

# Analisis Penerimaan Teknologi Layanan Konseling Online pada Generasi Z di Provinsi Jawa Barat Menggunakan Model Penerimaan TPB

Riky Indra Sakti, Warih Puspitasari, dan Haryasena Panduwiyasa

Program Studi S1 Sistem Informasi, Universitas Telkom, Bandung  
Jl. Telekomunikasi No. 1, Bandung Terusan Buahbatu, Bojongsoang, Sukapura, Dayeuhkolot,  
Kabupaten Bandung, Jawa Barat 40257  
E-mail : indrasaktiriky02@gmail.com, warihpuspitasari@telkomuniversity.ac.id,  
haryasenapandu@telkomuniversity.ac.id

## Abstrak

Layanan konseling online menjadi semakin relevan di era digital, terutama bagi Generasi Z (lahir 1996-2012) yang tumbuh dengan teknologi dan memiliki tingkat stres tertinggi di Indonesia, khususnya di Jawa Barat. Layanan ini memungkinkan individu mendapatkan dukungan psikologis tanpa harus bertemu langsung, dan termasuk dalam *e-Health*, yaitu penggunaan teknologi untuk meningkatkan layanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan menganalisis minat Generasi Z di Jawa Barat dalam menggunakan layanan konseling online dengan pendekatan *Theory of Planned Behavior* (TPB). Data dikumpulkan dari 384 responden yang dipilih menggunakan rumus Lemeshow, kemudian dianalisis menggunakan aplikasi SmartPLS. Analisis deskriptif serta model struktural dilakukan untuk menguji hubungan antar variabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga variabel memiliki pengaruh signifikan terhadap niat menggunakan layanan konseling online, meskipun pengaruhnya relatif lemah. *Subjective norm* memiliki pengaruh terbesar dengan nilai *path coefficient* sebesar 0,307. Dibandingkan variabel *attitude toward the behaviour*, *perceived behavioural control*, *behavioural intention*. Kesimpulannya, penguatan subjective norm dalam lingkungan Generasi Z dapat meningkatkan niat mereka dalam menggunakan layanan konseling online.

**Kata kunci** : *e-health*, generai Z, konseling online, smartPLS, *Theory of planned behavior* (TPB),

## Pendahuluan

Teknologi informasi telah menjadi pilar penting dalam transformasi berbagai sektor, termasuk kesehatan, pendidikan, dan bisnis. Dengan kemajuan pesat dalam perangkat keras dan perangkat lunak, Teknologi informasi juga mendukung inovasi dalam *telemedicine*, yang memungkinkan akses layanan kesehatan yang lebih luas. Hal ini semakin meningkatkan efektivitas dan efisiensi kegiatan manusia. Pentingnya teknologi informasi terlihat dari berbagai aspek, di mana penggunaannya dapat berdampak signifikan pada masyarakat [1].

Untuk menilai suatu teknologi, diperlukan tahap adopsi agar dapat diterima oleh pengguna. Tanpa tahap adopsi, kemungkinan teknologi yang akan diadopsi tidak memiliki landasan yang tepat untuk dikembangkan konsep *e-health* muncul sebagai solusi digital yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan akses dan kualitas layanan kesehatan *E-health* merupakan

layanan publik dapat terdiri dari teknologi informasi dan komunikasi yang saling berkaitan dengan sektor Kesehatan [2].

Data survey yang dari statistika, kesehatan mental masyarakat Indonesia pada tahun 2022 menunjukkan tingkat kesehatan mental tertinggi yang dialami masyarakat Indonesia dengan presentasi 25% adalah stress.

Psikolog konseling, seperti profesional kesehatan lainnya, memiliki peran yang terlibat dalam pencegahan gangguan perilaku, mental, dan emosional [3]. Dengan adanya konseling online sebagai salah satu bidang yang memanfaatkan teknologi informasi untuk bisa diterima oleh masyarakat. online konseling dapat berlangsung melalui bantuan aplikasi dimana konselor dan konseli tidak hadir secara fisik pada ruang dan waktu yang sama, melainkan melalui internet dalam bentuk website, video *conference* dan ide inovatif lain [4].

Di negara Indonesia mulai banyak bertebaran aplikasi layanan konsultasi online dapat mem-

bantu meningkatkan kesehatan mental pengguna seperti halodoc, Alodokter, get-kalm, riliv, survey yang dilakukan oleh Goodstats menunjukkan aplikasi layanan Kesehatan mental yang paling sering digunakan Masyarakat Indonesia yaitu Halodoc dengan presentase 79% pada tahun 2022.

Penelitian ini berfokus pada Generasi Z, yaitu mereka yang lahir antara tahun 1997 dan 2012.[5]. Masalah kesehatan mental pada Generasi Z sering dipengaruhi oleh kurangnya pengetahuan tentang perawatan diri dalam hal kesehatan mental. Hal ini sering diabaikan oleh generasi ini, termasuk dalam hal manajemen stres, [6].

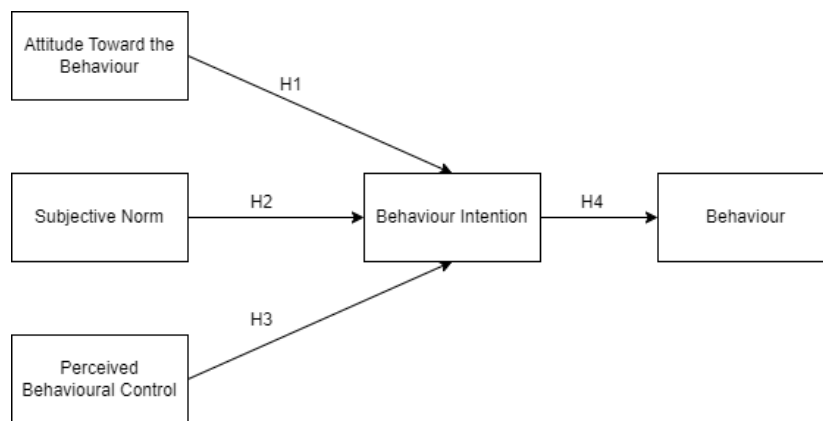
Data survei yang dilakukan oleh survey kesehatan Indonesia (SKI) provinsi Jawa Barat memiliki Tingkat depresi diangka 3.3%. yang dimana provinsi Jawa Barat memiliki tingkat depresi tertinggi dibandingkan provinsi lainnya [7].

