

Analisis Konseptual Faktor-Faktor Penggunaan Aplikasi WhatsApp pada Manajemen Pendidikan

Eka Giovana Asti¹, Sumarsid²

¹Universitas Ipwija, ²Sekolah Tinggi Manajemen Labora

e-mail: ekagiovanaasti@yahoo.co.id

Abstrak

WhatsApp adalah platform populer terutama untuk komunikasi dalam organisasi. Aplikasi ini memiliki 1,5 miliar pengguna di seluruh dunia. Meskipun telah terjadi peningkatan jumlah penelitian yang melihat penggunaan aplikasi WhatsApp di berbagai setting formal, penggunaannya dalam penelitian manajemen pendidikan masih kurang dipelajari. Oleh karena itu, makalah konseptual ini kami usulkan untuk dipelajari. Tujuan penulisan konseptual ini adalah untuk meninjau faktor-faktor dan hubungannya dengan penggunaan aplikasi WhatsApp dalam manajemen pendidikan di perguruan tinggi negeri. Makalah konseptual ini mengeksplorasi pendahuluan, tinjauan literatur, dan metodologi penelitian. Selain itu, paper konseptual ini juga membahas hubungan antara faktor-faktor tersebut dengan penerapan WhatsApp dalam manajemen pendidikan di perguruan tinggi negeri. Faktor-faktor yang menjadi fokus adalah ekspektasi kinerja, ekspektasi upaya, pengaruh sosial, dan kondisi fasilitasi. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif berdasarkan desain survei. Populasi penelitian terdiri dari staf administrasi universitas negeri dan dosen dari seluruh Indonesia. Oleh karena itu, makalah konseptual ini mengusulkan statistik deskriptif dan inferensial untuk menganalisis data penelitian ini. Program Statistical Package for Social Science (SPSS) menyarankan untuk menganalisis data. Analisis deskriptif akan digunakan untuk mengukur tingkat penggunaan aplikasi WhatsApp dalam manajemen pendidikan di perguruan tinggi negeri dengan melibatkan rata-rata, persentase, dan standar deviasi. Sementara itu, statistik inferensi akan menggunakan Koefisien Korelasi Pearson untuk melihat hubungan antar faktor dan penggunaan aplikasi WhatsApp dalam manajemen pendidikan di perguruan tinggi negeri.

Kata kunci: faktor, WhatsApp, manajemen pendidikan, kinerja, upaya, pengaruh sosial, kondisi fasilitasi

Pendahuluan

Media sosial menjadi sangat populer di abad ke-21 (Mohd Noorhadi & Zurinah Tahir, 2017). Menurut 'We Are Social and Hootsuite' dalam laporan Digital terbaru 2019, Indonesia menjadi salah satu dari lima negara yang secara signifikan menerapkan media sosial dalam kehidupan sehari-hari. Aplikasi media sosial ini tidak hanya membantu dalam berkomunikasi, tetapi juga sangat bermanfaat dalam proses pembelajaran (Halim & Nur Hanani, 2017). Nurul Shakirah dan Intan Shafinaz (2019) menyatakan bahwa media sosial telah menjadi sarana yang sangat nyaman untuk berkomunikasi dan menyebarkan informasi, khususnya di kalangan mahasiswa.

WhatsApp telah menjadi layanan pesan teks seluler terbesar dan terpopuler di dunia di India (Sathish Kumar et al., 2021), Afrika Selatan, Argentina, Singapura, Hong Kong, Spanyol termasuk Indonesia (Normazaini et al., 2018). Dari sekian banyak media sosial, aplikasi WhatsApp menjadi aplikasi yang sangat populer di dunia ini.

Aplikasi WhatsApp telah menjadi pilihan pertama di kalangan remaja dimana 80% hingga 90% diantaranya menggunakan aplikasi ini karena diyakini dapat mempercepat hubungan komunikasi (Subramanian, 2017). Mengikuti tren aplikasi WhatsApp di Indonesia, aplikasi ini semakin banyak diterapkan di organisasi publik maupun swasta.

WhatsApp digunakan dalam organisasi untuk memastikan komunikasi dapat berlangsung lancar dan membantu organisasi dalam menjalankan tugasnya (Mariana & Putri 2017). WhatsApp merupakan aplikasi media sosial yang praktis karena dengan menggunakan aplikasi ini, pengguna dapat mengirimkan pesan dalam bentuk teks, gambar, audio, dan video, yang memungkinkan organisasi tertentu untuk berkomunikasi atau menyampaikan informasi melaluinya (Normazaini et al., 2018).

Sementara itu, Chairunnisa dan Benedictus (2017) menyatakan WhatsApp lengkap sebagai alat komunikasi karena mampu melampirkan berbagai file seperti foto, dokumen, audio, video, dan link.

Khairah @ Asma'a dkk. (2017) menyatakan bahwa penggunaan aplikasi WhatsApp sebagai sarana dalam pembelajaran kolaboratif menunjukkan kemampuan dosen universitas untuk menjadi fasilitator yang efektif. Peran dosen berubah dari pemberi ilmu menjadi fasilitator pembelajaran untuk membantu mahasiswa berkolaborasi dalam menyelesaikan tugas yang diberikan.

WhatsApp juga berperan penting di antara staf administrasi universitas negeri dan dosen dalam manajemen pendidikan. Normazaini et al. (2018) menyatakan bahwa dosen universitas menerapkan WhatsApp dalam isu-isu yang terkait dengan manajemen pendidikan di universitas mereka. Mereka mendapatkan pedoman dan data sesekali bahkan setelah jam kerja tetapi dalam frekuensi yang lebih sedikit dibandingkan dengan jam kerja. Instruksi dan informasi yang disampaikan melalui WhatsApp setelah jam kerja difokuskan pada tugas-tugas mendesak atau membutuhkan umpan balik segera.

WhatsApp digunakan dalam manajemen pendidikan di perguruan tinggi negeri untuk menyampaikan data, menelaah, memberikan arahan, mendapatkan masukan yang berkaitan dengan kegiatan dan kemajuan pekerjaan, memfasilitasi pekerjaan, dan memilih tindakan yang termasuk hal-hal kecil (Normazaini et al., 2018). Meskipun WhatsApp sering digunakan sebagai alat komunikasi, namun belum diakui sebagai media komunikasi yang cocok digunakan untuk hal-hal besar yang masih memerlukan percakapan tatap muka.

