercayaan dapat meningkatkan niat individu untuk menggunakan sistem informasi.

Kepercayaan sebagai variabel mediasi juga dipengaruhi beberapa variabel pembentuk yang lain. Terindikasi terdapat variabel yang mempengaruhi antara lain pengetahuan teknologi (Zainal *et al.*, 2016), keamanan sistem (Naser *et al.*, 2017), dan kompatibilitas (Daxini *et al.*, 2018). Studi yang dilakukan Zainal *et al.* (2016) mengungkapkan berbagai pengetahuan dapat menjadi pendorong tingginya kepercayaan terhadap pengguna teknologi informasi. Organisasi yang mampu mengelola sistem keamanan website dengan melakukan proteksi akses data dan pengelolaan data pribadi yang baik dapat memberikan keyakinan individu untuk percaya (Naser *et al.*, 2017). Kompatibilitas juga merupakan aspek penting dalam proses adopsi inovasi sistem informasi melalui

peningkatan kepercayaan untuk terus menggunakan sistem informasi (Daxini *et al.*, 2018; Iyer *et al.*, 2018). Penjelasan tersebut mengindikasikan kepercayaan bukanlah faktor tunggal dalam membentuk niat individu untuk melanjutkan penggunaan sistem informasi yang membutuhkan faktor pemicu yang dapat meningkatkan kepercayaan.

## B. TELAAH LITERATUR

### Niat Menggunakan Sistem Resep Online

Konsep niat didefinisikan secara umum oleh Ajzen *et al.* (1980) yang mengarah pada keinginan perilaku. Studi dari Michail dan Stamatios (2019) mengungkapkan niat menggunakan sistem informasi untuk mengimplementasikan kegiatan yang dilakukan oleh pengguna untuk dapat merasakan kemanfaatan penggunaan. Niat dalam penerapan penggunaan sistem informasi didefinisikan sebagai keinginan untuk terus menggunakan ketika suatu sistem pada saat menggunakan memberikan manfaat dalam penggunaannya (Aries *et al.*, 2016). Niat menggunakan sistem informasi terindikasi terdapat keberagaman variabel mediasi dan variabel pembentuknya. Studi terdahulu pembentukan niat menggunakan dipengaruhi oleh kepercayaan (Aries *et al.*, 2016). Kepercayaan sebagai variabel mediasi terindikasi variabel pembentuknya yaitu pengetahuan teknologi (Zainal *et al.*, 2016), kompatibilitas (Iyer *et al.*, 2018), keamanan (Aries *et al.*, 2016).

### Kepercayaan Terhadap Sistem

Konsep dasar kepercayaan yaitu sejauh mana individu menyakini individu lain yang didasarkan pada kata-kata, tindakan, dan keputusan orang lain (Boulware *et al.*, 2003). Kepercayaan terhadap penggunaan sistem yang didefinisikan yaitu tingkat keyakinan individu untuk terus menggunakan sistem yang dapat memperoleh keuntungan bagi individu dan organisasi (Aries *et al.*, 2016). Studi terdahulu mengungkapkan, kepercayaan menjadi faktor penting dalam meningkatkan niat menggunakan sistem informasi (Kim *et al.*, 2011; Bonson *et al.*, 2014; Ahmed *et al.*, 2016). Studi yang dilakukan oleh Ahmed *et al.*, (2016) menjelaskan kepercayaan sebagai faktor kunci keberhasilan dalam transaksi secara online. Hal tersebut dapat dimaknai bahwa konsumen yang percaya pada penyedia online akan memiliki sikap positif terhadap penyedia layanan dan cenderung memungkinkan untuk membeli kembali (Kim *et al.*, 2011; Bonson *et al.*, 2014). Hal ini menunjukkan tingginya kepercayaan dapat memberikan dampak positif dalam meningkatkan niat menggunakan sistem.

**H<sub>1</sub> : semakin tingginya kepercayaan dapat meningkatkan niat menggunakan sistem informasi.**

### Pengetahuan Teknologi Informasi

Konsep dasar umum pengetahuan didefinisikan sebagai wawasan keahlian yang memberikan kerangka kerja untuk

