

Pengaruh Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Information Quality, System Quality, Service Quality, dan Perceived Risk, terhadap Behavioral Intention to Use dengan Intervening Actual Use.

Umi Safangati Hidayatun*

*Manajemen, Fakultas Bisnis dan Hukum, Universitas PGRI Yogyakarta

* umisafangati19@gmail.com

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menguji Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Information Quality, System Quality, Service Quality, dan Perceived Risk terhadap Behavioral Intention to Use dengan Actual Use sebagai intervening dari Aplikasi My Takaful di Daerah Istimewa Yogyakarta. Sampel yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 215 responden dengan teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik non probability sampling dengan metode purposive sampling. Teknik analisis data yang digunakan yaitu Teknik analisis data yang digunakan adalah Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan bantuan software SmartPLS 24 for windows. Koefisien determinasi (Adjusted R Square) sebesar 0,589 menunjukkan bahwa 58,9% variasi behavioral intention to use dapat dijelaskan oleh variabel independen dalam penelitian ini, sementara sisanya 41,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

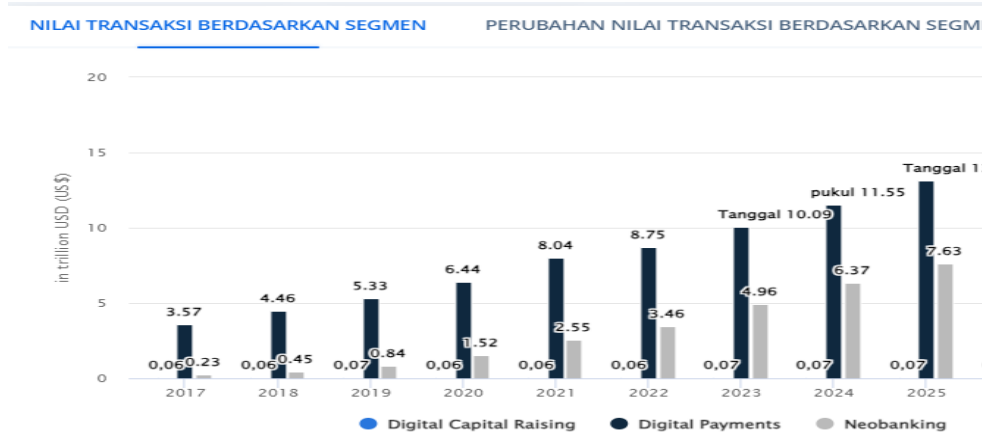
Kata kunci: Niat Perilaku untuk Menggunakan; Kualitas Informasi; Kualitas Sistem; Kualitas Layanan; Risiko yang Dirasakan;

Abstract. This study aims to examine the effects of Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Information Quality, System Quality, Service Quality, and Perceived Risk on Behavioral Intention to Use, with Actual Use as an intervening variable, in the My Takaful application in the Special Region of Yogyakarta. The study sample consists of 215 respondents, selected using a non-probability sampling technique with a purposive sampling method. The data analysis technique employed is Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) with the assistance of SmartPLS 24 software for Windows. The coefficient of determination (Adjusted R Square) of 0.589 indicates that 58.9% of the variation in behavioral intention to use can be explained by the independent variables in this study, while the remaining 41.1% is influenced by other factors not examined.

Keywords: Behavioral Intention To Use; Information Quality; System Quality; Service Quality; Perceived Risk;

Pendahuluan

Fintech atau *Financial Technology* merupakan sebuah sistem yang mengintegrasikan pengelolaan keuangan dengan teknologi yang bertujuan meningkatkan produktivitas dan efektifitas dalam kegiatan perekonomian (Zhang et al., 2020). “*FinTech*” atau disebut dengan *financial technology* memiliki peranan yang sangat penting dalam sektor jasa keuangan. *FinTech* didefinisikan sebagai konvergensi teknologi dan layanan keuangan, yang mengubah model bisnis tradisional dalam industri dan berfungsi sebagai katalisator inovasi. Sejumlah teknologi baru, termasuk komputasi awan, analisis data besar, dan kecerdasan buatan (AI), telah muncul untuk mendukung kemajuan *FinTech*, dengan uji coba berkelanjutan yang ditujukan pada penerapannya di sektor keuangan. Tujuan utama dari teknologi ini adalah untuk meningkatkan efisiensi layanan keuangan (Financial Stability Board, 2019).



Gambar 1 Nilai Transaksi Fintech

Fintech mengalami perkembangan pesat, namun adopsi *fintech* di negara berkembang belum terlalu tinggi dibandingkan negara maju, adopsi *fintech* di negara Asia hanya 58,1 % sedangkan di negara Eropa mencapai 93 % (Haqqi & Suzianti, 2020). Berdasarkan data dari KPMG12 negara dengan nilai investasi *fintech* terbesar di dunia yaitu Amerika Serikat dengan nilai investasi *fintech* mencapai 52,5 Miliar USD dan perolehan sebesar USD 42,1 Miliar. Dilihat dari data KPMG12 menunjukkan nilai investasi *fintech* secara global menyentuh angka USD 98 Miliar pada periode tengah tahun pertama 2021. Jumlah ini mengalami peningkatan jika dibandingkan dengan nilai investasi *fintech* pada tengah tahun ke dua 2020 berada di angka USD 87 Miliar (Inda Rahadiyan, 2022). Laporan AFTECH AMS 2022/2023 menyatakan sampai dengan Q3 tahun 2022, industri *fintech* di Indonesia mendominasi hingga sekitar 33% dari total pendanaan perusahaan *fintech* di Asia Tenggara, Indonesia menjadi negara terbanyak kedua setelah Singapura yang mendapatkan pendanaan 43% total pendanaan.

InsurTech merupakan sebuah industri asuransi yang memanfaatkan inovasi teknologi digital. *InsurTech* adalah gabungan lembaga jasa keuangan dan atau dengan pihak lain yang melakukan kegiatan di sektor keuangan, *InsurTech* berbentuk badan hukum yaitu perseroan terbatas atau koperasi. Menurut peraturan OJK Nomor 13/POJK.02/2018 tentang inovasi keuangan Digital pada Sektor Jasa Keuangan OJK mengeluarkan berbagai peraturan sebagai ketentuan yang memayungi pengawasan serta peraturan industri keuangan digital.