Aplikasi WhatsApp telah digunakan secara luas, tidak hanya untuk kegiatan sosial, tetapi telah menjadi sarana bagi para manajer untuk menyampaikan informasi dan instruksi kepada karyawan. Inkuirinya adalah hal-hal yang menjadi variabel penggunaan aplikasi WhatsApp dalam manajemen pendidikan di perguruan tinggi negeri. Diantara faktor-faktor yang dapat mempengaruhi penggunaan aplikasi WhatsApp adalah performance expectancy, effort expectancy, social influence, dan facilitating condition.

Tinjauan Pustaka

WhatsApp didirikan oleh Brian Anton dan Jan Koum pada tahun 2009 yang merupakan aplikasi pesan teks seluler untuk telepon pintar. WhatsApp bergabung dengan Facebook pada tahun 2014 namun berfungsi sebagai aplikasi yang berbeda (WhatsApp, 2019). Dengan pesatnya perkembangan WhatsApp, komunikasi tradisional seperti SMS telah tergeser oleh aplikasi WhatsApp dan membuat proses komunikasi menjadi lebih real-time (Rianto et al., 2019). Saat ini, WhatsApp menjadi aplikasi yang sangat berharga hingga diterapkan di perguruan tinggi (Abraham & Fanny, 2019).

Saat ini, hampir 180 negara menggunakan aplikasi WhatsApp di seluruh dunia (WhatsApp, 2020). Salah satu faktor yang membuat aplikasi WhatsApp menjadi sangat terkenal adalah karena fitur-fitur dalam aplikasi ini yang meningkatkan efisiensi, penghematan data, dan kinerjanya secara keseluruhan (WhatsApp, 2019). Komunikasi melalui aplikasi ini sangat layak sejauh waktu dan biaya minimal baik dalam organisasi, institusi, dan bisnis (Daniel et al., 2019).

WhatsApp telah menjadi bagian dari rutinitas e-komunikasi di kalangan mahasiswa maupun dosen (Nundini Devi, 2021). Selama masa PPKM, aplikasi WhatsApp ini membantu menciptakan lingkungan yang positif dan ramah di antara mahasiswa dan dosen sehingga menciptakan rasa memiliki melalui grup WhatsApp. Aplikasi WhatsApp cocok sebagai alternatif media komunikasi formal dalam manajemen pendidikan.

Komisi Pendidikan Tinggi (HEC) mengoordinasikan semua universitas lintas negara untuk memulai kelas online karena penguncian COVID-19. Pembicaraan yang direkam dibagikan pada pertemuan WhatsApp untuk membantu pembaruan. Terlihat bahwa dengan menggunakan teknik ini, seorang siswa dengan kemampuan relasional yang tidak berdaya secara aktif bekerja sama dengan instruktur dalam kaitannya dengan pertemuan pendidikan yang dekat dan pribadi. Penggunaan media sosial dan aplikasi interaksi interpersonal dapat berfungsi sebagai komunikasi yang berharga dan menunjukkan perangkat untuk negara-negara agraris (Tahir Mehmood Khan, 2021).

Ada empat fungsi komunikasi dalam organisasi melalui WhatsApp group chat Oriflame, yaitu sistem pemrosesan informasi, regulatif, persuasif, dan integratif yang memungkinkan terselenggaranya

komunikasi bisnis Oriflame (Oviva Tidal & Ira Dwi, 2019). WhatsApp telah menjadi metode komunikasi yang efektif dalam suatu organisasi baik atas nama administrator atau karyawan.

Aplikasi WhatsApp telah menjadi media komunikasi utama dalam organisasi karena penggunaannya dapat berkomunikasi dengan cepat, mendapatkan informasi dan umpan balik dengan cepat (Normazaini et al., 2018). Banyak pengguna menggunakan aplikasi WhatsApp di organisasinya karena merupakan aplikasi media sosial yang sangat menyenangkan, menyenangkan dan sangat menghibur (Robin et al., 2017).

Vusparatih (2018) yang mempelajari grup WhatsApp dalam asosiasi menetapkan bahwa grup WhatsApp adalah jenis komunikasi otoritatif yang memindahkan jenis komunikasi teks ke smartphone. Meskipun struktur organisasinya ada di dalam grup WhatsApp hanya berfungsi sebagai jenis komunikasi yang tidak permanen dimana komunikasi mendasar masih terjadi melalui surat atau komunikasi tatap muka. Namun, konflik muncul antar organisasi seperti kata-kata yang tidak sopan atau informal, penggunaan emoji, atau ekspresi yang tidak akurat saat berkomunikasi di grup WhatsApp.

Laudon dan Laudon (2010) menyatakan bahwa ada tiga tingkatan administrasi dalam sebuah organisasi yaitu strategis, menengah dan operasional. Aplikasi WhatsApp membantu administrasi untuk mengelola dan mengelola dengan lebih mudah. Aplikasi ini membantu proses penyebaran data dari level esensial ke level fungsional secara lebih efektif, cepat, dan hemat waktu dan biaya.

Harapan kinerja adalah konstruk yang sering diterapkan dalam studi yang berkaitan dengan adopsi teknologi (Park et al., 2007). Harapan kinerja menjadi prediktor yang kuat dalam menentukan perilaku pengguna dan tingkat penerimaan suatu sistem informasi (Davis, 1989). Hu dkk. (2020) mempelajari faktor-faktor yang mempengaruhi akademisi untuk menggunakan ponsel dari perspektif UTAUT. Temuan penelitian menunjukkan bahwa ekspektasi kinerja telah menjadi salah satu faktor utama penggunaan ponsel. Harapan kinerja sangat memengaruhi perilaku pengguna terhadap teknologi seluler.

Diantara faktor yang mempengaruhi penggunaan aplikasi WhatsApp adalah *performance expectancy* (Zulhanif & Roslinda, 2019). Sebagai universitas, universitas berada di garis depan penelitian tentang penggunaan sistem informasi untuk mencapai bisnis inti pendidikan dan pembelajaran, dan masalah manajemen seperti mengelola personalia dan catatan siswa (Cheon et al., 2012; Loogma et al., 2012). Kiyeng dan David (2015) mensurvei staf manajemen pendidikan dan siswa untuk memahami perilaku penggunaan terkait penerimaan dan penggunaan teknologi. Staf manajemen pendidikan telah menemukan bahwa mereka dapat dengan cepat mengadopsi penggunaan sistem informasi yang memudahkan siswa untuk mengakses layanan pada waktu yang tepat. Ekspektasi kinerja memiliki dampak yang signifikan terhadap penggunaan sistem informasi berbasis web oleh siswa dan sejalan dengan sebagian besar hasil sebelumnya.