mengevaluasi dari pengalaman dan informasi baru (Hyangsoo *et al.*, 2006). Penerapan pada penggunaan teknologi informasi, pengetahuan didefinisikan sebagai tingkat pengetahuan yang dimiliki individu dalam penggunaan teknologi untuk menunjang kerja yang cepat dan lebih mudah dalam penggunaannya (Hyangsoo *et al.*, 2006). Studi terdahulu mengungkapkan, pengetahuan teknologi memiliki dampak positif pada kepercayaan (Jungwoo *et al.*, 2014; Zainal *et al.*, 2016 ; Susan dan Paul., 2005). Pengetahuan teknologi yang tinggi dapat meningkatkan kinerja organisasi dan dapat menyelesaikan permasalahan yang terkait dengan sistem teknologi informasi (Zainal *et al.*, 2016). Tingginya tingkat pengetahuan teknologi informasi yang dimiliki individu akan memudahkannya dalam memanfaatkan teknologi dalam rangka peningkatan kerja yang didasarkan keyakinannya (Susan dan Paul., 2005; Jungwoo *et al.*, 2014). Hal ini menunjukkan pengetahuan teknologi berperan positif terhadap kepercayaan. Individu yang memiliki keahlian akan dapat

**H<sub>2</sub> : tingginya pengetahuan teknologi informasi yang dimiliki memberikan efek positif peningkatan kepercayaan terhadap sistem informasi**

### Kompatibilitas

Konsep dasar kompatibilitas yaitu suatu tingkatan inovasi dalam menerapkan nilai-nilai yang sudah ditetapkan (Hsiu, 2010). Studi yang dilakukan oleh Craig *et al.*, (2004)

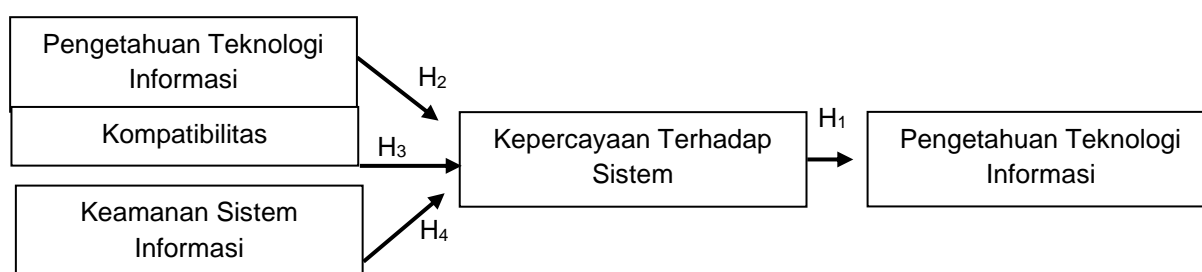
kompatibilitas didefinisikan sebagai suatu inovasi yang dipandang dengan nilai-nilai yang ada sebagai kebutuhan individu. Penerapan nilai-nilai pada kompatibilitas dimaksudkan sebagai nilai budaya dan karakteristik yang dimiliki oleh individu. Studi terdahulu mengungkapkan kompatibilitas tingginya peran kompatibilitas dapat meningkatkan kepercayaan dalam menggunakan niat sistem informasi (Joseph *et al*, 2002 ; Saleh *et al*, 2016 ; Micheal *et al*, 2017). Studi dari Joseph *et al*, (2002) mengungkapkan kompatibilitas berperan penting dalam meningkatkan kepercayaan. Kompatibilitas dapat menentukan nilai kepercayaan pada organisasi yang membuat penyesuaian peningkatan nilai kepercayaan antar individu yang berperan penting dalam terus menggunakan teknologi informasi (Joseph *et al*, 2002). Hal ini menunjukkan kompatibilitas berpengaruh positif terhadap kepercayaan.

**H<sub>3</sub>: tingginya kompatibilitaas terhadap sistem informasi memberikan efek positif terhadap peningkatan kepercayaan.**

### Keamanan Sistem Informasi

Konsep dasar keamanan yaitu dimana kerahasiaan dari data pribadi yang berkaitan dengan informasi individu untuk disimpan dengan aman (Hu *et al*, (2009). Studi yang dikemukakan oleh Sahney (2008) menjelaskan keamanan merupakan hal penting yang mempengaruhi kehidupan sehari-hari karena dapat mengurangi resiko yang berkaitan dengan penggunaan teknologi. Studi terdahulu mengungkapkan mengungkapkan keamanan merupakan faktor penting terhadap kepercayaan dalam menggunakan sistem informasi. Teknologi yang memiliki tingkat keamanan yang dipersepsikan tinggi akan mempengaruhi kepercayaan individu untuk terus menggunakan teknologi (Changsu *et al*, 2010). Hal ini menunjukkan tingginya keamanan data pribadi konsumen terhadap kepercayaan.