Setiap manusia memiliki tingkat keresahan yang berbeda-beda karena adanya faktor-faktor yang

memberikan tekanan terhadap generasi Z. *Theory Planned Behavior* (TPB) merupakan teori yang memprediksi perilaku seseorang yang direncanakan [14]. Teori ini berpendapat bahwa individu akan memiliki niat untuk melakukan suatu perilaku ketika sikap dan norma subjektif mendukung mereka untuk terlibat dan mempertahankan perilaku tersebut.

Penelitian ini menggunakan *theory of planned behaviour* karena teori ini dapat membantu memahami faktor-faktor yang mempengaruhi niat dan perilaku generasi Z dalam menggunakan layanan konseling online. Secara langsung ditinjau dari *Attitude Toward The Behaviour, Subjective Norm, Perceived Behavioural Control* yang nantinya akan mempengaruhi minat menggunakan layanan online konseling[8].

penelitian ini menggunakan hipotesis yang didasarkan pada Model *Theory of Planned Behavior*



Gambar 1: Metode Penelitian

Penelitian ini menganalisis lima variabel seperti terlihat pada Gambar 1. Tiga merupakan variabel Independen yaitu variabel *attitude toward the behaviour, subjective norm, perceived behavioral control*. Kemudian dua variabel dependen yaitu variabel *behavioural intention*, dan *behaviour*.

Penelitian ini mengajukan hipotesis bahwa (H1) *Attitude Toward The Behaviour* memiliki pengaruh terhadap *Behavioral Intention*. (H2) *Subjective Norm* berpengaruh langsung terhadap *Behavioral Intention*. (H3) *Perceived Behaviour Control* berpengaruh langsung terhadap *Behavioral Intention*. Dan (H4) Pengaruh *Behavioural Intention* berpengaruh langsung terhadap *Behaviour*.

Pada penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan survei. Data tersebut akan diolah nantinya menggunakan aplikasi SmartPLS, kemudian data yang telah diolah akan dianalisis menggunakan model TPB, sehingga peneliti dapat mengetahui pengaruh niat perilaku dari pengguna.

Dari uraian latar belakang diatas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *attitude to-*

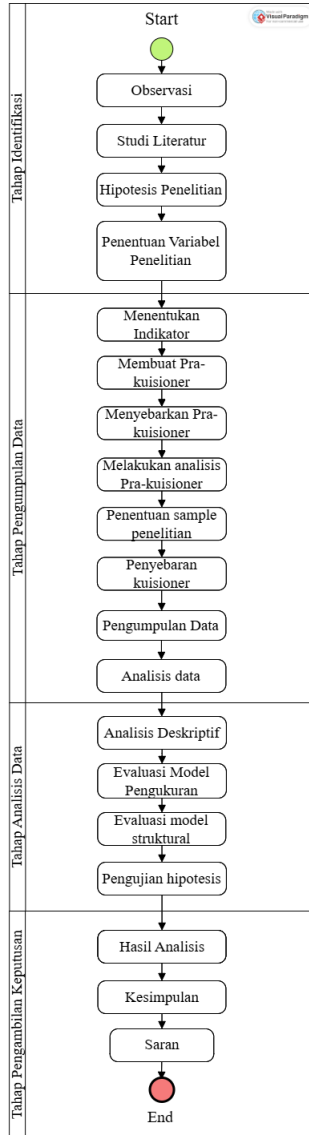
*ward the behaviour, subjective norm, perceived behavioral control* terhadap niat perilaku penggunaan layanan online konseling terhadap generasi Z. dan mengetahui niat perilaku terhadap kebiasaan penggunaan layanan online konseling pada generasi Z.

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat wawasan terkait pengaruh layanan online konseling terhadap generasi Z pada aplikasi online konseling menggunakan model TPB. Kemudian bagi penyedia layanan kesehatan online dapat memberi manfaat gambaran terkait faktor yang memengaruhi minat penggunaan konsultasi online khususnya pada generasi Z

## Metode Penelitian

Tahapan penelitian yang dilakukan seperti pada Gambar 2 dimulai dari tahap identifikasi dengan melakukan observasi penggunaan layanan *online counseling* pada generasi z. selanjutnya tahapan tinjauan literatur melalui jurnal, buku, dokumen yang mendasari penelitian yang relevan terhadap

kebutuhan penelitian. Tahapan selajutnya hipotesis penelitian Terdapat 4 hipotesis dari 5 variabel yang akan diuji. model ini menunjukkan bahwa *attitude toward behaviour, subjective norm, perceived behavioural* yang dipersepsikan membentuk niat berperilaku, yang kemudian mempengaruhi *behavioural intention*. Kemudian *behavioral intention mempengaruhi behaviour*



Gambar 2: Tahapan Penelitian

Pada penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan survei sebagai data primernya. Dalam penelitian ini, survei yang dilakukan menggunakan kuesioner yang dinilai melalui penilaian skala Likert 1-5 dengan skala interval Likert. Skala Likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur persepsi, sikap atau pendapat seseorang atau kelompok mengenai sebuah peristiwa atau fenomenasosial

