

Analisis Penerimaan Pengguna Aplikasi Go Pendamping Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM): Studi kasus Balai Perhutanan Sosial Palembang

Muhammad Arief Pratama¹, Mulyati²

^{1,2}Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer dan Rekayasa,
Universitas Multi Data Palembang, Palembang, Indonesia
mariefpratama10@mhs.mdp.ac.id¹, muliati@mdp.ac.id²

ABSTRACT

This study aims to analyze the level of acceptance and effectiveness of the Go Pendamping application used by field facilitators at the Social Forestry Center of Palembang. The research adopts a quantitative approach using a survey method and is based on the Technology Acceptance Model (TAM) with the addition of the User Satisfaction variable. The variables examined include Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, Attitude Toward Using, Behavioral Intention to Use, and User Satisfaction. Data were collected through questionnaires distributed to active field facilitators selected using purposive sampling, supported by interviews and literature review. The data were analyzed using Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) with SmartPLS software. The results of the outer model analysis indicate that all indicators meet the criteria of convergent validity, discriminant validity, and reliability. Furthermore, the inner model analysis shows that Perceived Ease of Use and Perceived Usefulness have a significant influence on user attitudes and behavioral intentions. Behavioral Intention also demonstrates a strong effect on User Satisfaction. The findings conclude that the Go Pendamping application is well accepted by users and effectively supports reporting, monitoring, and evaluation activities in social forestry assistance. This study provides empirical evidence and recommendations for improving the implementation of information systems in public sector organizations.

Keywords: *Technology Acceptance Model; Go Pendamping Application; user satisfaction; social forestry*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat penerimaan dan efektivitas penggunaan aplikasi Go Pendamping oleh pendamping lapangan di Balai Perhutanan Sosial Palembang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei dan mengacu pada Technology Acceptance Model (TAM) dengan penambahan variabel User Satisfaction. Variabel yang diteliti meliputi Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, Attitude Toward Using, Behavioral Intention to Use, dan User Satisfaction. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada pendamping lapangan yang aktif menggunakan aplikasi Go Pendamping dengan teknik purposive sampling, serta didukung oleh wawancara dan studi pustaka. Analisis data dilakukan menggunakan metode Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS. Hasil analisis outer model menunjukkan bahwa seluruh indikator memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas. Sementara itu, analisis inner model menunjukkan bahwa kemudahan dan kemanfaatan penggunaan aplikasi berpengaruh positif terhadap sikap dan niat pengguna, serta niat penggunaan berpengaruh kuat terhadap kepuasan pengguna.

Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi Go Pendamping diterima dengan baik dan efektif dalam mendukung kegiatan pelaporan dan pendampingan Perhutanan Sosial.

Kata kunci: Technology Acceptance Model; Aplikasi Go Pendamping; kepuasan pengguna; perhutanan sosial

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi di sektor publik Indonesia terus meningkat seiring dengan dorongan pemerintah untuk mempercepat transformasi digital melalui berbagai program dan aplikasi berbasis layanan. Berdasarkan data Kementerian Komunikasi dan Informatika (2024), lebih dari 70% instansi pemerintah di Indonesia telah mengimplementasikan sistem digital dalam pelayanan publik, termasuk di bidang sosial dan kehutanan. Dalam penelitian (Aswar et al., 2022) Tren ini didukung oleh meningkatnya tingkat adopsi teknologi oleh masyarakat Indonesia, terutama melalui layanan berbasis aplikasi seperti *GoTo*, *e-wallet*, dan platform *e-government* yang menekankan efisiensi dan transparansi layanan. Dalam konteks tersebut, Balai Perhutanan Sosial Palembang juga mulai mengembangkan aplikasi *Go Pendamping*. Aplikasi ini berfungsi untuk mendukung pelaporan, monitoring, dan evaluasi (monev) kegiatan pendampingan Perhutanan Sosial yang dilakukan oleh para pendamping lapangan di berbagai wilayah kerja menyesuaikan diri dengan kebutuhan lapangan.

Balai Perhutanan Sosial (Balai PS) Palembang merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) di bawah Direktorat Jenderal Perhutanan Sosial Kementerian Kehutanan yang dibentuk berdasarkan Peraturan Menteri Kehutanan Nomor 7 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Perhutanan Sosial. Balai PS Palembang tergolong Balai PS Tipe B dan memiliki struktur organisasi yang terdiri dari Subbagian Tata Usaha, Seksi Wilayah I, Seksi Wilayah II, serta Jabatan Fungsional dan Pelaksana. Fungsi Balai PS Palembang meliputi fasilitasi pengelolaan, penataan areal, penyusunan rencana kelola, pendampingan, pengawasan, hingga penyediaan data dan informasi perhutanan sosial.

Untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi pelaporan, Balai Perhutanan Sosial menggunakan aplikasi *Go Pendamping*, yaitu sebuah platform digital berbasis web dan Android yang digunakan untuk pelaporan, monitoring, dan evaluasi (monev) kegiatan pendampingan Perhutanan Sosial. Aplikasi ini memungkinkan para pendamping untuk mengunggah rencana kerja, laporan kegiatan, dan data kelembagaan KPS/KUPS secara langsung dari lapangan. Administrator dan verifikator dapat memantau data tersebut secara real-time serta melakukan validasi tanpa harus menunggu laporan manual. Melalui sistem ini, proses pendampingan menjadi lebih efisien, transparan, dan terdokumentasi dengan baik dalam satu basis data terintegrasi.

Dalam penelitian ini dilakukan wawancara awal dengan admin di Balai Perhutanan Sosial Palembang, diketahui bahwa penerapan aplikasi *GO Pendamping* memberikan dampak positif terhadap efisiensi dan akuntabilitas pelaporan. Sebagian besar responden menyatakan bahwa aplikasi ini mempermudah proses pelaporan dan pemantauan kegiatan dibandingkan sistem manual sebelumnya. Fitur-fitur

seperti Rencana Kerja, Laporan Kegiatan, Validasi Data, unggah foto serta Penilaian Pendamping dinilai sangat membantu dalam pelaksanaan tugas harian. Namun demikian, beberapa kendala masih ditemui, terutama terkait akses jaringan internet di daerah terpencil dan kendala teknis saat mengunggah dokumen foto geotag yang kadang tidak tepat pada lokasi kegiatan. Meskipun demikian, secara umum pengguna menilai aplikasi ini mudah dipahami dan sangat berguna dalam meningkatkan produktivitas kinerja pendampingan.

Meski digitalisasi layanan publik meningkat pesat, tantangan utama terletak pada penerimaan dan pemanfaatan teknologi oleh pengguna. Penelitian (Napitupulu et al., 2024) menunjukkan bahwa tidak semua aplikasi digital pemerintah berhasil diadopsi secara optimal karena faktor seperti persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), kemanfaatan (*perceived usefulness*), dan kepercayaan pengguna. Di beberapa lembaga, aplikasi digital hanya digunakan secara administratif tanpa diiringi peningkatan produktivitas atau kepuasan pengguna. Dalam konteks aplikasi *Go Pendamping*, masih diperlukan analisis mendalam apakah aplikasi ini benar-benar membantu efektivitas pendampingan sosial dan sejauh mana penerimaan teknologi memengaruhi hasil kerja pendamping di lapangan.

Untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan pengguna terhadap aplikasi *Go Pendamping*, diperlukan model evaluasi yang tepat. Salah satu model yang sering digunakan dalam menilai penerimaan teknologi adalah *Technology Acceptance Model* (TAM). Model TAM dipilih karena mampu mengukur faktor kemanfaatan (*perceived usefulness*), kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), sikap terhadap penggunaan (*Attitude Toward Using*), serta niat pengguna (*Behavioral Intention*) dalam mengadopsi teknologi (Davis, 1989). Selain itu, penelitian terbaru menyatakan bahwa TAM tetap relevan digunakan pada era transformasi digital karena valid, sederhana, dan dapat diterapkan baik pada sektor publik maupun aplikasi berbasis e-government (Davis & Granić, 2024). Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa model TAM sangat efektif digunakan dalam menganalisis penerimaan teknologi di sektor publik maupun sistem informasi digital. Penelitian (Aswar et al., 2022) menemukan bahwa *Perceived Usefulness* (PU) dan *Perceived Ease of Use* (PEOU) berpengaruh signifikan terhadap niat menggunakan sistem e-government di universitas negeri Indonesia. Temuan serupa juga disampaikan oleh Anwar & Bingamawa (2025) bahwa seluruh variabel TAM, yaitu PU, PEOU, *Attitude Toward Using* (ATU), dan *Behavioral Intention* (BI), memiliki pengaruh positif terhadap penerimaan dan kepuasan pengguna aplikasi *Sayang Warga* milik Pemerintah Kota Surabaya.