**H<sub>4</sub>: Peningkatan keamanan dapat meningkatkan kepercayaan pengguna dalam menggunakan sistem informasi.**



Gambar 1. Model Penelitian

### C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kausal yang menguji hubungan antara variabel yang mempengaruhi niat melanjutkan penggunaan sistem resep online. Penelitian ini menggunakan teknik survei dalam bentuk kuesioner untuk pengambilan data responden. Teknik penyampelan yang digunakan yaitu Purposive Sampling dengan jumlah

responden 200 orang. Responden dalam penelitian ini yaitu tenaga kesehatan yang menggunakan sistem resep online di kota Surakarta. Pengujian alat ukur dalam penelitian ini menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas menggunakan program SPSS. Pengujian hipotesis menggunakan analisis *Structural Equation Model* (SEM) dengan program AMOS.

Variabel	Indikator	Referensi
Niat Melanjutkan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Berencana ulang menggunakan sistem resep online</li> <li>Memprediksi tetap menggunakan sistem resep online dimasa depan</li> <li>Meningkatkan penggunaan sistem resep online dimasa depan</li> </ol>	<p>Wang <i>et al.</i>, (2003)            Sykes <i>et al.</i>, (2017)            Chen <i>et al.</i>, (2016)</p>
Kepercayaan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Keyakinan adanya jaminan dari sistem resep online.</li> <li>Percaya terhadap sistem resep online</li> <li>Dipercaya melakukan pekerjaan dengan baik</li> <li>Sistem resep online dapat dihandalkan</li> </ol>	<p>Alalwan <i>et al.</i>, (2017)            Walid <i>et al.</i>, (2016)            Bonson <i>et al.</i>, (2014)</p>
Pengetahuan Teknologi	<ol style="list-style-type: none"> <li>Memiliki pengetahuan khusus terhadap sistem resep online</li> <li>Tingkat keahlian penggunaan sistem resep online</li> <li>Mempunyai pengetahuan tentang inovasi</li> </ol>	<p>Jungwoo <i>et al.</i>, (2014)            Pedro <i>et al.</i>, (2018)</p>
Kompatibilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>Menggunakan sistem resep online cocok dengan nilai manfaatnya</li> <li>Sistem resep online dapat mengumpulkan informasi</li> <li>Sistem resep online dirasa lebih baik untuk interaksi</li> </ol>	<p>Craig <i>et al.</i>, (2004)            France <i>et al.</i>, (2005)            Hsiu (2011)</p>
Keamanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Memastikan keamanan penggunaan sistem resep online</li> <li>Memiliki kapasitas sistem yang baik</li> <li>Sistem resep online tidak dapat dimodifikasi</li> </ol>	<p>Carlos dan Miguel, (2006)            Changsu <i>et al.</i>, (2010)</p>

Tabel 1. Indikator Pengukuran Variabel

### D. HASIL ANALISIS

Hasil pengujian pada 16 pertanyaan item kuesioner adalah valid dengan nilai

*factor loading* yang lebih dari 0,40 serta tidak ada nilai ganda. Terdapat 10 item kuisoner yang dihilangkan yaitu NM4, K4, PT2, PT5,

PT6, KO4, KE3, KE4, KE6, dan KE7 yang tidak valid karena factor loading lebih kecil dari 0,40 serta memiliki nilai ganda (*cross loading*). Pengujian reliabilitas dengan menggunakan metode Cronbach Alpha ( $\alpha$ ) dan nilai koefisien alpha harus lebih besar

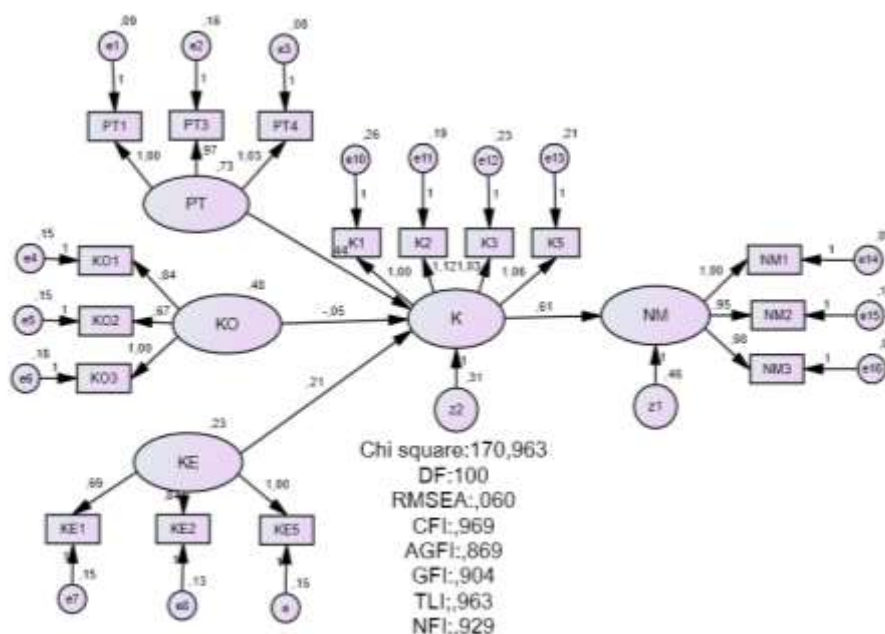
dari 0,6. Berdasarkan hasil penelitian ini nilai reliabilitas lebih dari 0,6 sehingga dapat disimpulkan semua item kuesioner reliabel digunakan untuk pengambilan data. Hasil uji validitas dan uji reliabilitas disajikan dalam tabel 2.