Sebelum menentukan kriteria skor, dilakukan penentuan range skor atau biasa disebut sebagai interval class. Perhitungan dilakukan dengan rumus (1), yaitu:

$$IC = \frac{Hs - Ls}{R} \tag{1}$$

Dimana IC merupakan Interval Class, dan Hs merupakan Skor maksimal, dan Ls merupakan Skor minimum, dan R merupakan Range skor

Berdasarkan hasil pengoperasian interval class, Diperoleh nilai sebesar 0,8 yang digunakan sebagai rentang antara skor dalam skala Likert. Oleh karena itu, skala Likert yang diterapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 1: Skala Likert

Interval	Jawaban	kode	Bobot / Nilai
1,00 – 1,79	Sangat Tidak Setuju	STS	1
1,80 – 2,59	Tidak Setuju	TS	2
2,60 – 3,39	Netral	N	3
3,40 – 4,19	Setuju	S	4
4,20 – 5,00	Sangat setuju	SS	5

Pada Tabel 1 merupakan Skala Likert yang memungkinkan responden untuk mengekspresikan tingkat persetujuan atau ketidaksetujuan mereka terhadap berbagai pernyataan yang diberikan. Skala ini terdiri dari lima tingkat, yaitu 1 (sangat tidak setuju), 2 (tidak setuju), 3 (netral), 4 (setuju), dan 5 (sangat setuju). Digunakan rentan angka 1-5 untuk dapat memberi kesempatan kepada responden yang masih ragu atau tidak memiliki kecenderungan yang kuat maka dapat memilih opsi 3 (netral)[9].

Untuk Teknik pengambilan sampel digunakan *cluster sampling*. *Cluster sampling* dapat digunakan untuk menentukan sampel dari populasi yang sangat luas, seperti negara, provinsi. alasan menggunakan *cluster sampling* pada penelitian ini karena cakupan populasi yang luas di Jawa Barat. Populasi yang diteliti merupakan generasi Z yang empati Jawa Barat. Sampling ini dapat membagi populasi berdasarkan kelompok cluster seperti wilayah geografis [10].

Untuk menentukan besaran sample dilakukan dengan pendekatan statistika dengan menggunakan rumus lemeshow karena jumlah populasi tidak dapat diketahui secara pasti maka jumlah sample nantinya ditentukan oleh nilai maksimal estimasi yang digunakan dan Tingkat kesalahan yang digunakan[11]. Pada penelitian ini untuk menghitung data kuantitatif maka

$$n = \frac{Z_{1-a/2}^2 P(1 - P)}{d^2} \tag{2}$$

dengan N merupakan jumlah sampel, dan z merupakan skor z pada kepercayaan 95% = 1,96, P merupakan maksimal estimasi, dan d merupakan tingkat kesalahan, hasil dari jumlah sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{1.96 \times 0.5(1-0.5)}{(0.05)^2}$$

$$n = \frac{3.8416 \times 0.25}{0.0025}$$

$$n = \frac{0.9604}{0.0025} = 384.16$$

jadi diperoleh jumlah sampel yang didapatkan yaitu sebanyak 384,16 yang dibulatkan menjadi 385 orang.

penyebaran kuisioner dilakukan menggunakan Google Form, dengan menggunakan link yang nantinya akan langsung terhubung ke google form. Kuisioner akan disebar kepada responden melalui media sosial penulis. Responden yang dibutuhkan sebanyak 400 orang.

Adapun kriteria responden yang dibutuhkan diantaranya:

1. berfokus pada generasi Z yang berusia 20-24 tahun
2. Responden bertempat tinggal di Jawa Barat.
3. Responden yang mengisi kuesioner telah menggunakan aplikasi layanan online konseling Halodoc untuk konseling video.

Setelah data dikumpulkan. Data tersebut akan dianalisis menggunakan aplikasi SmartPLS 4, analisis yang dilakukan terdiri dari tiga tahapan yaitu:

### 1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif dilakukan untuk memberikan keadaan dan gambaran yang jelas untuk mendeskripsikan berdasarkan data-data dengan menyajikan menganalisis tanpa membuat kesimpulan atau prediksi tentang populasi yang lebih besar [12].

### 2. Evaluasi Model

Pengukuran Metode evaluasi ini melibatkan penggunaan model pengukuran reflektif untuk memastikan validitas dan reliabilitas indikator yang merefleksikan konstruk[13], Untuk menguji model pengukuran reflektif. parameter diperiksa:

#### (a) Konsistensi Internal

Konsistensi internal mengacu pada sejauh mana indikator-indikator yang mengukur konstruk yang sama saling berkaitan, menilai keandalan serangkaian indikator dalam penelitian. *Composite reliability* (rho c) adalah ukuran utama untuk mengevaluasi konsistensi internal, sementara Rho A merupakan koefisien alternatif yang terletak di antara Cronbach's Alpha dan *composite reliability*. *Composite reliability* memperhitungkan nilai outer loading dari setiap indikator [14].

Adapun rumus dari composite reliability yaitu:

$$\tilde{nc} = \frac{(\sum_{i=1}^N 1li)}{(\sum_{i=1}^N 1li) + \sum_{i=1}^N var(e_i)}$$

Dengan keterangan N merupakan Cacah indikator, Li merupakan Nilai outer loading terstandarisasi dari indikator I, Ei merupakan Galat pengukuran indikator I, dan var(ei) merupakan varians dari galat pengukuran yang nilainya sama dengan  $1 - l_i^2$

Cronbach's Alpha merupakan ukuran lain dari reliabilitas konsistensi internal, mengasumsikan ambang batas yang sama dengan keandalan komposit tetapi memiliki keterbatasan terkait dengan pemuatan indikator[14].

adapun rumus dari Cronbach's Alpha yaitu:

$$Cronbach's\ Alpha = \frac{k}{k-1} \left( \frac{\sigma_T^2 - \sum \sigma_i^2}{\sigma_T^2} \right)$$

Dengan keterangan N merupakan jumlah item pertanyaan yang diuji,  $\sum \sigma_T^2$  merupakan jumlah skor varian tiap tiap item, dan  $\sigma_T^2$  merupakan varian total item yang diuji.