Adapun penelitian (Murjoko & Effiyaldi, 2023) menunjukkan bahwa kedua variabel utama TAM—PU dan PEOU—menjadi faktor dominan dalam efektivitas sistem informasi perpustakaan berbasis digital. Sementara itu, (Latif et al., 2025) menegaskan bahwa kombinasi TAM dengan metode *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) mampu menganalisis hubungan antarvariabel laten seperti PU, PEOU, ATU, BI, dan *User Satisfaction* (US) secara lebih akurat. Temuan (Harim et al., 2025) dan (Hudori et al., 2024) juga memperkuat bahwa persepsi kemudahan dan kemanfaatan memiliki pengaruh langsung terhadap sikap serta niat

pengguna terhadap sistem digital. Dengan demikian, penggunaan model TAM yang diperluas dengan variabel *User Satisfaction* (US) dinilai paling sesuai untuk menganalisis efektivitas dan penerimaan aplikasi Go Pendamping di Balai Perhutanan Sosial Palembang. TAM juga telah banyak digunakan untuk menilai efektivitas implementasi aplikasi sejenis sehingga model ini dianggap sesuai untuk menilai tingkat penerimaan pengguna aplikasi Go Pendamping. Selain itu, penelitian (Wixom et al., 2005) mengembangkan TAM dengan memasukkan variabel *User Satisfaction*, sehingga model ini lebih komprehensif dalam menilai efektivitas sistem. Dengan demikian, penggunaan TAM dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan aplikasi Go Pendamping dalam mendukung tugas pendampingan di lapangan. Penelitian (Aswar et al., 2022) terbaru di Indonesia menunjukkan bahwa persepsi kemudahan dan kemanfaatan memiliki pengaruh signifikan terhadap niat menggunakan teknologi, baik pada konteks e-government maupun aplikasi transportasi digital seperti GoTo (Putri & Aprianingsih, 2024). Hal ini memperkuat dasar teoritis bahwa TAM relevan digunakan dalam menganalisis efektivitas aplikasi *Go Pendamping* di Balai Perhutanan Sosial Palembang.

Meskipun model TAM telah banyak digunakan untuk mengukur penerimaan teknologi di berbagai sektor, Hingga saat ini belum terdapat penelitian yang secara khusus menganalisis penerimaan dan efektivitas Aplikasi Go Pendamping pada Balai Perhutanan Sosial Palembang menggunakan TAM, terutama dari perspektif pengguna lapangan. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan menganalisis efektivitas penerapan aplikasi GO Pendamping menggunakan model TAM.

Penelitian ini dilakukan karena hasilnya dapat memberikan rekomendasi empiris bagi Balai Perhutanan Sosial Palembang dalam meningkatkan adopsi dan efektivitas aplikasi *Go Pendamping*. Dengan memahami hubungan antara variabel-variabel tersebut, lembaga dapat merancang strategi peningkatan kualitas sistem, pelatihan pengguna, serta kebijakan digitalisasi yang lebih efektif. penelitian ini dapat berkontribusi dalam memperluas penerapan *Technology Acceptance Model* (TAM) ke ranah perhutanan sosial yang masih jarang dikaji. Sementara itu, model TAM telah terbukti relevan dalam menganalisis perilaku pengguna terhadap sistem digital di berbagai sektor (Davis & Davis, 2015), namun belum pernah diuji dalam konteks pendampingan sosial di bidang kehutanan. Secara praktis, hasil penelitian diharapkan dapat membantu instansi pemerintah dan pengembang aplikasi *Go Pendamping* dalam menilai efektivitas sistem dari perspektif pengguna. Analisis ini juga dapat menjadi acuan bagi lembaga publik lain dalam mengembangkan aplikasi berbasis digital yang berorientasi pada kepuasan dan efektivitas kerja, sejalan dengan agenda *Digital Government 2025* di Indonesia.

TINJAUAN LITERATUR

Sistem Informasi

Definisi Sistem Informasi menurut berbagai pakar adalah “Sistem informasi” (SI) adalah kumpulan elemen atau komponen yang saling terkait yang

mengumpulkan (input), memanipulasi (proses), menyimpan, dan menyebarkan (output) data serta informasi dan memberikan reaksi korektif (mekanisme umpan balik) untuk mencapai suatu tujuan. Sistem Informasi memiliki tiga aktivitas utama yaitu Input, Proses, dan Output. Dalam aktivitas Input, data mentah diperoleh dari dalam organisasi atau dari lingkungan luar organisasi. Pada aktivitas Proses, data mentah ini kemudian diubah menjadi bentuk yang memiliki makna. Dalam aktivitas Output, informasi yang dihasilkan dari aktivitas proses disampaikan dalam bentuk informasi yang diberikan kepada pihak-pihak atau aktivitas lain yang membutuhkannya. (Murjoko & Effiyaldi, 2023).