Butir Kuesioner	Factor Loading	Nilai Cronbach Alpha Minimal = 0,60	Keterangan
NM1	0,946	0,929	Valid dan reliabel
NM2	0,962		Valid dan reliabel
NM3	0,761		Valid dan reliabel
K1	0,822	0,835	Valid dan reliabel
K2	0,798		Valid dan reliabel
K3	0,683		Valid dan reliabel
K4	0,758		Valid dan Reliabel
PT1	0,858	0,697	Valid dan reliabel
PT3	0,599		Valid dan reliabel
PT4	0,786		Valid dan reliabel
KO1	0,963	0,902	Valid dan reliabel
KO2	0,661		Valid dan reliabel
KO3	0,963		Valid dan reliabel
KE1	0,917	0,908	Valid dan reliabel
KE2	0,890		Valid dan reliabel
KE5	0,903		Valid dan reliabel

Tabel 2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner

Uji hipotesis dilakukan dengan menganalisis hubungan sebab akibat (kasualitas) antar variabel dengan model berdasarkan nilai *critical ratio* (c.r) nya. Jika arah hubungannya sesuai dengan hipotesis penelitian serta didukung nilai c.r yang

memenuhi persyaratan maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis terdukung. Hasil pengujian hipotesis menggunakan analisis SEM dengan aplikasi AMOS menunjukkan hasil pada gambar 2 dan tabel 3.



Gambar 2. Hasil Uji Hipotesis

Berdasarkan hasil pengujian model mengkonfirmasi bahwa penelitian ini mempunyai *Goodness of Fit* yang baik,

artinya model sesuai atau cocok dengan datanya.

Hipotesis	Koefisien Jalur (Standardized Estimate)	c.r	Z <sub>tabel</sub>	P	Keterangan
K→NM	0,610	7,186		0,001	H1 Terdukung
PT→K	0,442	7,762	1,96	0,001	H2 Terdukung
KO→K	-0,054	-0,806		0,420	H3 Tidak Terdukung
KE→K	0,209	2,029		0,042	H4 Terdukung

Tabel 3. Hasil Uji Hipotesis

Berdasarkan hasil pengelolaan data menunjukkan bahwa H1, H2, dan H4 terdukung memiliki nilai probabilitas kurang

dari 0,05 dan H3 tidak terdukung yang memiliki nilai probabilitas lebih dari 0,05.

## E. DISKUSI

Studi penelitian ini bertujuan menguji pembentukan niat melanjutkan yang dipengaruhi oleh kepercayaan yang dibentuk dari beberapa faktor yaitu pengetahuan

teknologi, kompatibilitas, dan keamanan sistem (Hyangsoo *et al.*, 2006 ; Craig *et al.*, 2004 ; Changsu *et al.*,2010). Hasil hipotesis



menunjukkan H1, H2, dan H4 terdukung serta H3 tidak terdukung.

Pengujian pada studi ini menunjukkan hipotesis 1 terdukung yang menjelaskan bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap niat melanjutkan pengguna sistem resep online. Hasil yang sama diungkapkan Hella dan Hajer (2013) bahwa keyakinan dalam penggunaan sistem resep online yang dimiliki tenaga kesehatan memberikan pengaruh positif dan akan terus melanjutkan niat menggunakan sistem resep online. Mempercayai suatu sistem dapat menimbulkan rasa senang untuk menggunakan sistem dan membuat individu merasa mudah untuk menggunakan sistem sehingga dapat diyakini untuk terus menggunakan sistem (Richard, 2013). Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kepercayaan terhadap sistem resep online memberikan pengaruh positif terhadap individu untuk terus menggunakan sistem resep online.