Saleem, Al- Saqri, dan Ahmad (2016) menyelidiki dampak ekspektasi kinerja terhadap perilaku penggunaan anggota fakultas di Universitas Sultan Qaboos untuk menggunakan Moodle dalam pengajaran mereka. Hasil survei menunjukkan munculnya dua kelompok fakultas. Yang satu menggunakan Moodle dan yang lainnya tidak. Dalam kelompok yang menggunakan Moodle, terdapat korelasi positif antara ekspektasi kinerja dan perilaku penggunaan, yang memengaruhi penggunaan Moodle oleh anggota fakultas. Beberapa anggota grup non-Moodle memiliki harapan kinerja yang optimis untuk teknologi.

Selain itu, Kocaleva, Stojanovik, dan Zdravev (2014) melakukan survei untuk memahami perilaku penggunaan pendidik terkait dengan penerimaan dan penggunaan teknologi. Harapan kinerja memiliki dampak terbesar pada penerimaan dan penggunaan teknologi. Oleh karena itu, ekspektasi kinerja merupakan faktor yang paling berpengaruh bagi responden untuk merangkul dan menggunakan TIK. Anderson, Schwager, dan Kerns (2006) mempelajari penerimaan fakultas untuk PC Tablet. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa ekspektasi kinerja pengguna merupakan prediktor terpenting penggunaan tablet PC.

Effort expectancy merupakan salah satu variabel yang sering digunakan dalam penelitian acceptance khususnya penelitian yang menggunakan model UTAUT. Berdasarkan model UTAUT,

ekspektasi upaya mengacu pada tingkat kenyamanan atau upaya yang terkait dengan pemanfaatan teknologi oleh pelanggan (Venkatesh et al., 2012). Demissie (2011) menyatakan bahwa faktor ekspektasi upaya merupakan salah satu faktor dalam penerimaan dan penggunaan aplikasi teknologi informasi dan komunikasi (TIK) berbasis web. Staf fakultas menyatakan bahwa aplikasi TIK berbasis web merampingkan komunikasi antara fakultas, staf, dan orang tua dalam memantau kemajuan akademik siswa, dan mengelola sumber daya dengan lebih baik.

Pengaruh sosial berarti sejauh mana seseorang menganggap bahwa orang lain yang penting baginya percaya bahwa mereka perlu menggunakan sistem informasi baru (Venkatesh et al., 2003). Pengaruh sosial adalah salah satu faktor utama yang mempengaruhi individu dan organisasi untuk mengakui penggunaan TIK untuk menyelesaikan pekerjaannya (Muliati & Abdul Said, 2020). Temuan studi oleh Ahmet Ayaz dan Mustafa Yanartas (2020) menemukan bahwa penerimaan penggunaan sistem manajemen dokumen elektronik (EDMS) telah dipengaruhi oleh faktor pengaruh sosial.

Kondisi yang memfasilitasi sedemikian rupa sehingga pengguna mengakui bahwa penggunaan sistem ini didukung oleh dukungan teknis dan organisasi yayasan (Venkatesh & Morris, 2000). Kiyeng dan David (2015), mempelajari persepsi sejauh mana universitas dan infrastruktur teknis diperlukan untuk mendukung sistem informasi berbasis web. Kondisi yang memfasilitasi kondisi penggerak variabel yang secara langsung memengaruhi perilaku pengguna dan memengaruhi adopsi sistem informasi berbasis web.

Selain itu, banyak penelitian yang menggunakan performance expectancy, effort expectancy, social influence, dan facilitating conditions sebagai faktor yang mempengaruhi penerimaan suatu sistem informasi (Khairah @ Asma'a et al., 2017; Mohamed, Sharif & Muhayiddin, 2021; Hu et al., 2020; Ahmad Fahmi et al., 2016; Nurul Ain & Razzatul Iza Zurita, 2016).

Berdasarkan kajian-kajian terdahulu, media sosial khususnya aplikasi WhatsApp berperan penting dalam proses penyebaran informasi dan berpotensi untuk diterapkan di organisasi kedinasan. Diantara faktor yang mempengaruhi penggunaan aplikasi WhatsApp adalah performance expectancy, effort expectancy, social influence, dan facilitating condition.

Kerangka Teoritis

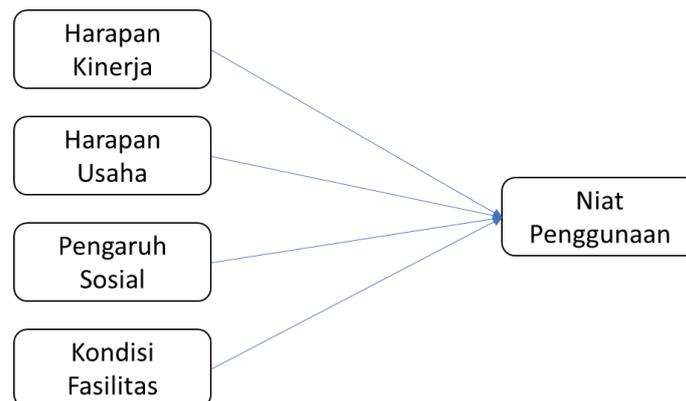
Penelitian ini akan dilakukan dengan menggunakan teori penerimaan pengguna. Teori penerimaan pengguna dalam konteks penelitian ini mengacu pada faktor-faktor yang berkontribusi terhadap penggunaan teknologi informasi (Davis, 1989). Banyak penyelidikan sebelumnya telah menunjukkan bahwa beberapa teori atau model telah dibuat untuk mempertimbangkan dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi pengguna. Diantara teori dan model tersebut adalah Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT), Technology Acceptance Model (TAM), Theory of Reasoned Action (TRA), Theory of Planned Behavior (TPB), Innovation Diffusion Theory (IDT), dan sebagainya. pada.

Penelitian ini akan mengklarifikasi faktor-faktor penggunaan aplikasi WhatsApp dalam manajemen pendidikan di perguruan tinggi negeri melalui variabel penelitian yang dijelaskan dari teori UTAUT (Venkatesh, Morris, Davis & Davis, 2003). Dasar pemikiran pemilihan teori UTAUT dalam penelitian ini adalah, teori ini menggabungkan delapan teori penerimaan pengguna yaitu Technology Acceptance Model (TAM), Theory of Reasoned Action (TRA), Innovation Diffusion Theory (IDT), Motivational Model, Theory of Planned Behavior (TPB), model gabungan TAM dan TPB, model Pemanfaatan PC dan Teori Kognitif Sosial (SCT). Venkatesh et al. (2003) berpendapat bahwa UTAUT dapat digunakan oleh manajer untuk mengukur keberhasilan teknologi baru dan memahami faktor-faktor yang mendorong penerimaan teknologi dan juga dapat menjelaskan perilaku pengguna dalam menerima suatu teknologi.