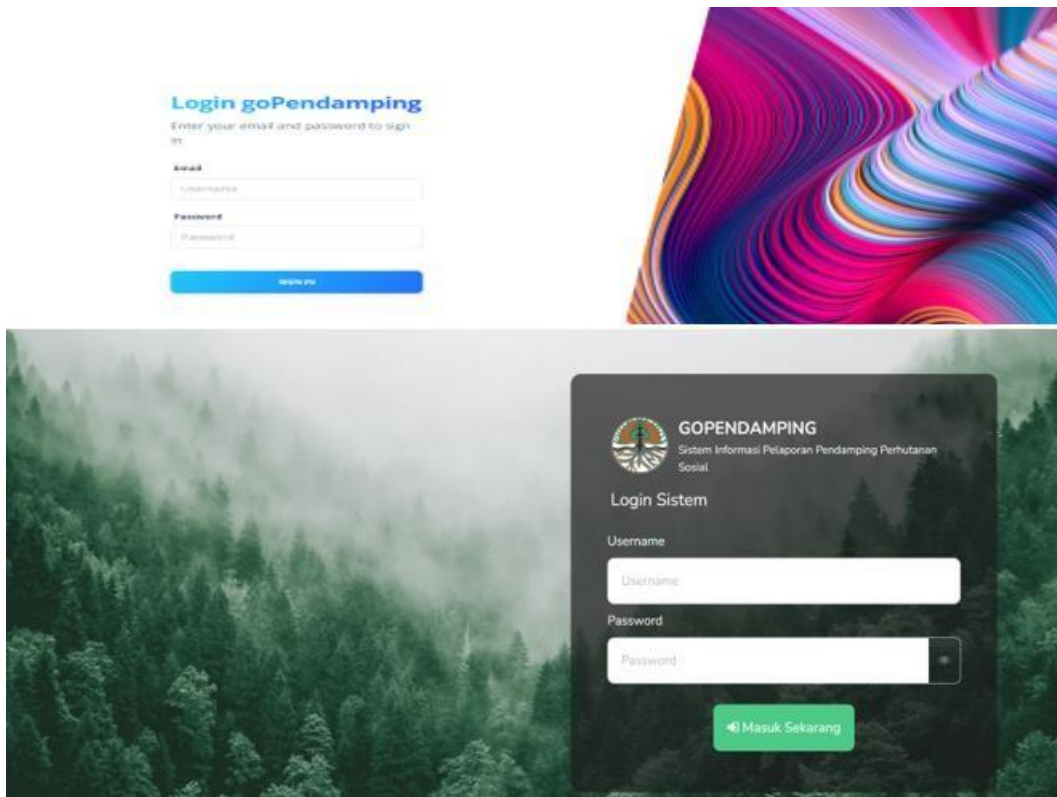
Aplikasi

Menurut (Sains et al., 2020) Aplikasi adalah suatu kelompok file (form, class, report) yang bertujuan untuk melakukan aktivitas tertentu yang saling terkait, misalnya aplikasi payroll, aplikasi fixed asset, dan lain-lain. Aplikasi berasal dari kata application yang artinya penerapan lamaran penggunaan. Beberapa aplikasi yang digabung bersama menjadi suatu paket kadang disebut sebagai suatu paket atau suite aplikasi.