Gambar 2 Hasil Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan Tahun 2024

Masalah lain yang dihadapi dalam perkembangan *Fintech* adalah kurangnya literasi dan inklusi keuangan di Indonesia. Penyebaran literasi dan inklusi keuangan tidak merata di desa

dan di perkotaan. Indeks literasi keuangan penduduk Indonesia sebesar 65,43%, sementara indeks inklusi keuangan sebesar 75,02%. Sedangkan tingkat literasi dan inklusi keuangan syariah menunjukkan indeks literasi keuangan syariah penduduk Indonesia sebesar 39,11%, dan indeks inklusi keuangan syariah sebesar 12,88 %. (OJK, 2024).

Banyaknya hambatan dalam perkembangan *Fintech* terlebih lagi di *fintech* syariah tidak menjadi penghalang bagi bisnis ini. *Insurtech* muncul sebagai salah satu hasil dari *fintech* syariah. dimana akadnya sesuai dengan syariah adalah akad yang terbebas dari unsur gharar, maisir, riba, zulmu (penganiayaan), riswah (suap), barang haram dan maksiat. (Burhanuddin, 2013). Asuransi syariah berbasis teknologi atau *Insurtech* bermula dari asuransi syariah, yaitu sebuah sistem perlindungan finansial yang berlandaskan prinsip tolong menolong dan berbagi risiko sesuai dengan ajaran Islam, konsep ini berasal dari budaya suku Arab di zaman Nabi Muhammad yang biasa disebut aqila (Puspitasari N., 2011). Perbedaan asuransi syariah dan asuransi konvensional terletak pada konsepnya, asuransi syariah menggunakan konsep takaful atau tolong-menolong dalam kebaikan dan ketakwaan sedangkan asuransi konvensional menggunakan konsep kesepakatan jual beli. Investasi dana dari asuransi syariah berupa sistem syariah dengan bagi hasil sedangkan asuransi konvensional menggunakan sistem bunga atau riba (Nasution, 2006). Industri asuransi syariah mengalami pertumbuhan pesat, dukungan regulasi dari pemerintah serta kesadaran masyarakat terhadap layanan keuangan berbasis syariah. Minimnya inklusi keuangan tidak membuat aplikasi My Takaful menjadi sepi pengguna, berdasarkan data yang ada di *Google Play* aplikasi My Takaful telah didownload lebih dari 1 ribu. (takaful.co.id 2024).

Implementasi dari teknologi baru yang efektif membutuhkan sebuah penerimaan pengguna, Model UTAUT telah menjadi kerangka yang dapat memodelkan faktor-faktor inti yang memperkirakan adopsi, penerimaan, dan penggunaan teknologi baru (Venkatesh et al. , 2003). Faktor pertama adalah *performance expectancy*, yaitu tingkat kepercayaan seseorang dalam menggunakan sistem atau teknologi dapat memberikan keuntungan dan membantu dalam sebuah pekerjaan. *Performance expectancy* dapat diartikan sebagai ukuran sejauh mana menggunakan sistem atau teknologi tersebut dapat meningkatkan pekerjaan. *Performance expectancy* adalah salah satu elemen utama model UTAUT dalam memahami perilaku pengguna teknologi. Menurut model UTAUT, ketika individu merasakan efektif, cepat, dan nyaman dalam menggunakan sebuah sistem akan mempengaruhi niat dalam menggunakan sistem tersebut.

Model lain yang digunakan dalam pengukuran adopsi sebuah teknologi adalah model DeLone dan McLean, yaitu model yang dimanfaatkan untuk mengukur seberapa sukses sebuah sistem informasi menurut pandangan pengguna (Hudin et al., 2018). DeLone dan McLean menjelaskan terdapat tiga faktor yang dapat digunakan untuk menunjukkan keberhasilan dalam adopsi teknologi, faktor tersebut adalah *information quality*, *system quality*, dan *service quality*. Faktor pentingnya yaitu *Information Quality*, kinerja penawaran informasi kepada pengguna. *Information Quality* menjadi hal yang paling penting dalam penawaran sebuah sistem kepada konsumen atau pengguna. Faktor utama dalam dunia asuransi terlebih lagi *Insurtech* yaitu *Information Quality*, ini menjadi pertimbangan utama dalam melakukan transaksi di *Insurtech*.

System Quality akan menunjukkan sejauh mana fungsi dari sistem dapat memenuhi kebutuhan pengguna secara mudah dan efektif (DeLone dan McLean, 2003). Kualitas sistem yang baik berkorelasi dengan keandalan sistem yang tinggi sehingga meningkatkan kemungkinan menggunakan sebuah sistem seperti *fintech*. Faktor lain pendukung adopsi penggunaan *fintech* adalah *Service Quality*, merupakan pengalaman terhadap layanan yang diperoleh ketika menggunakan sebuah sistem seperti *fintech*. *Service Quality* dianggap penting dalam adopsi penggunaan *fintech* karena memiliki beberapa fitur yang terdiri dari konsistensi, sistem, keandalan, validitas sistem, *fleksibilitas*, waktu respons, serta kemudahan

dalam menggunakan (Pitafi dan Ali, 2023).

Tinjauan Literatur dan Pengembangan Hipotesis

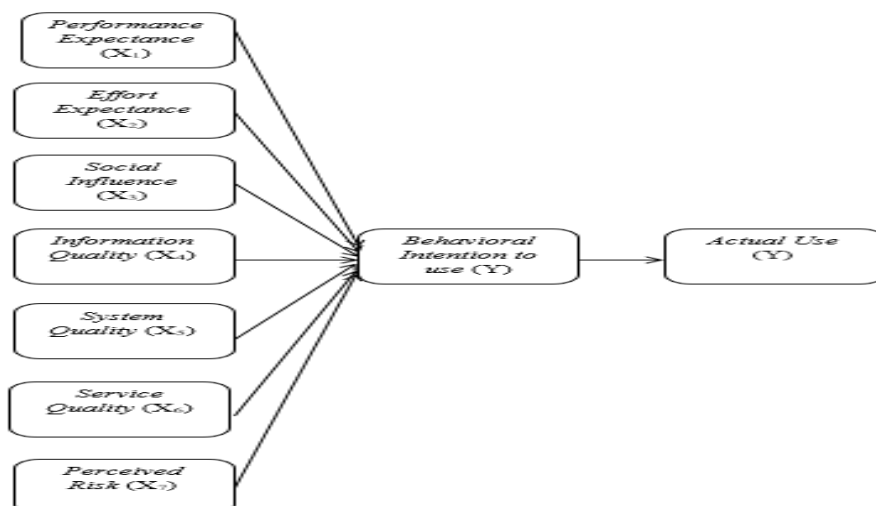
Teori *Unified Theory of Acceptance (UTAUT)*

Unified Theory of Acceptance (UTAUT) merupakan sebuah penyempurna dari teori yang terdahulu. Model UTAUT menjelaskan perilaku pengguna terhadap sebuah teknologi informasi yang dikembangkan oleh Venkatesh et al., (2003). Delapan teori penerimaan sistem informasi terdahulu yaitu *theory of reasoned action (TRA)*, *the Technology Acceptance Model (TAM)*, *motivational models (MM)*, *theory of planned behavior (TPB)*, *combined TAM and TPB (C-TAMTPB)*, *the model of the PC utilization (MPCU)*, *innovation diffusion theory (IDT)*, dan *social cognitive theory (SCT)* yang kemudian disempurnakan dengan munculnya *Unified Theory of Acceptance (UTAUT)* (Mutiarra et al, 2019). Awalnya teori UTAUT digunakan untuk adopsi teknologi baru dikalangan sebuah organisasi, kemudian pada tahun 2012 dikembangkan kembali menjadi UTAUT2 (Venkatesh et al., 2012).