Selain itu, banyak penelitian terbaru berdasarkan penerimaan teknologi yang telah menggunakan teori UTAUT untuk membedakan faktor penerimaan suatu sistem teknologi. Di antara penelitian tersebut adalah, Variabel yang disempurnakan dari model UTAUT Venkatesh pada penerimaan penggunaan siswa pada pembelajaran jarak jauh online (Mohamed et al., 2021), Penerimaan pembelajaran IoT (Internet of Things) di kalangan mahasiswa di Pakistan (Humaiz Shaikh et al. ., 2021), Kinerja ramah lingkungan sebagai faktor penentu adopsi aplikasi virtual reality di taman

nasional (Mario et al., 2021), Pengaruh sikap terhadap penerimaan mobile banking menggunakan model extended UTAUT (Angelia, Erwin & Roni, 2021), Menuju niat pelanggan untuk menggunakan kode QR dalam pembayaran seluler (Victor et al., 2021), dan seterusnya.

Semua variabel penelitian ini diadaptasi dari teori UTAUT. Di antara variabelnya adalah ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, kondisi fasilitasi, dan penggunaan sistem aktual (penggunaan aplikasi WhatsApp). Kelima variabel ini mendukung penting dalam membedakan penggunaan aplikasi WhatsApp antara staf administrasi universitas negeri dan dosen dalam manajemen pendidikan. Teori ini pertunjukan bahwa niat dan perilaku penggunaan dipengaruhi oleh empati konstruksi utama, yaitu harapan operasi, harapan usaha, pengaruh sosial, dan kondisi fasilitas seperti yang ditunjukkan pada Gambar 1.

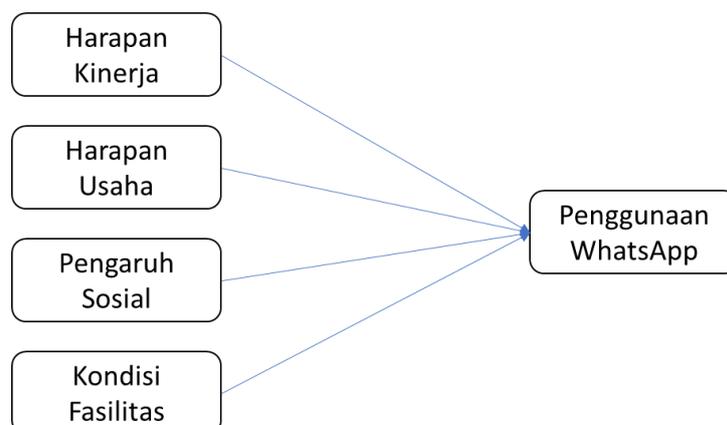


Gambar 1. Model UTAUT

Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual adalah sistem yang koheren yang terdiri dari tujuan dan konsep mendasar yang saling berhubungan dan menjadi dasar dari setiap studi. Kerangka penelitian ini dibangun berdasarkan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (Venkatesh et al., 2003). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menunjukkan hubungan antara faktor-faktor tersebut dengan penggunaan aplikasi WhatsApp dalam manajemen pendidikan di perguruan tinggi negeri di Indonesia.

Gambar 2 menunjukkan faktor penggunaan aplikasi WhatsApp yang diwakili oleh empat aspek variabel bebas yaitu performance expectancy, effort expectancy, social influence, dan facilitating conditions. Sedangkan variabel terikatnya adalah penggunaan aplikasi WhatsApp.



Gambar 2. mewujudkan Konseptual Adaptasi dari Model UTAUT

Harapan Kinerja

Ekspektasi kinerja dapat didefinisikan sebagai sejauh mana seorang individu percaya bahwa penggunaan sistem informasi dapat membantu mereka mencapai kinerja pekerjaan mereka (Venkatesh et al., 2003). Wirda Khairiyah (2017) menyatakan bahwa peran variabel ini sangat efektif dan produktif digunakan oleh mahasiswa dan dosen karena dapat meningkatkan hasil belajar. Dalam penelitian ini, ekspektasi kinerja mengacu pada sejauh mana staf administrasi dan kepercayaan dosen terhadap aplikasi WhatsApp akan dapat membantu mereka memfasilitasi manajemen pendidikan di perguruan tinggi negeri. WhatsApp diharapkan dapat membantu staf administrasi dan dosen untuk berkomunikasi dan berbagi informasi dalam pengelolaan pendidikan di perguruan tinggi negeri. Ekspektasi kinerja adalah, faktor yang sangat penting karena setelah pengguna mengetahui tentang dua sistem informasi, yang memiliki fitur yang sama, maka pengguna akan memilih sistem informasi yang lebih berguna dan bermanfaat bagi mereka daripada yang lebih mudah digunakan (Yoo, Han & Huang, 2012).

Teori UTAUT ini berkembang dari teori-teori sebelumnya. Dengan demikian, setiap konstruk variabel ekspektasi kinerja diturunkan dari teori sebelumnya. Konstruk ditunjukkan pada tabel 1 beserta maknanya dari aspek-aspek penelitian ini.

Tabel 1. Konstruk Variabel Harapan Kinerja

No	Konstruk	Teori
1	Kegunaan	TAM (Davis, 1989)
2	Motivasi Ekstrinsik	<i>Model Motivasi</i> (MM) (Davis et al., 1992)
3	<i>Kesesuaian Pekerjaan</i>	Model Pemanfaatan PC (MPCU) (Thompson et al., 1991)
4	<i>Keuntungan relatif</i>	<i>Inovasi Teori Difusi</i> (IDT) (Moore & Benbasat, 1999)
5	Ekspektasi Luaran	<i>Teori Kognitif Sosial</i> (SCT) (Compeau & Higgins, 1995)

Ekspektasi kinerja sangat mempengaruhi perilaku pengguna terhadap penerimaan dan penggunaan TIK. Ini telah menjadi salah satu faktor penerimaan dan penggunaan TIK yang paling penting dalam manajemen universitas (Oye, Iahad & Rahim, 2014). Ekspektasi kinerja merupakan bagian integral dari penerapan sistem manajemen pembelajaran baru di kalangan dosen universitas (Anja Garone et al., 2019). Dosen memiliki ekspektasi kinerja yang tinggi pada mobile instant messaging (Khairah @ Asma'a et al., 2017). Berdasarkan studi sebelumnya, variabel ini dianggap sebagai faktor yang paling efektif yang dapat mempengaruhi perilaku dalam menggunakan teknologi informasi. Oleh karena itu, dalam penelitian ini, peneliti akan melihat sejauh mana seorang dosen percaya bahwa penggunaan aplikasi WhatsApp akan membantu mereka mencapai prestasi kerja mereka.