Hasil yang sama ditunjukkan pada pengujian hipotesis 2 yang menjelaskan bahwa pengetahuan teknologi berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan dalam menggunakan sistem resep online. Hasil ini mendukung dari berbagai studi sebelumnya yang mengungkapkan bahwa memiliki pengetahuan yang tinggi terhadap sistem dapat meningkatkan penggunaan sistem yang didasari oleh rasa percaya sehingga dapat mengurangi kesalahan dalam penggunaan

sistem resep online (Chih *et al*, 2009). Tenaga kesehatan yang memiliki pengetahuan yang tinggi semakin yakin untuk terus menggunakan sistem resep online (Chih *et al.*, 2009). Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa individu yang memiliki pengetahuan teknologi dapat meningkatkan kinerja dan memiliki keyakinan untuk terus menggunakan sistem resep online.

Adapun pengujian pada hipotesis 3 menjelaskan bahwa kompatibilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan dalam menggunakan sistem resep online. Hasil penelitian ini tidak mendukung dari studi sebelumnya yang mengungkapkan kompatibilitas dapat menentukan nilai kepercayaan pada individu yang membuat penyesuaian dalam menggunakan sistem resep online semakin yakin (Joseph *et al.*, 2002). Kondisi ini dikarenakan penggunaan resep online yaitu tenaga kesehatan sudah diberi pengetahuan serta pelatihan penggunaan resep online di instalasi kesehatan cenderung untuk melakukan penyesuaian diri terhadap sistem kurang cocok dalam meyakini niat melanjutkan sistem resep online. Maka dapat disimpulkan bahwa kompatibilitas bukanlah faktor penting pada individu untuk percaya dalam menggunakan sistem resep online.

Pengujian terakhir pada studi ini adalah pengujian hipotesis 4 menjelaskan bahwa keamanan sistem berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan dalam menggunakan



sistem resep online. Hasil studi sebelumnya menunjukkan hasil yang sama yaitu sistem keamanan yang tinggi memiliki tingkat kebocoran data yang rendah yang membuat individu akan terus percaya untuk menggunakan sistem resep online (Rammath dan Paul, 2002). Tenaga kesehatan sudah bersumpah tidak akan membocorkan rahasia kepada umum sehingga pengguna sistem resep online dapat terjaga dengan aman. Maka dapat disimpulkan semakin tingginya tingkat keamanan suatu sistem resep online semakin yakin individu untuk terus menggunakan sistem resep online.

#### F. KESIMPULAN

Studi penelitian ini bertujuan menguji pembentukan niat melanjutkan yang dipengaruhi oleh kepercayaan yang dibentuk dari beberapa faktor yaitu pengetahuan teknologi, kompatibilitas, dan keamanan sistem. Studi sebelumnya individu dalam membentuk niat belum didasari oleh kepercayaan informasi (Ramyah *et al*, 2016 ; Iyer *et al*, 2018 ; Daxini *et al*, 2018). Studi ini menambahkan variabel kepercayaan untuk membentuk individu dalam menggunakan sistem resep online (Zainal *et al*, 2016; Naser *et al*, 2017). Maka hasil studi ini dapat disimpulkan tenaga kesehatan yang menggunakan sistem resep online semakin yakin untuk terus menggunakan sistem yang didasari oleh pengetahuan teknologi, kompatibilitas, dan keamanan sistem.

Berdasarkan hasil analisis SEM menunjukkan bahwa pengetahuan teknologi dan keamanan memiliki peran penting dalam membentuk kepercayaan dan kompatibilitas dirasa kurang membentuk kepercayaan terhadap niat melanjutkan penggunaan sistem resep online. Hasil ini menunjukkan bahwa tenaga kesehatan yang terus menggunakan sistem resep online disebabkan oleh rasa percaya dalam menggunakan sistem, karna dirasa cepat, praktis, dan terhindar dari kesalahan penulisan resep dalam pelayanan terhadap pasien.

#### IMPLIKASI MANAJERIAL

Berdasarkan hasil penelitian studi ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi instalasi kesehatan sebagai dasar untuk meningkatkan penggunaan sistem resep online dan meningkatkan kualitas sistem resep online yaitu dengan cara memberikan pengarahan kepada tenaga kesehatan dan meningkatkan kualitas pelayanan pasien dalam pelayanan resep.

