

**LAYANAN PINJAMAN ONLINE: SOLUSI ATAU DISRUPSI?
(STUDI MASYARAKAT PROVINSI JAWA TENGAH)**



SKRIPSI

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
SEBAGAI SALAH SATU SYARAT MEMPEROLEH GELAR SARJANA
STRATA SATU (S1)**

OLEH:
MIFTAHUL JANNAH PUTRI MAULIDA
NIM. 21108020086

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
2025**

**LAYANAN PINJAMAN ONLINE: SOLUSI ATAU DISRUPSI?
(STUDI MASYARAKAT PROVINSI JAWA TENGAH)**



SKRIPSI

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
SEBAGAI SALAH SATU SYARAT MEMPEROLEH GELAR SARJANA
STRATA SATU (S1)**

OLEH:

MIFTAHUL JANNAH PUTRI MAULIDA

NIM. 21108020086

DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI:

ALEX FAHRUR RIZA, S.E., M.Sc., CMA

NIP. 19900412 000000 1 301

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
2025**

LEMBAR PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 550821, 512474 Fax. (0274) 586117 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-504/Un.02/DEB/PP.00.9/03/2025

Tugas Akhir dengan judul : LAYANAN PINJAMAN ONLINE: SOLUSI ATAU DISRUPSI? (STUDI MASYARAKAT PROVINSI JAWA TENGAH)

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : MIFTAHUL JANNAH PUTRI MAULIDA
Nomor Induk Mahasiswa : 21108020086
Telah diujikan pada : Jumat, 07 Maret 2025
Nilai ujian Tugas Akhir : A

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Alex Fahrur Riza, SE., M.Sc.
SIGNED

Valid ID: 67d391d033e54



Penguji I

Jauhar Faradis, S.H.I., M.A.
SIGNED

Valid ID: 67cfb2ea18d94



Penguji II

Rifaatul Indana, S.E.I., M.E., CMA
SIGNED

Valid ID: 67d37f967d1b2



Yogyakarta, 07 Maret 2025
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Prof. Dr. Misnen Ardiansyah, S.E., M.Si., Ak., CA., ACPA.
SIGNED

Valid ID: 67d39ae5e8e26

LEMBAR PERSETUJUAN
SURAT PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di Yogyakarta

Assalamualaikum wr.wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka saya selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Miftahul Jannah Putri Maulida
NIM : 21108020086
Judul Skripsi : Layanan Pinjaman Online: Solusi atau Disrupsi?
(Studi Masyarakat Provinsi Jawa Tengah)

Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Perbankan Syariah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi.

Dengan ini saya mengharap agar skripsi tersebut di atas dapat segera diujikan. Atas perhatiannya saya ucapkan terimakasih.

Yogyakarta, 25 Februari 2025
Pembimbing



Alex Fahrur Riza, S.E., M.Sc., CMA
NIP. 19900412 000000 1 301

PERNYATAAN KEASLIAN

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Miftahul Jannah Putri Maulida
NIM : 21108020086
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenar-benarnya, bahwa skripsi saya yang berjudul “LAYANAN PINJAMAN ONLINE: SOLUSI ATAU DISRUPSI? (STUDI MASYARAKAT PROVINSI JAWA TENGAH) adalah benar-benar hasil karya asli saya sendiri dan bukan merupakan plagiarisme pencurian hasil karya milik orang lain untuk kepentingan saya karena hubungan material dan non-material ataupun segala kemungkinan lain yang pada hakekatnya bukan merupakan karya tulis skripsi saya secara orisinal dan otentik.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan kesadaran sendiri dan tidak atas tekanan ataupun paksaan dari pihak manapun demi menegakkan integritas akademik di institusi.

Yogyakarta, 27 Februari 2025

Yang menyatakan,



Miftahul Jannah Putri Maulida
NIM. 21108020086

PERNYATAAN MEMAKAI JILBAB

SURAT PERNYATAAN BERJILBAB

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Miftahul Jannah Putri Maulida
Tempat dan Tanggal Lahir : Sleman, 16 Mei 2002
NIM : 21108020086
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Alamat : Wedomartani, Ngemplak, Sleman
No. HP : 089618500951

Menyatakan bahwa saya menyatakan diri dengan mengenakan jilbab untuk dipasang pada ijazah saya. Atas segala konsekuensi yang timbul di kemudian hari sehubungan dengan pemasangan pas foto berjilbab pada ijazah saya tersebut adalah menjadi tanggung jawab saya sepenuhnya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Yogyakarta, 27 Februari 2025



Miftahul Jannah Putri Maulida

NIM. 21108020086

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

PERSETUJUAN PUBLIKASI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai Civitas akademik UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Miftahul Jannah Putri Maulida
NIM : 21108020086
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*non-exclusive royalty free right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Layanan Pinjaman Online: Solusi atau Disrupsi? (Studi Masyarakat Provinsi Jawa Tengah)”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola, dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yogyakarta, 27 Februari 2025

Hormat Penyusun



Miftahul Jannah Putri Maulida

NIM. 21108020086

MOTTO

لَا إِلَهَ إِلَّا أَنْتَ سُبْحَانَكَ إِنِّي كُنْتُ مِنَ الظَّالِمِينَ

**"Tidak ada Tuhan selain Engkau, Maha Suci Engkau,
sesungguhnya aku termasuk orang-orang yang zalim"
(QS. Al-Anbiya' 21:87)**