Ekspektasi Luaran

Effort expectancy mengacu pada sejauh mana seseorang mempercayai tingkat kenyamanan suatu sistem informasi (Venkatesh et al., 2003). Artinya tingkat kepercayaan pengguna terhadap teknologi informasi dapat dipahami dengan mudah. Kegunaan mengurangi upaya pengguna untuk mempelajari teknologi secara lebih mendalam. Usability juga erat kaitannya dengan self-efficacy yang artinya semakin mudah menggunakan suatu sistem, semakin besar penggunaannya (Duranova & Ohly, 2016). Dalam penelitian ini, faktor ekspektasi upaya mengacu pada sejauh mana kepercayaan staf administrasi dan dosen terhadap tingkat kemudahan penerapan WhatsApp dalam manajemen pendidikan di perguruan tinggi negeri. Berdasarkan teori awal, variabel ekspektasi usaha berasal dari beberapa variabel konstruk dari teori-teori sebelumnya. Konstruk ditunjukkan pada tabel 2 beserta maknanya dari aspek-aspek penelitian ini.

Tabel 2. Konstruk Variabel Harapan Usaha

No	Konstruk	Teori
----	----------	-------

1	<i>Persepsi Kemudahan Penggunaan</i>	TAM (Davis, 1989)
2	Kompleksitas	MPCU (Thompson et al., 1991)
3	<i>Kemudahan penggunaan</i>	IDT (Moore & Benbasat , 1999)

Banyak penelitian telah dilakukan dengan menggunakan ekspektasi upaya sebagai salah satu variabel terutama dalam penelitian yang berkaitan dengan penerimaan teknologi. Diantaranya, Oye, Iahad, dan Rahim (2012) menemukan bahwa ekspektasi usaha adalah prediktor yang paling berpengaruh terhadap niat staf akademik untuk menerima dan menggunakan TIK di universitas. Staf akademik menyatakan bahwa TIK mudah diterapkan serta membantu mereka menjadi lebih mahir saat menerapkan TIK di universitas (Oye, Iahad & Rahim, 2014). Dalam penelitian ini peneliti akan melihat tingkat kepercayaan staf tata usaha dan dosen terhadap kemudahan penggunaan aplikasi WhatsApp dalam pengelolaan pendidikan di perguruan tinggi negeri.

Pengaruh Sosial

Pengaruh sosial dapat didefinisikan sebagai sejauh mana seorang individu menganggap suatu sistem penting bagi orang lain dan percaya bahwa mereka perlu menggunakan sistem informasi baru (Venkatesh et al., 2003). Syaza Hazwani (2017) menyatakan bahwa pengaruh sosial mencerminkan pengaruh pandangan dari orang-orang sekitar terhadap perilaku individu. Pengguna juga memperhatikan pendapat dan keyakinan orang lain tentang teknologi sebelum menggunakannya. Juga, orang mungkin mengatakan bahwa pengaruh sosial adalah sejauh mana seorang individu percaya bagaimana orang lain (yang penting bagi mereka) menerima bahwa orang tersebut harus menggunakan teknologi dalam pekerjaan. Dalam konteks penelitian ini, faktor pengaruh sosial mengacu pada sejauh mana seorang dosen merasa penting bagi kolega dan administrator untuk percaya bahwa mereka perlu menggunakan aplikasi WhatsApp dalam manajemen pendidikan di perguruan tinggi negeri. Dalam konteks manajemen pendidikan di perguruan tinggi negeri, pengaruh sosial merujuk pada tenaga administrasi dan dosen. Staf administrasi dan dosen dapat mempengaruhi staf dan dosen lain untuk menggunakan WhatsApp dalam manajemen pendidikan di perguruan tinggi negeri.

Pernyataan ini diperkuat oleh Elvandari (2011) yang menguji model dasar UTAUT dalam sistem wajib menyimpulkan bahwa, pengaruh sosial merupakan variabel yang muncul berdasarkan penerimaan individu terhadap suatu teknologi yang berasal dari sikap. Berdasarkan teori aslinya, variabel pengaruh sosial berasal dari beberapa variabel konstruk dari teori-teori sebelumnya. Konstruk ditunjukkan pada tabel 3 beserta maknanya dari aspek-aspek penelitian ini.

Tabel 3. Konstruk Variabel Pengaruh Sosial

No	Konstruk	Teori
1	Norma Subjektif	TRA, Kontrol Gabungan TAM dan TPB (C-TAMTPB) (Ajzen, 1991; Taylor & Todd 1995)
2	Faktor Sosial	MPCU (Thompson et al., 1991)
3	Citra	IDT (Moore & Benbasat , 1999)

Faktor ini sangat penting karena banyak penelitian telah menemukan bahwa variabel pengaruh sosial memainkan peran penting dalam adopsi sistem teknologi baru. Ahmet Ayaz dan Mustafa Yanartas (2020) menemukan bahwa pengaruh sosial memiliki hubungan yang signifikan terhadap penggunaan sistem manajemen dokumen elektronik di universitas. Sosial, individu, dan organisasi mempengaruhi

individu untuk menerima penggunaan TIK dalam menyelesaikan tugasnya (Muliati & Abdul Said, 2020). Pengaruh sosial merupakan salah satu faktor utama dalam penerimaan sistem manajemen komunitas belajar (Demissie, 2011). Individu yang memiliki pengaruh signifikan memiliki pengaruh yang besar pula dalam motivasi mereka dalam memutuskan untuk menggunakan teknologi di perguruan tinggi (Kiyeng & David, 2015). Oleh karena itu, dalam penelitian ini peneliti akan melihat peran pengaruh sosial dalam mempengaruhi penggunaan aplikasi WhatsApp dalam manajemen pendidikan di perguruan tinggi negeri.

Kondisi Fasilitas

Kondisi yang memfasilitasi berarti sejauh mana seorang individu percaya bahwa organisasi dan infrastruktur teknis ada untuk mendukung penggunaan sistem informasi (Venkatesh et al., 2003). Dengan kata lain, faktor ini melihat pada tingkat di mana seseorang percaya bahwa kemampuan teknis suatu sistem dapat mendukung penggunaannya. Hu dkk. (2020) menemukan bahwa kondisi yang memfasilitasi menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen terhadap penggunaan teknologi seluler. Faktor kondisi yang memfasilitasi yang disinggung dalam penelitian ini adalah keyakinan staf administrasi dan dosen bahwa ada dukungan teknis dan organisasional dalam menggunakan aplikasi WhatsApp antara staf administrasi universitas negeri dan dosen dalam manajemen pendidikan. Berdasarkan teori awal, variabel kondisi fasilitasi berasal dari beberapa variabel konstruk dari teori-teori sebelumnya. Konstruk ditunjukkan pada tabel 4 beserta maknanya dari aspek-aspek penelitian ini.