Nilai cronbach's Alpha antara 0,60 dan 0,70 dianggap dapat diterima dalam penelitian, sementara nilai antara 0,70 dan 0,90 menandakan nilai berkisar dari memuaskan hingga baik. Nilai di atas 0,90 dapat menjadi masalah karena menunjukkan tidak normal antara indikator, sehingga mengurangi validitas variabel [14].

#### (b) Validitas Konvergen

Validitas konvergen adalah menilai sejauh mana suatu konstruk selaras dengan indikatornya untuk menjelaskan variansnya. validitas konvergen dievaluasi menggunakan metrik *Average Variance Extracted* (AVE), yang merupakan nilai rata-rata dari kuadrat pembebanan indikator yang terkait dengan konstruk. Nilai AVE minimum yang dapat diterima adalah 0,50, yang menunjukkan bahwa konstruk tersebut menjelaskan setidaknya 50% varians indikatornya [13].

Adapun rumus dari validitas konvergen:

$$AVE = \frac{\sum_{i=1}^N l_i^2}{N}$$

Dengan keterangan N merupakan cacah indikator, dan li merupakan nilai outer loading dari indikator ke-I menuju variabel yang sesuai.

(c) **Validitas diskriminan**

Diskriminasi validitas merujuk pada proses menilai apakah suatu konstruk dalam model statistik berbeda dari konstruk lainnya, memastikan bahwa setiap konstruk menangkap aspek unik dari penelitian [11].

Kriteria utama untuk penilaian diskriminasi validitas adalah *rasio heterotrait-monotrait* (HTMT) korelasi, yang membandingkan nilai rata-rata korelasi indikator antar konstruk dengan rata-rata korelasi indikator yang mengukur konstruk yang sama lain. Kemudian dalam penilaian validitas diskriminan terdapat Fornell Larcker. Kriteria dalam Fornell-Larcker melibatkan perbandingan AVE dari setiap konstruk dengan korelasi kuadrat antar konstruk. *Cross loading* dalam penelian validitas diskriminan. Kriteria dalam nilai cross loading dianggap baik ditentukan dari nilai outer loading pada indikator yang lebih tinggi dibanding variabel lainnya[15].

**3. Evaluasi Model Struktural**

Evaluasi model struktural menguji hubungan antar variabel dalam model penelitian. Untuk menguji model evaluasi struktural. parameter diperiksa:

(a) **Asesmen kolinearitas pada level Variabel**

Penilaian kolinearitas pada tingkat variabel melibatkan pemeriksaan hubungan antara konstruk prediktor dalam model struktural untuk mengidentifikasi potensi masalah terkait korelasi yang kuat. nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) untuk konstruk prediktor dalam analisis regresi guna mendeteksi masalah kolinearitas.

Nilai VIF di atas 5 menunjukkan kemungkinan adanya masalah kolinearitas antar konstruk prediktor, kolinearitas juga dapat terjadi pada nilai VIF yang lebih rendah, yaitu antara 3 hingga 5. Kolinearitas yang tinggi dapat menyebabkan estimasi titik menjadi bias dan kesalahan standar dalam persamaan regresi, sehingga mempengaruhi keakuratan hasil [11], [14].

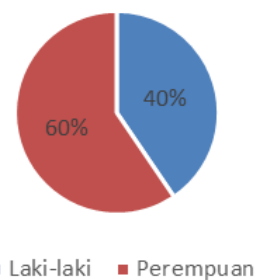
(b) **Nilai dan signifikansi koefisien**

jalur Koefisien jalur dalam pemodelan persamaan struktural mewakili estimasi hubungan antar konstruk dalam model, menunjukkan kekuatan dan arah hubungan antar variabel dengan nilai yang biasanya berkisar antara -1 dan +1. Koefisien mendekati -1 menandakan

hubungan negatif yang kuat, sedangkan koefisien mendekati +1 menunjukkan hubungan positif yang kuat. Koefisien jalur sangat penting untuk memahami bagaimana perubahan dalam satu variabel mempengaruhi variabel lain dalam model. Nilai yang melebihi +1 atau berada di bawah -1 dianggap tidak dapat diterima, sehingga perlu mengatasi masalah multikolinearitas dalam model[11], [14].

**Hasil dan Pembahasan**

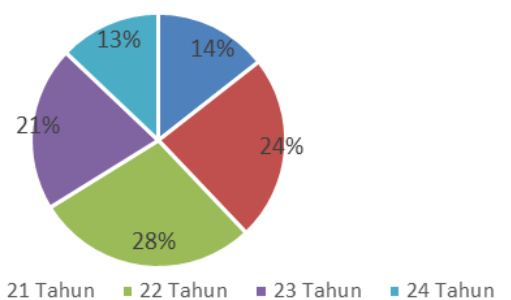
Jenis Kelamin



Gambar 3: pie chart Jenis kelamin

Pada Gambar 3 merupakan pie chart mengenai jenis kelamin responden dari 400 responden. Dari hasil yang ditampilkan, 40% responden adalah laki-laki, sementara 60%% responden adalah perempuan.