Model UTAUT2 memuat tiga konstruksi baru, komponen tersebut yaitu motivasi hedonis, nilai harga, kebiasaan, serta yang lainnya, sedangkan komponen terdahulu yaitu *Performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, serta *facilitating conditions* (Venkatesh et al., 2003). Venkatesh mendefinisikan empat konstruksi yang memainkan peran mendasar dalam penentu langsung dari adopsi teknologi adalah *Performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, serta *facilitating conditions*. UTAUT merupakan model yang sering digunakan dalam menggambarkan bagaimana seseorang menggunakan serta penerimaan terhadap teknologi (Chhonker et al., 2018). Beberapa temuan terdahulu menjelaskan berikut:

1. Saowakhon Nookhao dan Supaporn Kiattisin (2023) yang berjudul “*Achieving a successful e-government: Determinants of behavioral intention from Thai citizens’ perspective*”. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Information Quality*, *System Quality*, *Service Quality*, *Perceived Usefulness*, *Social Influence*, *Facilitating Condition*, *Computer Self-efficacy*, *Perceived Privacy*, *Perceived Security* sebagai variabel Independen. Variabel Mediasi yang digunakan adalah *Citizen Satisfaction* dan *Trust in Government*. *Behavioral Intention* sebagai variabel Dependen. Hasil dari penelitian ini adalah terdapat dua variabel yang tidak berpengaruh signifikan yaitu *Social Influence* dan *Facilitating Condition*, untuk variabel lainnya berpengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention*.
2. Tricaesar et al., (2022) yang berjudul *Analyzing Behavioral Intention of E-Wallet Usage in Food and Beverage at Micro Small and Medium Enterprises (MSME)*. Variabel yang digunakan yaitu *Performance Expectation*, *Effort Expectation*, *Social Influence*, *Perceived Risk*, dan *Perceived Cost* sebagai variabel X serta *Behavioral Intention Using E-wallet* sebagai variabel Y. Hasil penelitian ini yaitu Ekspektasi kinerja mempunyai pengaruh negatif dan signifikan terhadap niat perilaku penggunaan *e-wallet*, Ekspektasi usaha mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap niat perilaku penggunaan *e-wallet* pada UMKM, Pengaruh social mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap niat perilaku penggunaan *e-wallet* pada UMKM, Persepsi risiko mempunyai pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap niat perilaku penggunaan *e-wallet* pada UMKM, Persepsi biaya mempunyai pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap niat perilaku penggunaan *e-wallet* pada UMKM, dan Ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh social, persepsi risiko, dan persepsi biaya secara simultan berpengaruh terhadap niat perilaku menggunakan *e-wallet* pada UMKM.
3. Reinardus Dyki Bungkar (2020) yang berjudul “*The Effect of Perceived Risk and Trust Toward Behavioral Intention to Use (A Study to Shopee Application Users in*

- Surabaya)”. Variabel Independen dalam penelitian ini, yaitu *Perceived Risk* dan *Trust* dan untuk variabel dependennya berupa *Behavioral Intention to Use*. Hasil dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel *Perceived Risk* dan *Trust* terhadap *Behavioral Intention to Use*.
4. Gerlyn C. Altes, Ardivin Kester S. Ong, Josephine D. German (2024) yang berjudul “*Determining factors affecting Filipino consumers’ behavioral intention to use cloud storage services: An extended technology acceptance model integrating valence framework*”. Variabel dalam penelitian ini adalah *Subjective Norm*, *Job Relevance*, *Perceived Ease of Use*, *Perceived Usefulness*, *Perceived Ubiquity*, *Perceived Benefits*, *Perceived Risk*, dan Variabel Dependen yaitu *Behavioral Intention* dengan variabel *intervening Actual Use*. Hasil dari Penelitian ini adalah semua variabel laten dikaitkan dengan BI. Selain itu, BI adalah satu-satunya variabel laten yang secara langsung memengaruhi *Actual Use*.
 5. Mailizar Mailizar, Damon Burg, dan Suci Maulina (2021) yang berjudul “*Examining university students’ behavioral intention to use e-learning during the Covid-19 pandemic : An extended TAM model*”. Variabel yang digunakan terdiri dari *system quality*, *previous e-learning experience*, *Perceived Ease of Use*, *Perceived Usefulness* sebagai variabel Independen dan *Attitude toward using* sebagai X, *Behavioral Intention to use* sebagai Y, serta *Actual Use* sebagai Z. Hasil penelitian menunjukkan *previous e-learning experience* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Perceived Ease of Use* *Perceived Usefulness*, *system quality* berpengaruh signifikan terhadap *perceived Usefulness* dan *Attitude toward using* tetapi tidak berpengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention to use*. *System quality*, *Perceived Ease of Use*, dan *Perceived Usefulness* berpengaruh signifikan terhadap *Attitude Toward using*. *Behavioral Intention to Use* dirasa tidak berpengaruh signifikan terhadap *actual use*.
 6. Hind Abdulaziz Alfadda dan Hassan Saleh Mahdi (2021) yang berjudul “*Measuring students’ use of zoom application in language course based on the technology acceptance model (TAM)*”. Variabel yang digunakan yaitu *Perceived Usefulness*, *External Variables*, *Perceived ease of use*, dan *attitude toward use* sebagai X, *Behavioral intention to use* sebagai Y, dan *Actual Use* sebagai Z. Hasil penelitian ini yaitu terdapat korelasi positif yang kuat antara *actual use* dengan *behavioral intention to use*. Selain itu, terdapat korelasi positif antara efikasi diri terhadap komputer dan variabel lainnya (yaitu *Perceived Usefulness*, *actual use*, *Perceived ease of use*, *attitude toward use*).