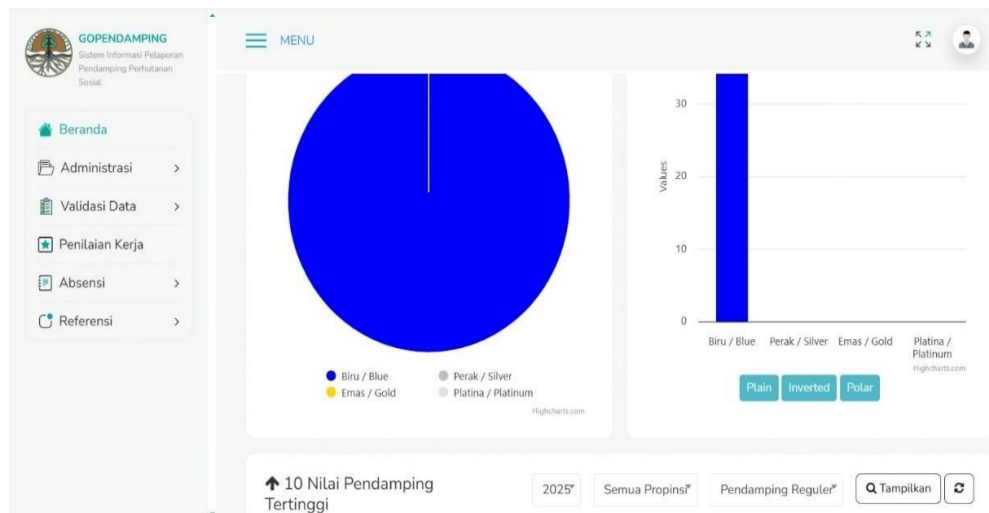
Go Pendamping

Aplikasi GO Pendamping dikembangkan Balai perhutanan Sosial tahun 2023, aplikasi ini di sediakan untuk membantu pendamping/penyuluh kehutanan sosial dalam melaksanakan pendampingan. aplikasi *GO Pendamping* memberikan dampak positif terhadap efisiensi dan akuntabilitas pelaporan. Sebagian besar responden menyatakan bahwa aplikasi ini mempermudah proses pelaporan dan pemantauan kegiatan dibandingkan sistem manual sebelumnya. Fitur-fitur seperti Rencana Kerja, Laporan Kegiatan, Validasi Data, unggah foto serta Penilaian Pendamping dinilai sangat membantu dalam pelaksanaan tugas harian. Melalui aplikasi ini pendamping dapat dengan mudah menyusun rencana kerja, membuat laporan, dan kelola data hasil pendampingan. Aplikasi ini dapat diakses melalui *website* <https://gopendamping.com/> dan *mobile App play store* Go Pendamping.

Gambar 2.1 Halaman Login Go pendamping



Gambar 2 Halaman Depan Go Pendamping



Halaman depan Go Pendamping menampilkan dashboard utama yang berisi ringkasan informasi pendampingan Perhutanan Sosial. Pada bagian ini, pengguna dapat melihat grafik distribusi kategori pendamping dalam bentuk *pie chart* dan *bar chart*, sehingga memudahkan pemantauan jumlah pendamping berdasarkan level (Biru, Perak, Emas, Platina). Selain itu, terdapat menu navigasi di sisi kiri yang

memberikan akses cepat ke fitur utama seperti Administrasi, Validasi Data, Penilaian Kerja, Absensi, serta Referensi. Dashboard ini berfungsi sebagai pusat informasi awal agar pengguna dapat memahami kondisi terkini secara cepat dan efisien.

Gambar 3 Halaman Penilaian Kinerja Go pendamping

NO	NAMA	KEHADIRAN				KINERJA			SIKAP PERILAKU	TOTAL	GR
		JUMLAH	PERSENTASE	BOBOT	TOTAL	PERSENTASE BOBOT 80%	KEHADIRAN + KINERJA	TOTAL KINERJA			

Halaman Penilaian Kinerja pada Go Pendamping menyediakan berbagai fitur yang mendukung proses evaluasi pendamping Perhutanan Sosial. Di dalamnya terdapat kolom pencarian dan penyaringan data berdasarkan nama pendamping, tahun penilaian, balai, provinsi, kelompok pendamping, serta instansi, sehingga pengguna dapat menampilkan data secara lebih terarah dan sesuai kebutuhan. Selain itu, halaman ini menampilkan tabel penilaian yang memuat indikator utama seperti kehadiran, persentase capaian kinerja, bobot nilai, total kinerja, serta aspek sikap dan perilaku. Setiap indikator disusun secara sistematis untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai kualitas dan profesionalisme pendamping. Tersedia pula tombol untuk menampilkan data, memperbarui tampilan, dan mengunduh hasil penilaian, sehingga proses evaluasi dapat dilakukan dengan lebih efisien dan terstruktur.

Technology Acceptance Model (TAM)

Model Penerimaan Teknologi (Technology Acceptance Model/TAM) yang pertama kali diperkenalkan oleh Fred Davis pada tahun 1989, Model penerimaan teknologi, yang dikenal sebagai Technology Acceptance Model (TAM), adalah suatu kerangka yang menggambarkan bagaimana pengguna sistem informasi teknologi menerima teknologi tersebut. Pertama kali diperkenalkan oleh Davis pada tahun 1986, teori ini merupakan pengembangan dari Teori Tindakan Beralasan yang ditawarkan oleh Azjen dan Fishbein pada tahun 1980. Penelitian yang dilakukan oleh Davis et al. pada tahun 1989 menunjukkan bahwa TAM lebih efektif dalam menggambarkan niat individu untuk menerima teknologi. TAM termasuk dalam kategori teori perilaku dan kerap digunakan untuk menganalisis proses adaptasi terhadap teknologi informasi. Kerangka ini juga memberikan landasan untuk memahami bagaimana faktor luar dapat mempengaruhi keyakinan, sikap, dan tujuan