Tabel 4. Konstruk Variabel Kondisi Fasilitas

No	Konstruk	Teori
1	Kontrol Sikap	TPB, C-TAM-TPB (Ajzen, 1991; Taylor & Todd 1995)
2	Kondisi Fasilitas	MPCU (Thompson et al., 1991)
3	Kompatibilitas	IDT (Moore & Benbasat, 1999)

Faktor ini juga sangat penting karena banyak penelitian menemukan bahwa variabel kondisi fasilitasi berperan penting dalam adopsi sistem teknologi baru. Kondisi yang memfasilitasi terkait dengan persepsi internal dan eksternal yang meliputi kepercayaan diri terhadap fasilitas teknologi, faktor lingkungan yang membuat suatu tindakan dilakukan, dan seberapa jauh suatu inovasi dirasakan secara konsisten sesuai dengan potensi kebutuhan dan pengalaman. Faktor yang memfasilitasi kondisi menjelaskan sebagian besar faktor yang mempengaruhi penerapan Document Workflow Management System (DWMS) (Ahmet Ayaz & Mustafa Yanartas, 2020). Kondisi yang memfasilitasi seperti perangkat keras, perangkat lunak, pelatihan, dan dukungan yang sesuai harus disediakan oleh manajemen. Hasilnya menunjukkan, kondisi yang memfasilitasi adalah determinan perilaku penggunaan yang paling berpengaruh (Demissie, 2011). Dalam penelitian ini, kondisi kemudahan dan kesesuaian tenaga administrasi dan dosen menjadi fokus dalam memfasilitasi kondisi penggunaan aplikasi WhatsApp dalam manajemen pendidikan di perguruan tinggi negeri.

Metode

Desain penelitian adalah gambaran tentang metode yang digunakan dalam melakukan penelitian (Hua, 2016). Makalah konseptual ini mengusulkan desain penelitian ini adalah penelitian survei. Penelitian ini cocok menggunakan desain penelitian korelasi. Studi korelasi melibatkan pengumpulan data untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih dalam suatu penelitian (Fraenkel et al., 2015). Metode korelasi dipilih karena penelitian ini merupakan penelitian inferensi.

Penelitian ini juga cocok dalam bentuk kuantitatif yang didasarkan pada kebutuhan dan keinginan pertanyaan penelitian yaitu membantu mengetahui sesuatu secara akurat. Metode kuesioner

berbasis web diusulkan untuk digunakan untuk pengujian hipotesis untuk mengidentifikasi hubungan atau korelasi antara variabel independen yaitu ekspektasi kinerja, ekspektasi upaya, pengaruh sosial dan kondisi fasilitasi dengan variabel dependen yaitu aplikasi WhatsApp dalam pendidikan di antara staf administrasi universitas negeri dan dosen.

Data yang diperoleh dari responden akan dianalisis dengan menggunakan Statistical Package for Social Science (SPSS). Analisis deskriptif akan digunakan untuk menganalisis informasi demografi responden. Selain itu, tingkat penerapan WhatsApp dalam manajemen pendidikan di perguruan tinggi negeri juga akan dianalisis menggunakan analisis deskriptif yang melibatkan mean, persentase, dan standar deviasi.

Skor rata-rata rata-rata yang tinggi menunjukkan penggunaan aplikasi WhatsApp yang menggembarakan. Sementara itu, skor rata-rata yang rendah menyimpulkan bahwa penggunaan aplikasi WhatsApp kurang menggembarakan di kalangan staf administrasi perguruan tinggi negeri dan dosen pengelola pendidikan. Tabel 5 menunjukkan interpretasi skor rata-rata dan tingkat penggunaan aplikasi WhatsApp dalam manajemen pendidikan di perguruan tinggi negeri.

Tabel 5. Interpretasi Skor Rata-Rata

Rata-Rata	Tingkat	Interpretasi
1,00-2,33	Rendah	Kurangnya penggunaan aplikasi WhatsApp dalam pengelolaan pendidikan di perguruan tinggi negeri
2,34-3,66	Sedang	Terkadang menggunakan aplikasi WhatsApp dalam pengelolaan pendidikan di universitas negeri (tiga sampai empat kali per bulan).
3,67-5,00	Tinggi	Selalu gunakan aplikasi WhatsApp dalam pengelolaan pendidikan di universitas negeri (hampir setiap hari selama jam kerja di Universitas).

Sumber : Sekaran (1992)

Koefisien Korelasi Pearson adalah ukuran korelasi yang digunakan untuk mengukur kekuatan dan arah hubungan linier antara dua variabel. Menurut interpretasi Chua (2009), perubahan antara satu variabel dengan variabel lainnya akan dianggap berkorelasi. Peneliti akan menggunakan Koefisien Korelasi Pearson dalam penelitian ini untuk melihat hubungan antara faktor (harapan kinerja, harapan upaya, pengaruh sosial, dan kondisi fasilitas) dengan penggunaan aplikasi WhatsApp dalam manajemen pendidikan di perguruan tinggi negeri.

Koefisien Korelasi Pearson (r) adalah untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel. Nilai r berada di antara kisaran $+1,00$ dan $-1,00$. Korelasi positif bertanda (+) merepresentasikan hubungan bahwa semakin tinggi nilai X , semakin tinggi nilai Y . Sedangkan korelasi negatif bertanda (-) merepresentasikan hubungan bahwa semakin tinggi nilai X , semakin rendah nilai Y (Chua, 2006).

Kesimpulan

Perkembangan teknologi media sosial memudahkan komunikasi antara staf administrasi dan dosen. Namun sebagian dosen masih menganggap informasi yang disampaikan melalui surat dan media elektronik sebagai informasi formal dan resmi (Normazaini et al., 2018). Sebagai staf administrasi atau dosen, perlu untuk mengetahui perkembangan teknologi di dunia. Sehingga mereka dapat mengubah metode komunikasi dan tidak ketinggalan zaman yang akan menggunakan teknologi dalam manajemen pendidikan di perguruan tinggi negeri. Hal ini dikarenakan saat ini banyak organisasi yang

menggunakan media sosial khususnya aplikasi WhatsApp sebagai jejaring resmi di tempat kerjanya (Riskyta, 2017).