Gambar 3. Kerangka Konseptual

Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan teknik analisis (*path analysis*) yaitu suatu metode atau pendekatan yang digunakan untuk menganalisis data yang telah dikumpulkan dalam suatu penelitian (Sekaran & Bougie, 2017). Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Partial Least Square Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) untuk menguji model penelitian dan menguji hipotesis. *Partial Least Squares* (PLS) adalah salah satu metode penyelesaian *Struktural Equation Modeling* (SEM) yang dalam hal ini lebih dibandingkan dengan teknik-teknik SEM lainnya. Alat analisis yang digunakan adalah Smart PLS versi 4.1.0.9.

Menentukan dan menghitung jumlah sampel yang dibutuhkan menggunakan metode *Inverse Square Root* Kock & Hadaya (2018), Persamaan *Inverse Square Root* dengan kekuatan statistik sebesar 80%. Tingkat signifikansi 5% dan *path coefficient* atau koefisien jalur sebesar 0,2 didapatkan jumlah sampel minimal sebesar 155 responden.

Hasil dan Pembahasan

Hasil Pengujian Model Struktural

Penilaian *Variance Inflation Factor*

Variance Inflation Factor (VIF) yaitu penilaian yang mengukur tingkat keparahan kolinieritas diantara indikator-indikator dalam model pengukuran formatif (Hair et al., 2022). VIF dari indikator model pengukuran formatif tentu saling berhubungan. Sebagai patokan, nilai VIF 5 atau lebih tinggi mengindikasikan adanya masalah kolinearitas yang kritis diantara indikator-indikator konstruk yang diukur secara formal. Namun, masalah kolinearitas juga dapat terjadi pada nilai VIF yang lebih rendah yaitu 3 (Hair et al., 2022). Idealnya, nilai VIF harus mendekati 3 dan lebih rendah.

Berdasarkan tabel di atas, nilai VIF menunjukkan mendekati 3, sehingga bisa dikatakan bahwa tidak terjadi masalah pada kolinearitas diantara indikator-indikator dalam model pengukuran formatif (Hair et al., 2022).

Tabel 1. *Variance Inflation Factor* (VIF)

Hipotesis	Nilai VIF
<i>Performance Expectancy -> Behavioral Intention to Use</i>	1.936
<i>Effort Expectancy -> Behavioral Intention to Use</i>	4.829
<i>Social Influence -> Behavioral Intention to Use</i>	2.805
<i>Information Quality -> Behavioral Intention to Use</i>	2.871
<i>System Quality -> Behavioral Intention to Use</i>	2.079
<i>Service Quality -> Behavioral Intention to Use</i>	4.097
<i>Perceived Risk -> Behavioral Intention to Use</i>	1.096
<i>Behavioral Intention to Use -> Actual Use</i>	1.000

Sumber : SmartPLS diolah 2024

Penilaian *Goodness of Fit* (GoF)

Model penelitian dengan PLS dapat diketahui dari nilai *Standardized Root Mean Square Residual* (SRMR). Suatu model penelitian dapat dikatakan baik apabila nilai *Standardized Root Mean Square Residual* (SRMR) <0,08 (Hair et al., 2022).

Tabel 2 *Goodness of Fit* (GoF)

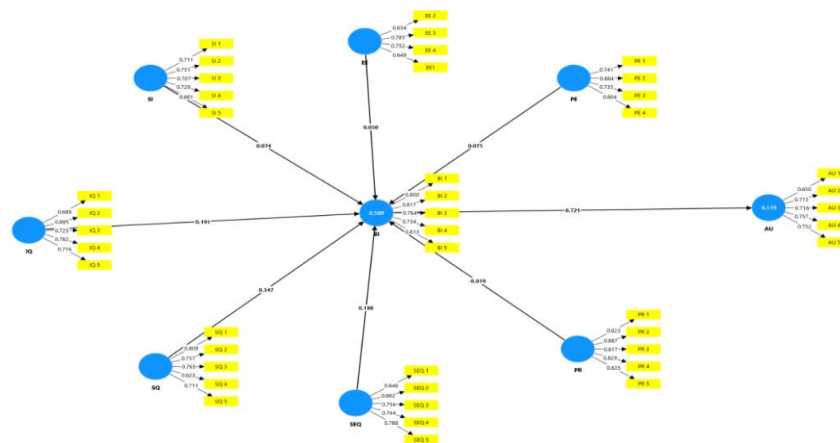
<i>Indeks Goodness of Fit</i> (GoF)		
Nilai <i>Standardized Root Mean Square Residual</i> (SRMR)	GoF<0,08	0,083

Sumber : SmartPLS diolah 2024

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa nilai *Standardized Root Mean Squarer Residual* (SRMR) adalah 0,083. Maka dapat disimpulkan bahwa model penelitian yang diusulkan dalam penelitian ini model masih dapat diterima.

Hasil Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini, tentu dilakukan pengujian dengan *t-statistik* dan *p-values* untuk mengetahui apakah hipotesis-hipotesis yang telah dibuat dalam penelitian ini mempunyai pengaruh positif dan signifikan. Hubungan variabel dapat dinyatakan signifikan apabila nilai *t-statistik* > 1,96 serta *p-values* < 0,05 (Hair et al., 2022). Hasil pengujian hipotesis dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 35



Gambar 4 Model Struktural

Tabel 3 Pengujian Hipotesis

Hipotesis	Pengaruh Variabel	Original Sampel (O)	T Statistic (>1,96)	P Value (<0,05)	Ket.
H1	<i>Performance Expectancy</i> -> <i>Behavioral Intention to Use</i>	0.075	0.984	0.163	Ditolak
H2	<i>Effort Expectancy</i> -> <i>Behavioral Intention to Use</i>	0.050	0.539	0.295	Ditolak
H3	<i>Social Influence</i> -> <i>Behavioral Intention to Use</i>	0.074	0.937	0.174	Ditolak
H4	<i>Information Quality</i> -> <i>Behavioral Intention to Use</i>	0.191	2.492	0.006	Diterima
H5	<i>System Quality</i> -> <i>Behavioral Intention to Use</i>	0.347	5.633	0.000	Diterima
H6	<i>Service Quality</i> -> <i>Behavioral Intention to Use</i>	0.188	2.074	0.019	Diterima
H7	<i>Perceived Risk</i> -> <i>Behavioral Intention to Use</i>	-0.019	0.225	0.411	Ditolak
H8	<i>Behavioral Intention to Use</i> -> <i>Actual Use</i>	0.721	15.757	0,000	Diterima

Sumber : SmartPLS diolah 2024

Berdasarkan tabel 3 di atas, menunjukkan bahwa nilai *t-statistic Performance Expectancy* terhadap *Behavioral Intention to Use* sebesar 0,984 (*t-statistics* > 1,96) dan nilai *p-values* sebesar 0,163 (*p-values* < 0,05) yang berarti tidak signifikan. Nilai *original sample*

sebesar 0.075 yang menunjukkan bahwa arah pengaruh adalah positif sehingga dapat disimpulkan bahwa *Performance Expectancy* memiliki pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap *Behavioral Intention to Use*, maka H1 ditolak.