pengguna. telah berkembang menjadi sebuah kerangka kerja yang kuat untuk memahami penerimaan dan adopsi teknologi baru oleh pengguna (Mikša & Sikirica, 2024).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei untuk menganalisis tingkat penerimaan dan efektivitas penggunaan aplikasi Go Pendamping pada Balai Perhutanan Sosial Palembang. Model penelitian yang digunakan adalah Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh Davis, dengan penambahan variabel User Satisfaction mengacu pada Wixom & Todd. Variabel yang dianalisis meliputi *Perceived Ease of Use (PEOU)*, *Perceived Usefulness (PU)*, *Attitude Toward Using (ATU)*, *Behavioral Intention to Use (BI)*, dan *User Satisfaction (US)*. Objek penelitian adalah pendamping lapangan admin/verifikator Balai Perhutanan Sosial Palembang yang aktif menggunakan aplikasi Go Pendamping.

Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang disusun menggunakan skala Likert lima poin, didukung oleh studi pustaka dan wawancara untuk memperkuat pemahaman konteks dan permasalahan penelitian. Populasi penelitian mencakup seluruh pendamping lapangan pengguna aplikasi Go Pendamping, dengan teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling, yaitu responden yang aktif menggunakan aplikasi. Data yang terkumpul mencerminkan persepsi pengguna terhadap kemudahan, kemanfaatan, sikap, niat penggunaan, dan tingkat kepuasan dalam pemanfaatan sistem.

Analisis data dilakukan menggunakan metode Partial Least Square–Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS. Metode ini digunakan untuk menguji hubungan antar variabel dan menguji hipotesis penelitian secara simultan. Hasil analisis diharapkan mampu memberikan gambaran empiris mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan dan kepuasan pengguna terhadap aplikasi Go Pendamping, serta menjadi dasar rekomendasi peningkatan efektivitas sistem informasi pada Balai Perhutanan Sosial Palembang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil analisis outer model menunjukkan bahwa seluruh indikator yang digunakan dalam penelitian ini memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas. Uji convergent validity memperlihatkan nilai *loading factor* setiap indikator berada di atas batas minimum 0,60, yang mengindikasikan bahwa indikator mampu merepresentasikan konstruk laten secara memadai. Selain itu, hasil uji discriminant validity berdasarkan nilai *cross loading* menunjukkan bahwa setiap indikator memiliki korelasi tertinggi terhadap konstruk yang diukurnya dibandingkan dengan konstruk lain, sehingga validitas diskriminan dapat terpenuhi.

Pengujian Average Variance Extracted (AVE) memperkuat hasil tersebut, di mana seluruh variabel penelitian memiliki nilai AVE di atas 0,50. Hal ini menunjukkan bahwa masing-masing konstruk mampu menjelaskan lebih dari 50% varians indikator-indikatornya, sehingga valid secara konstruk. Selanjutnya, hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha* pada

seluruh variabel lebih besar dari 0,70, yang menandakan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat konsistensi dan keandalan yang baik.

Analisis inner model dilakukan untuk menilai kekuatan hubungan antar konstruk melalui nilai koefisien determinasi (R-Square). Variabel *Perceived Usefulness* memiliki nilai R-Square sebesar 0,58 dan *Attitude Toward Using* sebesar 0,62, yang termasuk dalam kategori moderat. Sementara itu, variabel *Behavioral Intention* dan *User Satisfaction* masing-masing memiliki nilai R-Square sebesar 0,69 dan 0,72, yang berada pada kategori kuat. Hasil ini menunjukkan bahwa model penelitian memiliki kemampuan penjelasan yang baik dalam menjelaskan variasi niat penggunaan dan kepuasan pengguna terhadap aplikasi Go Pendamping.