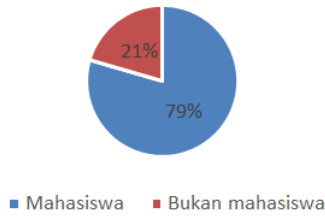
Usia



Gambar 4: Pie Chart Rentan Umur Responden

Pada Gambar 4 merupakan pie chart mengenai rentan umur responden menggambarkan dari kuisisioner terdiri dari generasi Z. dari 400 responden. Dari hasil yang ditampilkan, mayoritas responden berusia 22 tahun sebesar 28%, diikuti oleh responden berusia 21 tahun sebesar 24%, kemudian responden berusia 23 tahun sebesar 21%, kemudian responden berusia 20 tahun dengan presentase sebesar 14%, diikuti oleh responden berusia 24 tahun dengan presentase sebesar 13%.

### Pekerjaan

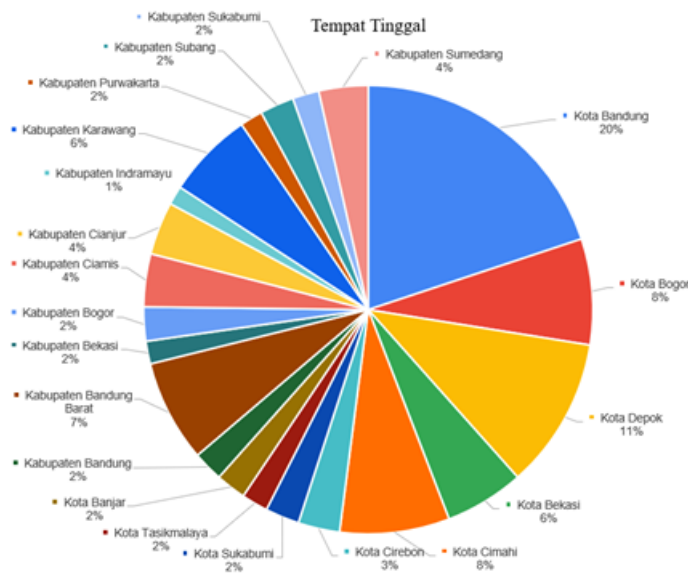


Gambar 5: Pie Chart Pekerjaan Responden

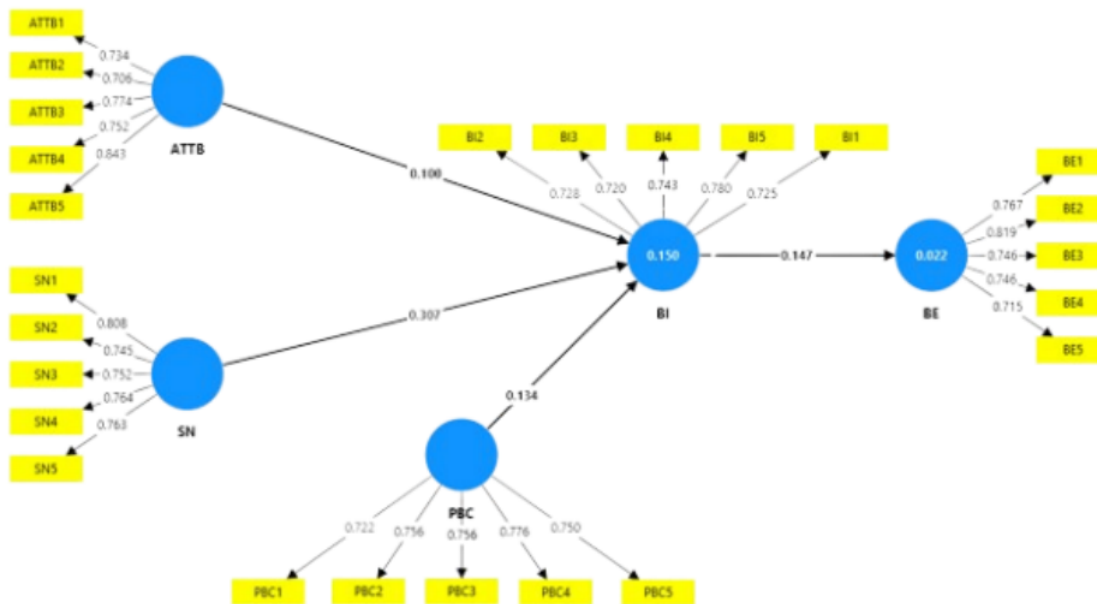
Pada Gambar 5 merupakan pie chart mengenai status pekerjaan dalam survei kuisioner yang dilakukan menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah mahasiswa. Dari 464 responden, 79%

adalah mahasiswa, sementara 21% lainnya bukan mahasiswa.

Pada Gambar 6 menunjukkan distribusi tempat tinggal responden dari kuisioner, di mana mayoritas berasal dari Kota Bandung (20%), diikuti oleh Kota Depok (11%), Kota Bogor, dan Kota Cimahi masing-masing 8%. Kota Bekasi dan Kabupaten Karawang masing-masing berkontribusi 6%, sementara Kabupaten Bandung Barat dan Kabupaten Bandung masing-masing menyumbang 7% dan 4%. Wilayah lain seperti Kota Cirebon, Kota Banjar, Kabupaten Bogor, dan Kabupaten Bekasi memiliki kontribusi lebih kecil antara 1% hingga 3%.



Gambar 6: Grafik Tempat Tinggal Responden Kuisioner



Gambar 7: Analisis PLS Algorithm Menggunakan SmarPLS

## Evaluasi model Pengukuran

Gambar 7 merupakan model analisis smartPLS pada bagian algorithm. Terdapat lima lingkaran berwarna biru yang menandakan variabel laten pada model TPB, sedangkan kotak kuning merupakan indikator yang dari masing-masing variabel dari analisis algorithm ini menghasilkan nilai yang akan dibahas di sebagai berikut:

### 1. Konsistensi Internal

Konsistensi internal diukur menggunakan nilai cronbach's Alpha dan composite reliability.