Nilai *t-statistic Effort Expectancy* terhadap *Behavioral Intention to Use* sebesar 0,539 (*t-statistics* >1,96) dan nilai *p-values* sebesar 0,295 (*p-values* <0,05) yang berarti tidak signifikan. Nilai *original sample* sebesar 0.050 yang menunjukkan bahwa arah pengaruh adalah positif sehingga dapat disimpulkan bahwa *Effort Expectancy* memiliki pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap *Behavioral Intention to Use*, maka H2 ditolak.

Nilai *t-statistic Social Influence* terhadap *Behavioral Intention to Use* sebesar 0,937 (*t-statistics* >1,96) dan nilai *p-values* sebesar 0,174 (*p-values* <0,05) yang berarti tidak signifikan. Nilai *original sample* sebesar 0.074 yang menunjukkan bahwa arah pengaruh adalah positif sehingga dapat disimpulkan bahwa *Social Influence* memiliki pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap *Behavioral Intention to Use*, maka H3 ditolak.

Nilai *t-statistic Information Quality* terhadap *Behavioral Intention to Use* sebesar 2,492 (*t-statistics* >1,96) dan nilai *p-values* sebesar 0,006 (*p-values* <0,05) yang berarti signifikan. Nilai *original sample* sebesar 0.191 yang menunjukkan bahwa arah pengaruh adalah positif sehingga dapat disimpulkan bahwa *Information Quality* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention to Use*, maka H4 diterima.

Nilai *t-statistic System Quality* terhadap *Behavioral Intention to Use* sebesar 5,633 (*t-statistics* >1,96) dan nilai *p-values* sebesar 0,000 (*p-values* <0,05) yang berarti signifikan. Nilai *original sample* sebesar 0.347 yang menunjukkan bahwa arah pengaruh adalah positif sehingga dapat disimpulkan bahwa *Sytem Quality* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention to Use*, maka H5 diterima.

Nilai *t-statistic Service Quality* terhadap *Behavioral Intention to Use* sebesar 2,074 (*t-statistics* >1,96) dan nilai *p-values* sebesar 0,019 (*p-values* <0,05) yang berarti signifikan. Nilai *original sample* sebesar 0.188 yang menunjukkan bahwa arah pengaruh adalah positif sehingga dapat disimpulkan bahwa *Service Quality* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention to Use*, maka H6 diterima.

Nilai *t-statistic Perceived Risk* terhadap *Behavioral Intention to Use* sebesar 0,225 (*t-statistics* >1,96) dan nilai *p-values* sebesar 0,411 (*p-values* <0,05) yang berarti tidak signifikan. Nilai *original sample* sebesar -0.019 yang menunjukkan bahwa arah pengaruh adalah negatif sehingga dapat disimpulkan bahwa *Perceived Risk* memiliki pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap *Behavioral Intention to Use*, maka H7 ditolak.

Nilai *t-statistic Behavioral Intention to Use* terhadap *Actual Use* sebesar 15,757 (*t-statistics* >1,96) dan nilai *p-values* sebesar 0,000 (*p-values* <0,05) yang berarti signifikan. Nilai *original sample* sebesar 0.721 yang menunjukkan bahwa arah pengaruh adalah positif sehingga dapat disimpulkan bahwa *Behavioral Intention to Use* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Actual Use*, maka H8 diterima.

Pembahasan

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan model Partial Least Square (PLS), dapat disimpulkan bahwa tidak semua variabel bebas memberikan pengaruh signifikan terhadap *behavioral intention to use* aplikasi My Takaful. Dari delapan hipotesis yang diuji, empat hipotesis dinyatakan tidak terdukung dan empat lainnya terdukung. Hasil pengujian menunjukkan bahwa *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, dan *Social Influence* memiliki pengaruh positif terhadap *behavioral intention to use*, namun pengaruh tersebut tidak signifikan.

Hal ini terlihat dari nilai *t-statistic* yang masing-masing berada di bawah ambang batas 1,96 dan *p-value* yang lebih besar dari 0,05. Meskipun arah hubungan menunjukkan kecenderungan positif, tetapi secara statistik tidak cukup kuat untuk membuktikan bahwa

harapan kinerja, kemudahan penggunaan, dan pengaruh sosial benar-benar memengaruhi niat pengguna dalam menggunakan aplikasi My Takaful.

Sebaliknya, tiga variabel utama yakni *Information Quality*, *System Quality*, dan *Service Quality* terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention to use*. Hal ini dibuktikan dengan nilai *t-statistic* yang berada di atas 1,96 dan *p-value* di bawah 0,05, serta nilai *original sample* yang positif. Temuan ini memperkuat model DeLone dan McLean mengenai kualitas sistem informasi, di mana kualitas informasi yang disediakan, keandalan sistem, dan pelayanan pengguna menjadi faktor penting dalam mendorong intensi pengguna terhadap sistem berbasis teknologi seperti My Takaful. Ketiga variabel ini menjadi landasan penting dalam merancang aplikasi keuangan digital, khususnya dalam industri asuransi syariah berbasis teknologi atau InsurTech.

Adapun *Perceived Risk* memiliki pengaruh negatif namun tidak signifikan terhadap niat penggunaan. Meskipun arah pengaruh menunjukkan bahwa meningkatnya persepsi risiko dapat mengurangi niat untuk menggunakan aplikasi, tetapi nilai signifikansi yang tinggi mengindikasikan bahwa faktor risiko tidak menjadi pertimbangan utama pengguna dalam mengambil keputusan untuk menggunakan aplikasi My Takaful. Ini mengindikasikan bahwa pengguna telah merasa cukup percaya terhadap keamanan aplikasi, atau bahwa faktor-faktor risiko belum cukup kuat untuk memengaruhi perilaku penggunaan.

Sementara itu, pengujian terhadap hubungan antara *Behavioral Intention to Use* dengan *Actual Use* menunjukkan hasil yang sangat signifikan dan positif. Nilai *t-statistic* sebesar 15,757 dan *p-value* sebesar 0,000 menunjukkan bahwa niat pengguna untuk menggunakan aplikasi benar-benar memengaruhi perilaku aktual mereka dalam mengakses dan memanfaatkan layanan My Takaful. Hal ini mengonfirmasi temuan dalam berbagai model adopsi teknologi, termasuk UTAUT dan TAM, yang menyatakan bahwa niat penggunaan merupakan prediktor utama dari perilaku aktual dalam penggunaan teknologi.

Koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) sebesar 0,589 menunjukkan bahwa 58,9% variasi dalam *behavioral intention to use* dapat dijelaskan oleh variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini. Sisanya sebesar 41,1% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian. Hasil ini menunjukkan bahwa meskipun model yang digunakan cukup kuat, terdapat faktor lain yang mungkin relevan dan belum diteliti, seperti *trust*, *user experience*, *perceived cost*, atau kondisi eksternal lainnya. Secara keseluruhan, hasil penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam pengembangan strategi penerapan teknologi berbasis syariah, khususnya dalam mendukung inklusi keuangan melalui InsurTech.

Simpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa *performance expectancy* (X1), *effort expectancy* (X2), *social influence* (X3), tidak berpengaruh dan tidak signifikan meningkatkan *behavioral intention to use* (Y) pada aplikasi my takaful sedangkan *perceived risk* (X7) berpengaruh negative dan tidak signifikan terhadap *behavioral intention to use* (Y).

Information quality (X4), *system quality* (X5), *service quality* (X6), berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention to use* (Y) pada aplikasi my takaful. *Behavioral intention to use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *actual use* dari aplikasi My Takaful

Performance expectancy, *effort expectancy*, *social influence*, *information quality*, *system quality*, *service quality*, dan *perceived risk* secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen sebesar 58,9% sisanya 41,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini

Ucapan Terima Kasih (Acknowledgement)

Saya mengucapkan terima kasih kepada keluarga, pembimbing, serta semua pihak yang telah mendukung penelitian ini. Terima kasih juga kepada para responden atas partisipasinya dan kepada rekan-rekan atas dukungan serta masukan yang berharga. Semoga artikel ini bermanfaat bagi pengembangan ilmu.

Referensi

- Ajzen, I., & Fishbein, M. (1980). *Understanding attitudes and predicting social behavior*. Prentice-Hall.
- Alfadda, H. A., & Mahdi, H. S. (2021). *Measuring students' use of Zoom application in language course based on the Technology Acceptance Model (TAM)*. *Journal of Psycholinguistic Research*, 50(4), 883–900. <https://doi.org/10.1007/s10936-020-09752-1>
- Altes, G. C., Ong, A. K. S., & German, J. D. (2024). *Determining factors affecting Filipino consumers' behavioral intention to use cloud storage services: An extended technology acceptance model integrating valence framework*. *Heliyon*, 10(4), e26447. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e26447>
- Andy, A., Chu, B., Fathy, R., Bennett, B., Stokes, D., & Guntuku, S. C. (2021). *Understanding Social Support Expressed in a COVID-19 Online Forum*. *Proceedings of the 12th International Workshop on Health Text Mining and Information Analysis*, 19–27.
- Aranha, M., Shemie, J., James, K., Deasy, C., & Heavin, C. (2023). *Behavioural intention of mobile health adoption: A study of older adults presenting to the emergency department*. *Smart Health*, 31, 100435. <https://doi.org/10.1016/j.smhl.2023.100435>
- Azemi, S., Syamin, Y. M., & Dzaraini, K. (2017). *Evaluation of cooking oil as processing additive for natural rubber*. *ASEAN Journal on Science and Technology for Development*, 34(1), 9–16. <https://doi.org/10.29037/ajstd.71>
- Bungkang, R. D. (2019). *The Effect of Perceived Risk and Trust Toward Behavioral Intention to Use: A Study on Shopee Application Users in Surabaya*. Universitas Brawijaya.
- Burhanuddin. (2013). *Penerapan Prinsip Syariah Dalam Lembaga Peransuransian di Indonesia*, De Jure. Syariah dan Hukum
- Cahyani, U. E., Sari, D. P., & Afandi, A. (2022). *Determinant of Behavioral Intention to Use Digital Zakat Payment: The Moderating Role of Knowledge of Zakat*. *ZISWAF: Jurnal Zakat dan Wakaf*, 9(1), 1–16. <https://doi.org/10.21043/ziswaf.v9i1.13330>
- Chaouali, W., Ben Yahia, I., & Souiden, N. (2016). *The interplay of counter-conformity motivation, social influence, and trust in customers' intention to adopt Internet banking services: The case of an emerging country*. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 28, 209–218. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2015.10.007>
- Chhonker, M. S., Verma, D., Kar, A. K., & Grover, P. (2018). *m-commerce technology adoption: Thematic and citation analysis of scholarly research during (2008-2017)*. *Bottom Line*, 31(3–4), 208–233. <https://doi.org/10.1108/BL-04-2018-0020>
- Cosma, Simona & Rimo, Giuseppe, 2024. ["Redefining insurance through technology: Achievements and perspectives in Insurtech,"](#) *Research in International Business and Finance*, Elsevier, vol. 70(PA).
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). *Information System Success: The Quest For The Dependent Variable*. *Information Systems Research*, 3(1), 60–95. <https://doi.org/10.1287/isre.3.1.60>.

- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). *Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable*. *Information Systems Research*, 3(1), 60–95. <https://doi.org/10.1287/isre.3.1.60>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). *The Delone And Mclean Model Of Information Systems Success: A Ten-Year Update*. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>.
- Delone, W. H., & Mclean, E. R. (2016). *Information Systems Success Measurement (Vol. 2, Issue 1)*. <https://doi.org/10.1561/29000000005>
- Featherman and Pavlou (2003) *Predicting E-Services Adoption: A Perceived Risk Facets Perspective*. [International Journal of Human-Computer Studies](https://doi.org/10.1016/S1071-5819(03)00111-3) 59(4):451-474. DOI:[10.1016/S1071-5819\(03\)00111-3](https://doi.org/10.1016/S1071-5819(03)00111-3)
- Financial Stability Board, “Decentralised Financial Technologies, Report on Financial Stability, Regulatory, and Governance Implications,” 2019, www.fbs.org.
- Grönroos, C. (1982). *Strategic Management and Marketing in the Service Sector*. Swedish School of Economics and Business Administration.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis* (7th ed.). Pearson.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2022). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* (3rd ed.). Sage.
- Handayani, T., & Sudiana, S. (2015). Analisis Penerapan Model UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) terhadap Perilaku Pengguna Sistem Informasi (Studi Kasus: Sistem Informasi Akademik pada STTNAS Yogyakarta). *Angkasa: Jurnal Ilmiah Bidang Teknologi*, 7(2), 165–180.
- Haqqi, F.R., & Suzianti, A. (2020). *Exploring Risk and Benefit Factors Affecting User Adoption Intention of Fintech in Indonesia*. *ACM International Conference Proceeding Series*, 13-18. <https://doi.org/10.1145/3400934.34000939>
- Hassan, M. S., Islam, M. A., Yusof, M. F., & Nasir, H. (2023). *Users' fintech services acceptance: A cross-sectional study on Malaysian insurance & takaful industry*. *Heliyon*, 9(11), e21130. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e21130>
- Hidayat, K., & Bashori, K. (2016). Psikologi sosial: Aku, kami, dan kita. Erlangga.
- Hormati, A. (2012). Pengujian Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology dalam Pemanfaatan Sistem Informasi Keuangan Daerah. *Jurnal Akuntansi Multiparadigma (JAMAL)*, 3(1), 1–24
- Hormati, R. (2013). Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi: Studi Kasus pada Sistem Informasi Kepegawaian di Pemerintah Daerah. *Jurnal Sistem Informasi*, 9(2), 112–120.
- Hudin, J. M., Farlina, Y., Saputra, R. A., Gunawan, A., Pribadi, D., & Riana, D. (2018). *Measuring Quality Of Information System Through Delone Mclean Model In Online Information System Of New Student Registration (SISFO PPDB)*. *International Conference on Cyber and IT Service Management (CITSM)*, 1–6. <https://doi.org/10.1109/CITSM.2018.8674310>
- Hunde, M. K., Demsash, A. W., & Walle, A. D. (2023). *Behavioral intention to use e-learning and its associated factors among health science students in Mettu University, southwest Ethiopia: Using modified UTAUT model*. *Informatics in Medicine Unlocked*, 36, 101154. <https://doi.org/10.1016/j.imu.2022.101154>
- Inda Rahadiyan. (2022). Perkembangan *Financial Technology* di Indonesia dan Tantangan Pengaturan yang Dihadapi. *Mimbar Hukum*, 34(1).
- Indah, Mutiara, and Henri Agustin. “Penerapan Model UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) Untuk Memahami Niat Dan Perilaku Aktual

- Pengguna Go-Pay Di Kota Padang.” *Jurnal Eksplorasi Akuntansi* 1, no. 4 (2019): 1949–1967.
- Indrawati, I., Murugesan, S., & Raman, M. (2017). Perilaku konsumen individu dalam mengadopsi layanan berbasis teknologi informasi dan komunikasi. Bandung: Refika Aditama.
- Jogiyanto, H. (2008). *Behavioral Intention to Use Information Technology: A Conceptual Framework*. *Jurnal Sistem Informasi*, 4(1), 51–58.
- Kelly, A. E., & Palaniappan, S. (2023). *Using a technology acceptance model to determine factors influencing continued usage of mobile money service transactions in Ghana*. *Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 12(1), 34. <https://doi.org/10.1186/s13731-023-00301-3>
- Kim, Y. J., & Hollingshead, A. B. (2015). *Online social influence: Past, present, and future*. *Communication Yearbook*, 39, 163–192. <https://doi.org/10.1080/23808985.2015.11679175>
- Kotler, P. (2014). *Marketing Management* (14th ed.). Pearson Prentice Hall.
- Kumar, A., & Lata, S. (2021). *The system quality and customer satisfaction with website quality as mediator in online purchasing: A developing country perspectives*. *Journal of Operations and Strategic Planning*, 4(1), 7–26. <https://doi.org/10.1177/2516600X21991945>
- Kurniawan, A., Hidayatun, U. S., Tasrim, Jayanti, A., Septyarini, E., & Sudibyo, T. D. (2025). Enhancing Customer Loyalty: The Role Of Service Quality In Customer Satisfaction. *Journal of Lifestyle and SDGs Review*, 5(2), e04412. <https://doi.org/10.47172/2965-730X.SDGsReview.v5.n02.pe04412>
- Mahande, M. J., & Obure, J. (2016). *Effect of interpregnancy interval on adverse pregnancy outcomes in northern Tanzania: A registry-based retrospective cohort study*. *BMC Pregnancy and Childbirth*, 16, Article 140. <https://doi.org/10.1186/s12884-016-0929-5>
- Mailizar, M., Burg, D., & Maulina, S. (2021). *Examining university students' behavioural intention to use e-learning during the COVID-19 pandemic: An extended TAM model*. *Education and Information Technologies*, 26, 7057–7077. <https://doi.org/10.1007/s10639-021-10557-5>
- Marie, A. L., & Widodo, R. E. (2019). *The Impact Analysis of Service Quality Towards Behavioral Intentions with Perceived Value and Customer Satisfaction as its Intervening Variables on Trisakti School of Management*. *Tourism Proceeding, 2019: China Asean Tourism Education Alliance (CATEA) International Conference*, 188–197
- Masoud, E. Y. (2013). *The Effect of Perceived Risk on Online Shopping in Jordan*. *European Journal of Business and Management*, 5(6), 76–87.
- Muangmee, C., Kot, S., Meekaewkunchorn, N., Kassakorn, N., & Khalid, B. (2021). *Factors determining the behavioral intention of using food delivery apps during COVID-19 pandemics*. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, 16(5), 1297–1310. <https://doi.org/10.3390/jtaer16050073>
- Nainggolan, J. D. L., Liana, D., & Hosizah. (2023). *The influence of the information system success model and the technology acceptance model on the behavioral intention of specialist doctors to use electronic medical records for inpatient care unit*. *International Journal of Science and Society*, 5(5), 372–391. <https://doi.org/10.54783/ijssoc.v5i5.900>
- Nasution, M. E. (2006). *Pengenalan Eksklusif Ekonomi Islam*. Dalam M. E. Nasution, *Pengenalan Eksklusif Ekonomi Islam*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Nelson, E. E., Leibenluft, E., McClure, E. B., & Pine, D. S. (2005). *The social re-orientation of adolescence: A neuroscience perspective on the process and its relation to*