Oleh karena itu, performance expectancy, effort expectancy, social influence, dan facilitating condition, sangat cocok digunakan dalam penelitian ini untuk melihat hubungan antara faktor-faktor dengan penggunaan aplikasi WhatsApp antara staf administrasi perguruan tinggi negeri dan dosen dalam manajemen pendidikan. Staf administrasi dan dosen akan menerima dan menggunakan aplikasi WhatsApp dalam manajemen pendidikan di perguruan tinggi negeri jika keempat faktor tersebut mempengaruhi mereka secara langsung.

Studi ini dapat bermanfaat bagi staf administrasi dan dosen karena dapat memberikan informasi tentang implikasi penggunaan aplikasi WhatsApp secara luas dalam manajemen pendidikan universitas dibandingkan dengan menggunakan media komunikasi tradisional seperti surat, memo, dan media elektronik (email). Selain itu, penelitian ini akan bermanfaat bagi universitas untuk menghimbau staf administrasi dan dosen untuk menggunakan WhatsApp dalam manajemen pendidikan di perguruan tinggi negeri. Studi ini juga diharapkan dapat membantu MCMC dalam merumuskan pedoman penggunaan aplikasi WhatsApp sebagai alat khusus konvensional dalam manajemen pendidikan baik di universitas maupun di sekolah.

Disarankan agar dilakukan penelitian lebih lanjut untuk mengidentifikasi lebih jauh dampak keuntungan dan kerugian penggunaan aplikasi WhatsApp dalam pengelolaan pendidikan. Peneliti selanjutnya juga dapat melihat aplikasi media sosial yang berbeda seperti Facebook atau Telegram dan kemudian membuat perbandingan media sosial mana yang menunjukkan aplikasi yang disukai dalam manajemen pendidikan.

Daftar Pustaka

- Abraham, O., & Fanny, A. (2019). Social media in teaching-learning process: Investigation of the use of Whatsapp in teaching and learning in University of Port Harcourt. *European Scientific Journal ESJ*, 15(4), 15-39.
- Ahmad Fahmi, Rosli Mohammed & Mohd Khairie. (2016). Peranan Agen Pengembangan Dalam Mempengaruhi Petani Menggunakan Teknologi Komunikasi Di Lembaga Kemajuan Pertanian Muda (MADA). *Journal of Global Business and Social Entrepreneurship (GBSE)*, 2(4), 225-250.
- Ahmet Ayaz & Mustafa Yanartas. (2020). An analysis on the unified theory of acceptance and use of technology theory (UTAUT): Acceptance of electronic document management system (EDMS). *Computers in Human Behavior Reports*. <https://doi.org/10.1016/j.chbr.2020.100032>
- Anderson, J. E., Schwager, P. H., & Kerns, R. L. (2006). The drivers for acceptance of tablet PCs by faculty in a college of business. *Journal of Information Systems Education*, 17(4), 429.
- Angelia, Erwin S. P., & Roni Y. (2021). Effect of Attitude on Mobile Banking Acceptance Using Extended UTAUT Model. *Jurnal Mantik*, 5(2), 1006-1013.
- Anja, G., Bram, P., Jo, T., Celine, C., Silke, V., Bram, B., & Katrien, S. (2019). Clustering university teaching staff through UTAUT: Implications for the acceptance of a new learning management system. Article in *British Journal of Educational Technology*.
- Chairunnisa, S., & Benedictus, A. S. (2017). Analysis of Emoji and Emoticon Usage In Interpersonal Communication Of Blackberry Messenger And WhatsApp Application User. *International Journal of Sosial Sciences and Management*, 4(2), 120-126.
- Cheon, J., Lee, S., Crooks, S. M., & Song, J. (2012). An Investigation of Mobile Learning Readiness in Higher Education Based on the Theory of Planned Behavior. *Computers & Education*, 59, 1054-1064.
- Chua, Y.P. (2009). *Statistik Penyelidikan Lanjutan: Ujian Regresi, Analisis Faktor dan Analisis SEM*. Edisi 5. Kuala Lumpur: McGraw Hill Education Sdn. Bhd.
- Cohen, J. (1988). *Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences*. 2nd ed. New York: Academic Press.

- Daniel, L.H., Robert, A., Kyle, M., Drew, A.G., Shaun, H., Carlos, A., Sweeney, J.A., & Patrick, O.A.K. (2019). What futures: Designing large-scale engagements on WhatsApp. Proceedings of the 2019 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems.
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly (JSTOR)* 13(3), 319-340.
- Demissie, D.H. (2011). Investigating users' acceptance of a Learning Community Management System (LCMS) in the Commonwealth of The Bahamas: The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) framework approach. Retrieved December Friday, 2021 from <https://www.learntechlib.org/p/116013/>
- Duranova, L., & Ohly, S. (2016). Persistent Work-Related Technology Use, Recovery and Well Being Processes Focus on Supplemental Work After Hours. Heidelberg: Springer.
- Elvandari, D. S. (2011). Adaptasi Model Delone Mclean Yang Dimodifikasi Guna Menguji Keberhasilan Implementasi Aplikasi Operasional Bank Bagi Individu Pengguna. Tesis Universitas Diponegoro.
- Fraenkel, Wallen & Hyun. (2015). How To Design And Evaluate Research In Education. New York: McGraw-Hill.
- Halim & Nur Hanani. (2017). Pembelajaran Abad Ke 21 Dalam Kepelbagaian Budaya: Harapan Cabaran. Tesis Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor.
- Hu, S., Laxman, K., Lee & Kerry (2020). Exploring factors affecting academics adoption of emerging mobile technologies-an extended UTAUT perspective. *Education and Information Technologies*, 25(5), 4615-4635.
- Hua, A. K. (2016). Pengenalan Rangka Kerja Metodologi Dalam Kajian Penyelidikan: Satu Kajian Literatur. *Malaysian Journal Of Social Sciences And Humanities*, 1(1), 17-24.
- Humaiz Shaikh, Zulfikar Ahmed Maher, Ali Raza, Muhammad Yaqoob Koondhar, Saajid Hussain, Asadullah Shah. (2021). Acceptance of IoT Learning Among University Students at Pakistan. *International Journal of Advanced Trends in Computer Science and Engineering*, 10(3), 2267-2271.
- Khairah @ Asma'a, Saedah Muhammad Faizal. (2017). Aplikasi Pesanan Segera Mudah Alih (Mobile Instant Messaging) Dalam Pembelajaran Kolaboratif: Satu Kajian Analisis Keperluan. *Jurnal Kepimpinan Pendidikan*, 4(1), 35-49.
- Kiyeng, P. C., & David, K. K. (2015). Use of UTAUT Model to Assess ICT Adoption in Kenyan Public Universities. *Information and Knowledge Management*, 5(12), 79-83.
- Kocaleva, M., Stojanovik, I., & Zdravev, Z. (2014). Research on Utaut Application in Higher Education Institutions. *International Conference on Information Technology and Development of Education*. Zrenjanin, Republic of Serbia.
- Laudon, K. C. Laudon, J. P. (2010) *Management Information Systems: Managing the Digital Firm*. Retrieved July Friday, 2021, from https://repository.dinus.ac.id/docs/ajar/Kenneth_C.Laudon,Jane_P_.Laudon_-_Management_Information_Sysrem_13th_Edition_.pdf
- Loogma, K., Kruusvall, J., & Umarik, M. (2012). E-learning as innovation: Exploring Innovativeness of the VET teachers' community in Estonia. *Computers & Education*, 58(2), 808-817.
- Mariana, E., & Putri, N. (2017). Communication in Educational Institution: Can We Implement Paperless Communication? Tesis Tanri Abeng University.
- Mario, R. S., Pedro R. P. S., & Felix V. M. (2021) Eco-friendly performance as a determining factor of the Adoption of Virtual Reality Applicati ons in National Parks. *Science of The Total Environment*, 148990, ISSN 0048- 9697.
- Mohamed, N. R. W., Sharif D., & Muhayiddin M. N. (2021). Literature review on technology acceptance model: The enhanced variables of Venkatesh's UTAUT model on students' acceptance of use on online distance learning. *Proceedings of 8th International Conference on Advanced Materials Engineering & Technology*. 2347, 020172-1–020172-9.