#### REFERENSI

- Abubakar.M.A., Mustafa.I. (2016). Impact of Online WOM ON Destination Trust and Intention to Travel: A Medical Tourism Perspective. *Journal of Destination Marketing & Management*. Vol.5. No.3, pp.192-201.
- Abu Saleh.Md., Sohel.U.Z., Umana.A. (2016). Implementing Total Quality Management in Education:



- Compatibility and Challenges. *Open Journal of Social Sciences*. Vol. 4, pp. 207-217.
- Ahmed A., Gomaa A., El-Masry. (2016) Understanding consumer intention to participate in online travel community and effects on consumer intention to purchase travel online and WOM. *Journal International Computers In Human Behavior*. Vol 60. pp 97 – 111.
- Ajzen. I. (1991). The Theory Of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, Vol. 50, pp. 179-211.
- Alalwan, 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*. Vol 37, pp. 335-341.
- Daxini, A., Cathal.O.D., Mary.R., Cathal.B., Andrew.P.B., Karen. D. (2018). Which Factors Influence Farmers Intentions to Adopt Nutrient Management Planning. *Journal of Environmental Management*. Vol.224, pp. 350-360.
- Aries S., Y.Chang., Y. Ha. (2016). Determinants of Continuance Intention to Use the Smartphone Banking Services. *Industrial Management & Data System*. Vol.116. No.3, pp.508-525.
- Bing, W dan Xiaouhi, C. (2017). Continuance Intention to use MOOCs: Integrating the Technology Acceptance Model (TAM) and Task Technology Fit (TTF) Model. *Journal of Computers in Human Behavior*. Vol 67, pp. 221-232.
- Boulware. L.E., Cooper. L.A., Rather.L.E., Veist.T.A., Powe. N.R. (2003). Race and Trust in the Health Care System. *Public Health Reports*. Vol. 118, pp. 358-365.
- Carlos, F. dan Miguel G. (2006). Consumer Trust, Perceived Security and Privacy Policy. *Industrial Management & Data*. Vol.106. No.5, pp.601-620.
- Carmine. S., Chanchai. P., Michelle. F. (2015). User Intentions to Adopt Mobile Payment Services. *Journal of Internet Banking and Commerce*. Vol.21. no.1, pp.1-29.
- Changsu, K., Wang, T., Namchul, S., Ki-Soo, K. (2010). An Empirical Study of Customer's Perceptions of Security and Trust in E-Payment Systems. *Journal of Electronic Commerce Research and Applications*. Vol.9, pp.84-95
- Chih, C.W., Chun, A.C., Jui, C.J. (2009). The Impact of Knowledge and Trust on E-Consumers' Online Shopping Activities: An Empirical Study. *Journal Of Computers*. Vol 4. No 1, pp 11-18
- Craig, V,S., France, B., Christie, L,C. (2004). Factors Influencing the Adoption of Web-Based Shopping: The Impact of Trust, *Journal of [ACM SIGMIS Database](#)*, Vol. 35, No. 2, pp. 32-49



- Bonson, E.P., Elene.C.T., Tomas.E.R. (2015). Influence of Trust and Perceived Value on the Intention to Purchase Travel Online: Integrating the Effects of Assurance on Trust antecedents. *Journal of Tourism Management*. Vol. 47, pp. 286-302.
- Hariana, E., Guardian. Y.S., Annisa. R.R., Berti. M., Eko. N. (2013). Penggunaan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit di DIY. *Journal of Information System*, pp.428-434
- Elena, K., Ritu, A., Corey, M.A. (2006). Reconceptualizing Compatibility Beliefs in Technology Acceptance Research. *Journal Management Information System Research Center*. Vol 30. Pp 781-804.
- FIDYA, C.S., RASMI, Z.O., NURUL, U. (2018). PERESEPAN ELEKTRONIK (E-PRESCRIBING) DALAM MENURUNKAN KESALAHAN PENULISAN RESEP. JURNAL MAYORITY, VOL 7. NO.3, PP.271-275**
- Frijda, N.H. (1988). The Laws of Emotion. *The American Psychological Association*. Vol 43. No 5, pp 349-358.
- Funmilola, O.O. (2015). Knowledge Management as an Important Tool in Organisational Management: A Review of Literature. *Library Philosophy and Praticce (E-Journal)*. pp.1-23
- Hair, Jr.F.J., Black, C.W., Babin, J.B., Aderson, E.R. (2010). Multivariate Data Analysis. *Pearson Prentice Hall*. Chap.1
- Hallikainen, H., Paesbrugge, B., Laukkanen, T., Rangarajan, D., Gabrielsson, Mi. (2017). How Individual Technology Propensities and Organizational Culture Influence B2B Customer's Behavior Intention to Use Digital Services at Work. *Hawai International Conference on System Sciences*. pp.4577-4585.
- Hella, C., Hajer, B.I. (2013). Resistance, Motivations, Trust, and Intention to Use Mobile Financial Services. *International Journal Of Bank Marketing*. Vol 31. No 7, pp 574-592
- Hsiu, F.L. (2011). An Empirical Investigation of Mobile Banking Adoption: The Effect of Innovation Attributes and Knowledge Based Trust. *International Journal of Information Management*. Vol.31, pp. 252-260.
- Hu, H.J.P., Brown, S.A., Thong, J.Y.L., Chan F.K.Y., dan Tam, Y.K. (2009). Determinants of service quality and continuance intention of online services: The Case of eTax. *Journal of The American Society for Information Science and Technology*, pp 292-306.
- Hong, Y.H. (2004). Factors Influencing Consumer Perceptions of Brand Trust Online. *Journal of Product & Brand*