Tabel 1. Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis	Hubungan Variabel	Koefisien Jalur	T-Statistic	P-Value	Keterangan
H1	PEOU → PU	0,762	9,214	0,000	Diterima
H2	PEOU → ATU	0,351	3,187	0,002	Diterima
H3	PU → ATU	0,489	4,622	0,000	Diterima
H4	PU → BI	0,412	3,956	0,000	Diterima
H5	ATU → BI	0,468	4,301	0,000	Diterima
H6	BI → US	0,849	14,732	0,000	Diterima

Sumber: Output PLS

Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan metode bootstrapping pada SmartPLS. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh hubungan antar variabel memiliki nilai t-statistic > 1,96 dan p-value < 0,05, sehingga seluruh hipotesis penelitian diterima. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Perceived Ease of Use (PEOU)* berpengaruh signifikan terhadap *Perceived Usefulness (PU)*. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan aplikasi Go Pendamping membuat pengguna merasakan manfaat yang lebih besar dalam mendukung aktivitas kerja. PEOU juga berpengaruh signifikan terhadap *Attitude Toward Using (ATU)*. Semakin mudah aplikasi digunakan, semakin positif sikap pengguna terhadap penggunaan aplikasi tersebut. Variabel *Perceived Usefulness (PU)* terbukti berpengaruh signifikan terhadap *Attitude Toward Using (ATU)* dan *Behavioral Intention (BI)*. Temuan ini menunjukkan bahwa manfaat yang dirasakan pengguna menjadi faktor utama dalam membentuk sikap dan niat untuk terus menggunakan aplikasi. *Attitude Toward Using (ATU)* berpengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention (BI)*, yang menandakan bahwa sikap positif pengguna mendorong keinginan untuk terus menggunakan aplikasi Go Pendamping. Niat penggunaan tersebut kemudian berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction (US)*, sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi oleh keberlanjutan penggunaan aplikasi.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mulai dari perumusan masalah, kajian teori, metode penelitian, hingga analisis dan pembahasan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa aplikasi Go Pendamping telah diterima dengan baik oleh pengguna di Balai Perhutanan Sosial Palembang. Pendekatan *Technology Acceptance Model (TAM)* dengan metode analisis *PLS-SEM* mampu menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan dan kepuasan pengguna terhadap aplikasi tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Perceived Ease of Use* memiliki peran penting dalam membentuk *Perceived Usefulness*. Aplikasi yang mudah digunakan membuat pengguna merasakan manfaat yang lebih besar dalam mendukung aktivitas pendampingan, pelaporan, serta monitoring kegiatan perhutanan sosial. Temuan ini menunjukkan bahwa aspek kemudahan penggunaan menjadi faktor awal yang mendorong penerimaan aplikasi Go Pendamping oleh pengguna. Selain itu, *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness* terbukti berpengaruh terhadap *Attitude Toward Using*. Pengguna yang merasakan kemudahan dan manfaat dari aplikasi cenderung memiliki sikap yang lebih positif terhadap penggunaan aplikasi Go Pendamping. Sikap positif tersebut selanjutnya mendorong terbentuknya *Behavioral Intention* untuk terus menggunakan aplikasi dalam mendukung pekerjaan. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa *Behavioral Intention* berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*. Semakin tinggi niat pengguna untuk terus menggunakan aplikasi Go Pendamping, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan aplikasi tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis sistem, tetapi juga oleh persepsi, sikap, dan niat pengguna dalam memanfaatkan sistem secara berkelanjutan. Secara keseluruhan, model TAM terbukti relevan dan efektif dalam menjelaskan penerimaan aplikasi Go Pendamping di Balai Perhutanan Sosial Palembang.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diperoleh, pihak Balai Perhutanan Sosial Palembang disarankan untuk terus melakukan pengembangan dan penyempurnaan aplikasi Go Pendamping, khususnya dalam menjaga *Perceived Ease of Use* agar aplikasi tetap mudah digunakan oleh seluruh pengguna. Selain itu, peningkatan *Perceived Usefulness* melalui pengembangan fitur yang sesuai dengan kebutuhan lapangan diharapkan dapat semakin meningkatkan *User Satisfaction* pengguna aplikasi. Penyelenggaraan pelatihan dan pendampingan teknis secara berkala juga disarankan untuk meningkatkan pemahaman pengguna terhadap fitur-fitur aplikasi, sehingga *Attitude Toward Using* dan *Behavioral Intention* pengguna terhadap aplikasi Go Pendamping dapat terus ditingkatkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, S. R., & Bingamawa, M. T. (2025). Pengaruh Persepsi Pengguna terhadap Penerimaan dan Kepuasan Aplikasi Sayang Warga Surabaya Berdasarkan Model Technology Acceptance Model (TAM). 0–6.
- Ara, R., Tama, Z., Hoque, M., Liu, Y., & Alam, M. J. (2023). An Application of Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) to Examining Farmers' Behavioral Attitude and Intention towards Conservation Agriculture in Bangladesh.
- Aswar, K., Ermawati, E., Juliyanto, W., Andreas, A., & Wiguna, M. (2022). Adoption of E-Government By Indonesian State Universities: an Application of Technology Acceptance Model. *Problems and Perspectives in Management*, 20(1), 396–406. [https://doi.org/10.21511/ppm.20\(1\).2022.32](https://doi.org/10.21511/ppm.20(1).2022.32)
- Ayu, I., Ayunda, P., Sugiantari, A., Luh, N., Widiasih, A., Agus, I. M., Gunawan, O., & Gunawan, G. (2023). Penggunaan Metode Technology Acceptance Model (TAM) dalam Analisis Sistem Informasi Alista (Application of Logistic and Supply Telkom Access). 5(2).
- Davis, F. D., & Davis, F. (2015). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. September 1989. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Davis, F. D., & Granić, A. (2024). The Technology Acceptance Model: 30 Years of TAM. <https://link.springer.com/book/10.1007/978-3-030-45274-2>
- Fahlevi, P., Octaviani, A., & Dewi, P. (2017). Analisis Aplikasi Ijateng dengan Menggunakan Teori Technology Acceptance Model (TAM).
- Handayani, Nurafifah., Prahartiwi., & Indah, L. (2024). *IJIS Indonesian Journal on Information System e- ISSN 2548-6438 p-ISSN 2614-7173*. 9(April), 47–59.
- Harim, Oumaima, & Harmouzi, E. (2025). The Role of Media in the E-Government Adoption in Morocco: A Diffusion of Innovation and Technology Acceptance Model Perspective Using PLS-SEM. 1–24.
- Hudori, Husaein, Al, A., Agustini, Rianti, & Silvia. (2024). Analisis Kemudahan Penggunaan Aplikasi Go-Jek Di Kota Jambi Dengan Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM). *Jurnal Informatika Dan Rekayasa Komputer (JAKAKOM)*. 4(September), 1069–1077. <https://doi.org/10.33998/jakakom.v4i2>
- Latif, I. S., Saputro, R. E., & Barkah, A. S. (2025). *Improvement of Technology Acceptance Model (TAM) with PLS-SEM: A Systematic Literature Review*. 7(2), 1376–1399. <https://doi.org/10.51519/journalisi.v7i2.1104>
- Mikša, M., & Sikirica, N. (2024). *The Evolution and Applications of the Technology Acceptance Model*. 4(5), 154–157. [https://doi.org/10.15341/mce\(2470-4180\)/](https://doi.org/10.15341/mce(2470-4180)/) Murjoko, & Effiyaldi. (2023). Analisis Efektifitas Sistem Informasi Perpustakaan UIN Sulthan Thaha Saifuddin Menggunakan Metode TAM. 8(2).
- Napitupulu, D., Usino, W., Azmi, N. A., Kartika, R. S., Supratikta, H., Suhendra, A., Yohanitas, W. A., Saksono, H., Halik, A., & Suhandoyo. (2024). Understanding the key driver of e-government services continuance usage intention: An integrated model of Expectation Confirmation Model and Technology