- Mohd Noorhadi & Zurinah Tahir. (2017). Kepentingan Penggunaan Media Sosial Teknologi Maklumat Dalam Pendidikan IPTA. *Journal Of Science And Humanities*, 12(3), 1823-884x.
- Muliyati & Abdul Said (2020). Pengaruh Inovasi Teknologi, Peranan Pentadbir Kesediaan Guru Terhadap Profesionalisme Keguruan Sekolah Luar Bandar di Sabah. *Malaysian Journal of Social Sciences and Humanities*, 5(2), 96 -106.
- Normazaini, Alawiyah Tengah & Wawarah. (2018). Penggunaan WhatsApp Sebagai Alat Komunikasi Formal dalam Organisasi: Satu Tinjauan Awal. *Proceeding of the 5th International Conference on Management and Muamalah*. e-ISBN: 978-967-2122-52-4.
- Nundini Devi. (2021). The Use of the WhatsApp Platform as an Educational Tool During the Confinement Period of the Outbreak of Covid-19. *Conference on Progress in Advanced Computing and Intelligent Engineering*, 899-911.
- Nurul Ain & Razzatul Iza Zurita. (2016). Kesediaan Penggunaan Massive Open Online Courses (MOOC) Dalam Kalangan Pelajar Sijil Pengoperasian Perniagaan, Kolej Komuniti Leg. Tesis Kolej Komuniti Leg Johor.
- Nurul Shakirah & Intan Shafinaz. (2019). Media Sosial Sebagai Medium Perkongsian Maklumat Pembelajaran Kendiri Dalam Pengajaran Pembelajaran. *E-Jurnal Liga Ilmu Serantau*. 2710-6985.
- Oviva Tidal & Ira Dwi. (2019). Fungsi Komunikasi Dalam Organisasi Melalui Group Chat WhatsApp Oriflame. *Jurnal Common*, 3(1), 104-114.
- Oye, N. D., Iahad, N. A., & Ab.Rahim, N. (2014). The history of UTAUT model and its impact on ICT acceptance and usage by academicians. *Education and Information Technologies volume 19*, 251-270.
- Oye, N. D., Iahad, N. A., & Rahim, N. Z. (2012). A comparative study of acceptance and use of ICT among university academic staff of ADSU and LASU: Nigeria. *International Journal Of Engineering And Technology*, 2(1).
- Park, J., Yang, S., & Letho, X. (2007). Adoption of mobike technologies for chinese consumers. *Journal of electronic commerce research*, 8(3), 196-206.
- Rianto, R., Rahmatulloh, A., & Firmansah, T.A. (2019). Telegram bot implementation in academic information services with the forward chaining method. *Sinkr On*, 3(2), 73-78.
- Riskyta. (2017). Penggunaan Aplikasi WhatsApp dalam Komunikasi Organisasi Pegawai Dinas Lingkungan Hidup Kebersihan Sidoarjo. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Kebijakan Sosial*, 1(2), 77-81.
- Robin, C. F., McCoy, S., & Yanez, D. (2017). WhatsApp social computing and social media. *Applications and Analytics*. 9th International Conference, SCSM 2017, 82-90.
- Saleem, N. E. Al-Saqri, M. N. & Ahmad S. E. A. (2016). Acceptance of Moodle as a Teaching/Learning Tool by the Faculty of the Department of Information Studies at Sultan Qaboos University, Oman based on UTAUT. *International Journal of Knowledge Content Development & Technology*, 6(2), 5-27.
- Sathish Kumar, Mahendraprabu, Kalaiyarasan, Ramnath, Sasi Kumar & Mani. (2021). Social Media as an Open Educational Practice Tools and Challenges. *Library Philosophy and Practice (e-journal)*, 5265.
- Sekaran, U. (1992). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*. New York: John Wiley & Sons.
- Subramanian, K. R. (2017). Influence of social media in interpersonal communication. *International Journal of Scientific Progress and Research*, 38(2), 70-75.
- Syaza Hazwani. (2017). Faktor Penentu Penerimaan, Penggunaan Keterlibatan Aplikasi Mudah Alih 'MCLASS' Dalam Kalangan Pelajar Universiti Awam, Malaysia. Tesis Universiti Putra Malaysia.
- Tahir Mehmood Khan. (2021). Use of social media and WhatsApp to conduct teaching activities during the COVID19 lockdown in Pakistan. *International Journal of Pharmacy Practice*, 29, 90.

- Venkatesh, V., & Morris, M. G. (2000). Why don't men ever stop to ask for directions? Gender, social influence, and their role in technology acceptance and usage behavior. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 24(1), 115-136.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 425-478.
- Victor, C., Waner, C., Qianwen. X., & Chang, X. (2021). Towards the Customers' Intention to Use QR Codes in Mobile Payments. *Journal of Global Information Management*, 29(6), 1-21..