Tabel 2: Hasil Konsistensi Internal

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability (rho_c)
BI	0.796	0.874
ATTB	0.829	0.872
SN	0.827	0.858
PBC	0.809	0.867
BE	0.820	0.877

Pada Tabel 2 merupakan nilai cronbach's Alpha. Untuk nilai cronbach's Alpha diatas 0,7 dinyatakan dapat diterima[14]. Pada penelitian ini hasil konsistensi internal bernilai baik dan dapat dikatakan reliabel. nilai *composite reliability* akan memperhitungkan nilai *outer loading* dari setiap indikator yang ada dan dihitung[13]

### 2. Validitas Konvergen

Validitas konvergen diukur menggunakan nilai Average Variance Extracted (AVE).

Tabel 3: Hasil Validitas Konvergen

Variabel	AVE
Behavioural Intention	0.547
Attitude Toward the Behaviour	0.582
Subjective Norm	0.588
Perceived Behavioral Control	0.566
Behaviour	0.576

Pada Tabel 3 merupakan nilai AVE suatu organisasi. Nilai AVE di atas 0,5 berarti lebih dari varians aktual semua indikator yang digunakan untuk mengukur suatu konstruk memberikan penjelasan konstruk yang cukup untuk validitas konvergen[11]. Hasil nilai *Average Variance Extracted (AVE)* pada penelitian ini berada diatas ambang batas 0,5 dianggap reliabel.

### 3. Validitas Diskriminan

Validitas diskriminan diukur menggunakan nilai *outer loading*, *cross loading*, *Heterotrait-Monotrait ratio*, *Fornell-Larcker Criterion*. Yang akan dijelaskan dibawah ini.

Tabel 4: Hasil Kriteria Fornell-Larcker

	ATTB	BE	BI	PBC	SN
ATTB	0.763				
BE	0.156	0.759			
BI	0.162	0.147	0.740		
PBC	0.149	0.110	0.208	0.752	
SN	0.136	0.254	0.346	0.193	0.767

Pada Tabel 4 menunjukkan nilai hasil *Fornell-Larcker Criterion*. Yang didapatkan dari kuisisioner. *Fornell-Larcker Criterion* digunakan untuk menilai validitas diskriminan suatu konstruksi. Dapat dinyatakan bahwa nilai (AVE) untuk suatu konstruk harus lebih besar daripada korelasi antara konstruk tersebut dan semua konstruk lain[16]. konstruk tersebut harus menjelaskan lebih banyak varians dalam indikator-indikator dibandingkan varians yang dimiliki oleh konstruk lainnya[16]. Pada Tabel 5 menunjukkan bahwa indikator yang digunakan dalam penelitian tersebut memiliki tingkat konsistensi internal yang tinggi, sehingga dapat mengukur variabel-variabel yang terkait dengan *attitude*, *subjective norm*, *perceived behavioural control*.

Tabel 5: Hasil Cross Loading

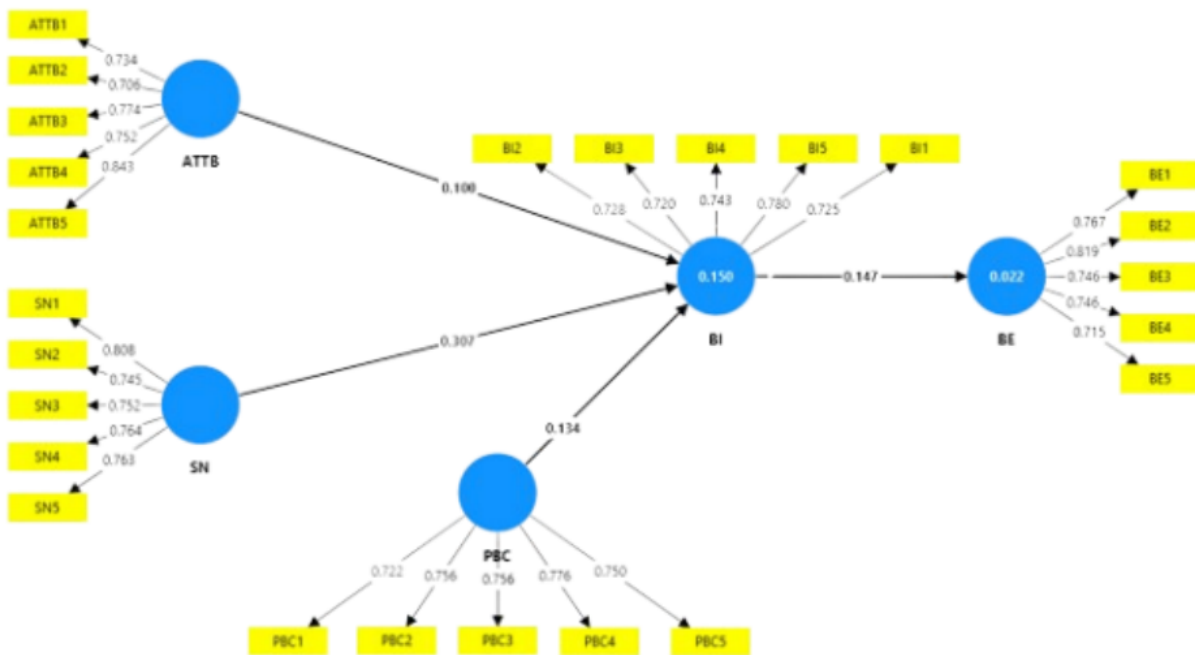
	BI	ATTB	SN	PBC	BE
BI1	0.725	0.119	0.224	0.197	0.112
BI2	0.728	0.058	0.171	0.117	0.086
BI3	0.720	0.160	0.215	0.127	0.106
BI4	0.743	0.124	0.285	0.096	0.085
BI5	0.780	0.123	0.335	0.207	0.140
ATTB1	0.106	0.734	0.107	0.094	0.128
ATTB2	0.047	0.706	0.084	0.121	0.082
ATTB3	0.124	0.774	0.134	0.147	0.121
ATTB4	0.098	0.752	0.059	0.088	0.104
ATTB5	0.176	0.843	0.116	0.120	0.138
SN1	0.339	0.131	0.808	0.151	0.163
SN2	0.193	0.015	0.745	0.097	0.152
SN3	0.225	0.134	0.752	0.130	0.156
SN4	0.266	0.096	0.764	0.197	0.230
SN5	0.264	0.120	0.763	0.151	0.269
PBC1	0.130	0.111	0.148	0.722	0.114
PBC2	0.148	0.084	0.120	0.756	0.131
PBC3	0.164	0.102	0.135	0.756	0.071
PBC4	0.171	0.117	0.105	0.776	0.065
PBC5	0.164	0.143	0.219	0.750	0.044
BE1	0.125	0.142	0.246	0.100	0.767
BE2	0.141	0.155	0.205	0.059	0.819
BE3	0.099	0.056	0.205	0.059	0.746
BE4	0.097	0.133	0.138	0.162	0.746
BE5	0.075	0.081	0.147	0.037	0.715