- psychopathology. *Psychological Medicine*, 35(2), 163–174. <https://doi.org/10.1017/S0033291704003915>
- Nookhao, S., & Kiattisin, S. (2023). *Achieving a successful e-government: Determinants of behavioral intention from Thai citizens' perspective*. *Heliyon*, 9(8), e18944. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e18944>
- Nurlina, Nawawi, J., Syahribulan, Lambali, S., & Ibrahim, M. A. (2023). *Optimizing employee performance through timeliness in the Department of Population and Civil Registration of Bone Regency*. *1st Doctoral International Conference 2023*, 595–603. <https://doi.org/10.18502/kss.v8i17.14153>
- Odumuyiwa, T., Kennedy, M., Norman, A., Holloway, M., Suffield, F., Forrest, H., & Dicks, H. (2019). *Improving access to social care services following acquired brain injury: A needs analysis*. *Journal of Long-Term Care*, 164–175. <https://doi.org/10.31389/jltc.6>
- Paat, T. B. S., Tulung, J. E., & Saerang, R. T. (2022). *Analyzing behavioral intention of e-wallet usage in food and beverage at micro small and medium enterprises (MSME) in Manado*. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 10(2), 227–236. <https://doi.org/10.35794/emba.v10i2.39761>
- Pandaleke, R. (2017). *Analysis of the effect of perceived compatibility lifestyle, perceived usefulness, and perceived ease of use on attitude toward using and its impact on behavior intention on the Hipcar application, PT Mobindo Teknologi Indonesia*. [Tesis Magister, Universitas Bina Nusantara].
- Pitafi, A. H., & Ali, A. (2023). *An empirical investigation on actual usage of educational app: Based on quality dimensions and mobile self-efficacy*. *Heliyon*, 9(9), e19284. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e19284>
- Pitafi, A. H., & Ali, A. (2023). *An empirical investigation on actual usage of educational app: Based on quality dimensions and mobile selfefficacy*. *Heliyon*. 10.1016/j.heliyon.2023.e19284
- Pradita, L. A., & Munari. (2021). *Pengaruh Attitude, Subjective Norms, Perceived Behavioral Control, Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, dan Subsidy Terhadap Minat Penggunaan Financial Technology Pada E-Commerce*. *Equilibrium*
- Puspitasari, N. (2011). *Sejarah Dan Perkembangan Asuransi Islam Serta Perbedaannya Dengan Asuransi Konvensional*. *JEAM*, X(1). Retrieved from <https://jurnal.unej.ac.id/index.php/JEAM/article/download/1202/965>
- Rahmaniah, R. (2019). *The Factors Affecting the Behavioral Intention to Use E-Samsat System: A Case Study on Taxpayers in the Office of Samsat Yogyakarta City*. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Saha, P., & Theingi. (2009). *Service quality, satisfaction, and behavioral intentions: A study of low-cost airline carriers in Thailand*. *Managing Service Quality: An International Journal*, 19(3), 350-372.
- Sair, S. A., & Danish, R. Q. (2018). *Effect of performance expectancy and effort expectancy on the mobile commerce adoption intention through personal innovativeness among Pakistani consumers*. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences*, 12(2), 501–520.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2017). *Research methods for business: A skill-building approach* (7th ed.). Wiley.
- Silander, K., Torkki, P., Lillrank, P., & Peltokorpi, A. (2017). *Modularizing specialized hospital services: Constraining characteristics, enablers, and outcomes*. *International Journal of Operations & Production Management*, 37(6), 791–818. <https://doi.org/10.1108/IJOPM-12-2015-0751>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Sutopo (ed.); 2nd ed.). ALFABETA

- Suhir, E. (2014). *Human-in-the-loop: Probabilistic predictive modelling, its role, attributes, challenges and applications*. *Theoretical Issues in Ergonomics Science*, 15(3), 201–227. <https://doi.org/10.1080/1463922X.2014.895879>
- Syifa, N., & Tohang, V. (2020). The use of e-wallet system. *Proceedings of the 2020 International Conference on Information Management and Technology (ICIMTech)*, 342–347. <https://doi.org/10.1109/ICIMTech50083.2020.9211267>
- Tarhini, A., AlHinai, M., Al Busaidi, A. S., Govindaluri, S. M., & Al Shaqsi, J. (2024). *What drives the adoption of mobile learning services among college students: An application of SEM-neural network modeling*. *International Journal of Information Management Data Insights*, 4(1), 100235. <https://doi.org/10.1016/j.jjimei.2024.100235>
- Taufik, M., Ardila, D., Razali, M., & Alfian, Z. (2020). *Investigation of lard on pork nuggets using UV spectrophotometry*. *Indian Journal of Science and Technology*, 13(31), 3181–3187. <https://doi.org/10.17485/IJST/v13i31.1450>
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Venkatesh, V., & Zhang, X. (2010). *Unified theory of acceptance and use of technology: U.S. vs. China*. *Journal of Global Information Technology Management*, 13(1), 5–27. <https://doi.org/10.1080/1097198X.2010.10856507>
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)*. <https://doi.org/10.1037/t57185-000>
- Venkatesh, V., Thong, J.Y., Xu, X., 2012. *Consumer acceptance and use of information technology: extending the unified theory of acceptance and use of technology*
- Widyanti, A., Erlangga, R., Sutarto, A. P., Trapsilawati, F., Ansori, N., Woodman, R., Pawitra, T. A., & Rifai, A. P. (2024). *Driving forward together: The common intention of Indonesians in different residential areas to use autonomous vehicles*. *Transportation Research Interdisciplinary Perspectives*, 24, 101049. <https://doi.org/10.1016/j.trip.2024.101049>
- Widyanto, H. A., & Kusumawardani, K. A. (2020). *Predicting the behavioral intention to use mobile payment in an emerging country: The role of trust as a mediating variable*. *Proceedings of the International Conference on Family Business and Entrepreneurship (ICFBE)*, 1(1), 139–146. <https://doi.org/10.33021/icfbe.v1i1.1370>
- Wilson, N., Keni, K., & Tan, P. H. P. (2021). *The role of perceived usefulness and perceived ease-of-use toward satisfaction and trust which influence computer consumers' loyalty in China*. *Gadjah Mada International Journal of Business*, 23(3), 262–294. <https://doi.org/10.22146/gamaijb.32106>
- Yulianti, A., & Handayani, P. W. (2011). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna dalam menggunakan sistem ERP dengan studi kasus PT XYZ. *Journal of Information Systems*, 7(1), 69–75.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). *The behavioral consequences of service quality*. *Journal of Marketing*, 60(2), 31–46.
- Zhao, P., Zhang, W., Cai, W.dkk (2022) Dampak Penggunaan keuangan digitall terhadap pertanian berkelanjutan adopsi praktik di kalangan petani kecil : bukti dari pedesaan tiongkok. Ilmu lingkungan resolusi polusi 29, 39281-39294 (2022). <https://doi.org/10.1007/s11356-022-18939-z>
- Zhang, W., Wang, C., Zhang, Y., & Wang, J. (2020). Credit risk evaluation model with textual features from loan descriptions for P2P lending. *Electronic commerce research and applications*, 42, 100989.