- Management. Vol.13. No.5, pp.329-342
- Howard, G., Sally, T.W., Hiram, H.B., Mary. R. (1989). Appreciation of Indirect Requests by Left and Right Brain Damaged Patients. *Journal of Brain & Language*. Vol.36, pp.580-591.
- Jaya, I., Sarivastava, R.K. (2018). Exploring the Factors Associated with Employees. *Journal of Applied Business and Economics*. Vol.25. pp 73 – 83.
- Joseph, C., Benjamin, S., Robert, S.L. (2002). Personal Privacy Preferences in E-Business: A Focus on Trust and Value Compatibility. *Association for Information Systems*. Vol. 31, pp. 2204-2212.
- Jungwoo, L., Jun, G.P., Seyoon, L. (2014). Raising Team Social Capital with Knowledge and Communication in Information Systems Development Projects. *International Journal of Project Management*. Vol. 32, pp. 1-11.
- Khadijah, N.A. (2019). Hari Gini Resep Obat Masih Pakai Tulisan Ceker Ayam? Online Bisa. 11 Februari 2019. [https://health.detik.com/berita-detikhealth/d-4423158/hari-gini-resep-obat-masih-pakai-tulisan-cakar-ayam-online-bisa-lho?\\_ga=2.157498936.321182594.1578652069-1527116760.1557804524](https://health.detik.com/berita-detikhealth/d-4423158/hari-gini-resep-obat-masih-pakai-tulisan-cakar-ayam-online-bisa-lho?_ga=2.157498936.321182594.1578652069-1527116760.1557804524)
- Kim, J., Hong, S., Min, J., Lee, H. (2011). Antecedents of Application Service Continuance: A Synthesis of Satisfaction and Trust, *Journal of Expert Systems with Applications*. Vol. 38. No. 8, pp. 9530-9542.
- Lei, C., Ruimei, W. (2016). Trust Development and Transfer From Electronic Commerce to Social Commerce: An Empirical Investigation. *American Journal of Industrial and Business Management*. Vol. 6, pp. 568-576.
- Lemuria, C., France, B. (2005). The Utilization of E-Government Services: Citizen Trust, Innovation and Acceptance Factors. *Journal of System Informations*. Vol 15. Pp 5-25.
- Kuncoro., M. (2003). *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi*, Jogjakarta: Erlangga.
- Al-Sharafi, M.A., Ruzaini, A.A., Emad, A.S., Fakhreldin, M., Nabil, E. (2016). The Effect of Security and Privacy Perceptions on Customer's Trust to Accept Internet Banking Services: An Extension of TAM, *Journal of Engineering and Applied Sciences*, Vo. 11, No. 3, pp.1-9.
- Michail, K., Stamatios, P. (2019). Evaluating Pre-Service Kindergarten Teachers' Intention to Adopt and Use Tablets Into Teaching Practices for Natural Sciences. *Journal Mobile Learning and Organisation*. Vol.13. no1,pp113-127
- Kim, M.J., Namho, C., Choong, K.L. (2011). The Effect of Perceived Trust on