- Acceptance Model. *Journal of Infrastructure, Policy and Development*, 8(12), 1–18. <https://doi.org/10.24294/jipd.v8i12.7957>
- Putri, M. R., & Aprianingsih, A. (2024). The Impact of Customer Satisfaction on Loyalty of GoTo: The Application of Technology Adoption Model (TAM). *Indonesian Journal of Business and Entrepreneurship*, 10(1), 214–222. <https://doi.org/10.17358/ijbe.10.1.214>
- Rusnita, W. C., Koeswara, H., & Putera, R. E. (2024). *Digital Inclusion and Accessibility E-Government in the Padang City*. 3, 1071–1079.
- Sains, J., Kelautan, T., Darma, U., Warga, P., Babelan, K., Pakaian, M., Online, T., Forward, I., Pada, C., Interaktif, G., Penerima, M., Menggunakan, Z., Simple, M., Bangun, R., Aplikasi, S., Barang, P., Menggunakan, D., Naive, M., Pada, B., ... Jurnal, R. (2020). Perancangan Sistem Informasi Management Siswa Berprestasi Berbasis Android pada SMK PGRI Rawalumbu Bagus. *Jurnal Sains Dan Teknologi*.
- Wixom, H., B., Todd, & A, P. (2005). A Theoretical Integration of User Satisfaction and Technology Acceptance. *Information Systems Research, Informatio*, 85–102. <https://doi.org/10.1287/isre.1050.0042>