Pada Tabel 5 merupakan nilai Cross-loading digunakan untuk menilai validitas diskriminan, nilai cross loading dianggap baik ditentukan dari nilai outer loading pada indikator yang lebih tinggi dibanding variabel lainnya [15]. Dalam penelitian ini uji validitas diskriminan menunjukan bahwa nilai outer

loading pada variabel yang diuji lebih tinggi dibandingkan variabel lainnya

### Evaluasi Model Struktural

Evaluasi model struktural dalam analisis SEM mencakup berbagai aspek penting untuk memastikan model yang akurat dan dapat dipercaya.



Gambar 8: Analisis Botsrapping Menggunakan SmartPLS

Gambar 8 menunjukkan hasil analisis dari Bootstrapping SmartPLS, yang akan selanjutnya dihubungkan dengan pengujian. pada tahap ini akan dilakukan pengujian asesmen kolinearitas pada level Variabel, Nilai dan signifikan koefisien jalur, koefisien determinasi, sebagai berikut:

1. Assesmen Kolinearitas pada Level Variabel

Pada kolinearitas pada level variabel, yang menentukan keberadaan korelasi tinggi antara variabel independen yang dapat menyebabkan masalah dalam memperkirakan koefisien jalur[11], oleh karena itu penting untuk memeriksa hal ini Nilai Variance Inflation Factor (VIF) untuk mengidentifikasi dan mengatasi kolinearitas.

Tabel 6: Hasil Assesmen Kolinearitas pada Level Variabel

	ATTB	BE	BI	PBC	SN
ATTB			1.035		
BE				1.000	
BI					1.055
PBC					1.051
SN					

Tabel 6 menunjukkan nilai Variance Inflation Factor (VIF) yang digunakan untuk mendeteksi adanya kolinearitas antar variabel independen dalam model regresi. Nilai VIF di

atas 10 biasanya dianggap indikasi adanya kolinearitas yang signifikan, namun dalam banyak literatur, nilai di atas 5 sudah dianggap patut diperhatikan[14]. pada penelitian ini Variance Inflation Factor (VIF) menunjukkan bahwa tidak ada kolinearitas yang signifikan di antara variabel-variabel tersebut, karena semuanya berada di bawah ambang batas. Dengan demikian, konstruk dalam model ini tidak menunjukkan masalah kolinearitas yang berarti, sehingga estimasi koefisien jalur dalam analisis model struktural dapat dianggap stabil dan dapat diandalkan.

2. Nilai dan Signifikansi Koefisien Jalur

Pada nilai dan signifikansi koefisien jalur, terdapat dua pengujian yang dilakukan dalam penelitian ini, yaitu koefisien jalur, dan uji signifikan p-value[11].dilakukan untuk mengetahui hasil hipotesis pada penelitian.

Tabel 7: Nilai dan Signifikansi Koefisien Jalur

Hipotesis	Hubungan	Path Coefficient	P-value	Keterangan
H1	ATTB -> BI	0.100	0.029	Diterima
H2	SN -> BI	0.307	0.000	Diterima
H3	PBC -> BI	0.134	0.009	Diterima
H4	BI -> BE	0.147	0.003	Diterima

Pada Tabel 7 merupakan koefisien jalur me-



nunjukkan kekuatan dan arah hubungan antar variabel dengan nilai yang biasanya berkisar antara -1 dan +1. Koefisien mendekati -1 menandakan hubungan negatif yang kuat, sedangkan koefisien mendekati +1 menunjukkan hubungan positif yang kuat.[11]. Hipotesis H1,H2,H3,H4 memiliki hubungan positif.

Untuk menentukan signifikansi dari setiap jalur ini, perlu dilakukan uji statistik lebih lanjut, seperti uji t atau p-value. Pada penelitian ini semua hipotesis bernilai p-value kurang dari 0,05[11], pada penelitian ini p-value memiliki nilai kurang dari 0.05, sehingga hipotesis dikatakan dapat diterima dan berpengaruh signifikan.