- Electronic Commerce: Shopping Online for Tourism Product and Services in South Korea. *Journal international of Tourism Management*. Vol.32, pp.256-265
- Mansour, N.A., Murtaza M., Junaid, F., Basel, K. (2017). The Effect of Security, Privacy, Familiarity and Trust on Users' Attitudes Towards the Use of IoT-based Healthcare. *Journal of International Management Information System*. Vol 20. Pp 2169 – 3536.
- Masa'deh.R.M.T., Ali.T., Ashraf.B.M., Mahmoud.M. (2016). Modeling Factors Affecting Student's Usage Behaviour of E-Learning Systems in Lebanon. *International Journal of Business and Management*. Vol.11. No.2, pp.1833-3850.
- McAllister.D.J. (1995). Affect and Cognition Based Trust Formations for Interpersonal Cooperation in Organizations. *Academy of Management Journal*. Vol 38, No 1, pp. 24-59.
- Meskanan, F., Ismail, Z., dan Shanmugam B., 2013. Online Purchase Intention:Effects of Trust and Security Perception. *Australian Journal Of Basic and Applied Sciences*, pp 307-315.
- Micheal.D.W., Gareth.H.D., Sian.R., Marc.C. (2017). Risk, Trust and Compatibility as Antecedents of Mobile Payment Adoption. *Antecedents of Mobile Payment Adoption*. pp,1-10.
- N.Z.Abidin., A.Zulkifli., E.Zainal Abidin., I.Rasdi., S.N.Syed Ismail., A.Rahman.Z. (2014). Knowledge, Attitude and Perception of Second Hand Smoke and Factors Promoting Smoking in Malaysian Adolescents. *The International Journal of Tuberculosis and Lung Disease*. Vol.18. no.7, pp.856-861.
- Pedro.S.A., Simona.P., Isabel.M.C. (2018). Information technology, knowledge management and environmental dynamism as drivers of innovation ambidexterity: a study in SMEs. *Journal of Knowledge Management*.
- Pei Y., Zhang M., Zhang Y., and Wang S (2018). Convert Traffic to Purchase the Impact of Social Network Information on Trust and Purchase Intention in Social Commerce.
- Ramnath.K.C dan Paul.A.P. (2002). Perceived Information Security, Financial Liability and Consumer Trust in Electronic Commerce Transactions. *Journal of Logistics Information Management*. Vol 15. No 5/6, pp 358-368
- Rasool, A., 2016. Effect Of Service Quality On Perceived Security and Customer Trust in E-Commerce. *Aarms International Journal Of Management and Social Sciences Research*, Vol 2. No 2, Iss 2, pp 2455-1422.

- Richard, C. (2013). The Influence of Perceived Ease of Use and Perceived Usefulness on Trust and Intention to Use Mobile Social Software. *African Journal for Physical, Health Education, Recreation and Dance*. Vol 19. No 2, pp 258-273
- Sahney, S. (2008). Critical Success Factors in Online Retail – An Application of Quality Function Deployment and Interpretive Structural Modeling. *International Journal Of Business and Information*, Vol 3. No 1, pp 144-163.
- Schifer, N.E., Ajzen, I. (1985). Intention Perceived and Weight Loss: An Applications the Theory of Planned Behavior. *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol 49 no 3. Pp 843-851.
- Soonhee, K., Hyangsoo, L. (2006). The Impact of Organizational Context and Information Technology on Employee Knowledge-Sharing Capabilities. *Journal of Publik Administration*. Vol. 66. No. 3, pp.370-385.
- Susan, K.L., Paul, M.S. (2005). Human Resource Information Systems (HRIS) and Technology Trust. *Journal of Information Sciens*. Vol.31. No.5, pp.340-353.
- Ramyah, T., Niu, S.L., Seyedeh, K T., Syed, A.R. (2016). Factors Influencing SMEs Website Continuance Intention, *Journal International Telematics and Informatics*, Vol. 33, pp. 150-164.
- Ann, T.S., Viswanath, V. (2017). Explaining Post-Implementation Employee System Use & Job Performance, *MIS Quarterly*, Vol. 41, pp. 917-936.
- Walid, C., Imene, B.Y., Nizar, S. (2016). The Interplay of Counter-Conformity Motivation, Social Influence, and Trust in Customers Intention to Adopt Internet Banking Services: The Case of an Emerging Country. *Journal of Retailing and Consumer Services*. Vol. 28, pp. 209-218.
- Yanez, W. (2008). Consumer Trust in E-commerce Enviromments, Thesis, School of Computer Science, University of Birmingham Birmingham, United Kingdom, Unpublish
- Yap, K.B. (2010). Offline and Online Banking Where to Draw the Line When Building Trust in E-banking. *International Journal of Bank Marketing*. Vol, 28. No 1, pp. 27-46.
- Wang, Y.S., Wang, Y.M., Lin, H.H., Tang, T.I. (2003). Determinants Of User Acceptance Of Internet Banking : An Empirical Study. *International Journal of Service Industry Management*. Vol 14, pp. 501-519.
- Mohamed, Z.A., Saad, A., Umami, S. (2016). Mediating Role of Trust on the Effects of Knowledge Management Capabilities on Organizational Performance. *Journal International Strategic Management Conference*. Vol. 235, pp. 729 – 738.