## Penutup

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat diketahui bahwa variabel-variabel yang diuji, yaitu *Attitude Toward the Behavior* (ATTB), *Subjective Norm* (SN), dan *Perceived Behavioral Control* (PBC), memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap niat untuk menggunakan layanan online konseling pada Generasi Z. Namun, pengaruhnya cenderung lemah. Ini menunjukkan bahwa meskipun Generasi Z memiliki sikap positif, dukungan sosial, dan kontrol persepsional terhadap penggunaan layanan, faktor-faktor ini tidak cukup kuat untuk mempengaruhi niat mereka secara substansial. Peningkatan kualitas dan relevansi layanan, dukungan sosial yang merata, serta perbaikan dalam aksesibilitas dan pengalaman pengguna sangat diperlukan untuk memperkuat pengaruh variabel-variabel tersebut.

Selain itu, terdapat perbedaan antara niat dan perilaku yang menunjukkan bahwa meskipun niat untuk menggunakan layanan online konseling ada, faktor emosional dan kurangnya dukungan dari lingkungan sosial dapat menghambat realisasi niat tersebut. Oleh karena itu, penting untuk meningkatkan dukungan emosional, sosial, serta memperbaiki aksesibilitas dan kualitas layanan. Dengan melakukan upaya-upaya tersebut, layanan online konseling dapat lebih efektif memenuhi kebutuhan Generasi Z dan mendorong mereka untuk mengubah niat menjadi tindakan nyata.

## Daftar Pustaka

- [1] [1] C. J. Lee, M. M. Kimball, E. C. Deussing, and T. D. Kirsch, "Use of Information Technology Systems for Regional Health Care Information-Sharing and Coordination during Large-Scale Medical Surge Events," *Disaster Med Public Health Prep*, vol. 18, no. 1, doi: 10.1017/dmp.2023.218, Dec. 2024.
- [2] L. Leung and C. Chen, "E-health/m-health adoption and lifestyle improvements: Exploring the roles of technology readiness, the expectation-confirmation model, and health-related information activities," *Telecomm Policy*, vol. 43, no. 6, pp. 563–575, doi: 10.1016/j.telpol.2019.01.005, Jul. 2019.
- [3] J. E. Nilsson, L. V. A. Berkel, and W. W. Chong, "Integrated Health Care and Counseling Psychology: An Introduction to the Major Contribution," *Counseling Psychologist*, vol. 47, no. 7, pp. 999–1011, doi: 10.1177/0011000019896795, Oct. 2019.
- [4] A. Haryati, "Bulletin of Counseling and Psychotherapy Online Counseling Sebagai Alternatif Strategi Konselor dalam Melaksanakan Pelayanan E-Counseling di Era Industri 4.0," *Bulletin of Counseling and Psychotherapy*, vol. 2, no. 2, 2020.
- [5] Ashwani Kumar Upadhyay, Komal Khandelwal, Uma Warriar, and Aparna Warriar, "Artificial intelligence assisted psychological wellbeing of generation Z," *Asian J Psychiatr*, vol. 93, DOI: 10.1016/j.ajp.2024.103926, 2024.
- [6] D. V. Yuniarta, A. G. Alfianto, and J. Kusbandiyah, "Self-Care of Mental Health Generation Z Ethnic Arek East Java," *Jurnal Kesehatan Komunitas Indonesia*, vol. 3, no. 1, pp. 1–13, doi: 10.58545/jkki.v3i1.87, Apr. 2023.
- [7] Anonim, "Survei Kesehatan Indonesia Tahun 2023," Kementerian Kesehatan RI, 2023.
- [8] I. Ajzen and B. L. Driver, "Prediction of leisure participation from behavioral, normative, and control beliefs: An application of the theory of planned behavior," *Leis Sci*, vol. 13, no. 3, pp. 185–204, doi: 10.1080/01490409109513137, 1991.
- [9] I. Alhassn, N. Asiamah, F. F. Opuni, and A. Alhassan, "The Likert Scale: Expoloring The Unknowns and Their Potential to Mislead The Word," *UDS International Journal of Development*, Vol. 9, No.2, pp:867-880, 10.47740/586.UDSIJD6i, 2023.
- [10] D. Firmansyah, "Teknik Pengambilan Sampel Umum dalam Metodologi Penelitian: Literature Review," *Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik (JIPH)*, vol. 1, no. 2, pp. 85–114, DOI:10.55927/jiph.v1i2.937, 2022.
- [11] A. Santoso dan P. Insap, "Metode Penelitian Kuantitatif, Pengembangan Hipotesis dan Pengujiannya Menggunakan SmartPLS", Yogyakarta: Andi, 2018.
- [12] R. W. Cooksey, "Descriptive Statistics for Summarising Data," in *Illustrating Statistical Procedures: Finding Meaning in Quantitative Data*, Springer Singapore, pp. 61–139. doi: 10.1007/978-981-15-2537-7\_5, 2020.

- [13] M. Hafiz Hanafiah, "Formative vs. Reflective Measurement Model: Guidelines for Structural Equation Modeling Research," *International Journal of Analysis and Applications*, vol. 18, no. 5, pp. 876–889, doi: 10.28924/2291-8639, 2020.
- [14] Joseph Franklin Hair, G. Tomass M Hultt, Christian M. Ringle, and Marko Sarstedt, "Classroom Companion: Business Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R AAWorkbook, " Edition: 1, Publisher: Springer, ISBN: 978-3-030-80518-0, 2021.
- [15] J. Henseler, C. M. Ringle, and M. Sarstedt, "A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling," *J Acad Mark Sci*, vol. 43, no. 1, pp. 115–135, doi: 10.1007/s11747-014-0403-8, Jan. 2015.
- [16] M. Sarstedt and J. H. Cheah, "Partial least squares structural equation modeling using SmartPLS: a software review," Sep. 01, Palgrave Macmillan Ltd. doi: 10.1057/s41270-019-00058-3, 2019.