**"Jika Ada Kesempatan, Ambil dan Jangan Pernah Takut
Melakukan Hal Baru"
(Unknown)**



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB - LATIN

Penulisan transliterasi Arab-Latin dalam skripsi ini menggunakan transliterasi berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158 Tahun 1987 dan Nomor: 0543 b/U/1987. Secara garis besar uraiannya adalah sebagai berikut:

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba‘	B	be
ت	Ta‘	T	te
ث	Ša‘	Š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	je
ح	Ha‘	Ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha‘	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	de
ذ	Žal	Ž	ze (dengan titik di atas)
ر	Ra‘	R	er
ز	Zai	Z	zet
س	Sin	S	es
ش	Syin	Sy	es dan ya

Huruf Arab	Nama	Huruf latin	Nama
ص	Ṣad	Ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	Ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa‘	Ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa‘	Ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘Ain	=	koma terbalik di atas
غ	Gain	G	ge
ف	Fa‘	F	ef
ق	Qaf	Q	qi
ك	Kaf	K	ka
ل	Lam	L	‘el
م	Mim	M	‘em
ن	Nun	N	‘en
و	Waw	W	w
ه	Ha‘	H	ha
ء	Hamzah	=	apostrof
ي	Ya‘	Y	ya

B. Konsonan Rangkap karena *Syaddah* Ditulis Rangkap

متعددة	Ditulis	<i>Muta’addidah</i>
عدة	Ditulis	<i>’Iddah</i>

C. Ta' Marbuttah

Semua *ta' marbuttah* ditulis dengan h, baik berada pada kata tunggal ataupun berada di tengah penggabungan kata (kata yang diikuti oleh kata sandang “al”). Ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata arab yang sudah diserap kedalam bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat, dan sebagainya kecuali dikehendaki kata aslinya.

حكمة	Ditulis	<i>Hikmah</i>
جزية	Ditulis	<i>'Illah</i>
كرمتا لاوليائه	Ditulis	<i>Karamah al auliya'</i>

D. Vokal Pendek dan Penerapannya

اَ	Fathah	Ditulis	A
اِ	Kasrah	Ditulis	I
اُ	Dammah	Ditulis	u
فعل	Fathah	Ditulis	<i>Fa'ala</i>
ذكر	Kasrah	Ditulis	<i>Zukira</i>
يذهب	Dammah	Ditulis	<i>Yazhabu</i>

E. Vokal Panjang

1.	Fathah + alif	Ditulis	<i>A</i>
	جاهلية	Ditulis	<i>Jahiliyah</i>
2.	Fathah + ya'mati	Ditulis	<i>A</i>
	تنسي	Ditulis	<i>Tansa</i>
3.	Kasrah + ya'mati	Ditulis	<i>I</i>
	كريم	Ditulis	<i>Karim</i>
4.	Dhammah + wawu mati	Ditulis	<i>U</i>
	فروض	Ditulis	<i>Furud</i>

F. Vokal Rangkap

1.	Fathah + ya'mati	Ditulis	<i>Ai</i>
	بينكم	Ditulis	<i>Bainakum</i>
2.	Fathah + wawu mati	Ditulis	<i>Au</i>
	قول	Ditulis	<i>Qaul</i>

G. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata Dipisahkan dengan Apostrof

أَنْتُمْ	Ditulis	<i>A'antum</i>
أَعَدْتُ	Ditulis	<i>U'iddat</i>
لَاِنْ شَكَرْتُمْ	Ditulis	<i>La'in syakartum</i>

H. Kata Sandang Alif+Lam

1. Bila diikuti huruf *Qamariyyah* maka ditulis menggunakan huruf awal “al”.

القرآن	Ditulis	<i>Al-Qur'an</i>
القياس	Ditulis	<i>Al-Qiyās</i>

2. Bila diikuti huruf *Syamsiah* maka ditulis sesuai dengan huruf pertama *Syamsiah* tersebut.

السماء	Ditulis	<i>As-sama'</i>
الشمس	Ditulis	<i>Asy-Qiyas</i>

I. Penyusunan Kata-Kata dalam Rangkaian Kalimat

ذوياالفروض	Ditulis	<i>Zawi al-furud</i>
اهل السنة	Ditulis	<i>Ahl as-sunnah</i>

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT peneliti panjatkan berkat rahmat dan hidayah-Nya peneliti dapat menyusun skripsi yang berjudul “Layanan Pinjaman Online: Solusi atau Disrupsi?” dan dapat menyelesaikan tugas akhir tepat waktu. Sholawat serta salam tak lupa kita curahkan kepada junjungan Nabi Muhammad S.A.W.

Penyusunan tugas akhir yang penuh lika-liku tidak serta merta karena usaha penulis, namun banyak pihak yang terlibat dalam memberikan dukungan baik materiil maupun non-materiil. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dan tanpa mengurangi rasa hormat, izinkan penulis untuk mengucapkan terima kasih kepada:

1. Orang tua penulis, Bapak Jakfar dan Ibu Haryuni yang senantiasa memberikan dan menyediakan sarana prasarana, doa, wejangan, dan banyak pembelajaran kehidupan hingga saat ini. Semoga ‘investasi’ yang sudah dilakukan selama 23 tahun ini bisa menciptakan profit dan tidak menjadi ‘investasi bodong’.
2. Prof. Noorhaidi, S.Ag., M.A., M.Phil., Ph.D. selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
3. Prof. Dr. Misnen Ardiansyah, S.E., M.Si., Ak., CA., ACPA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
4. Bapak Dr. Jeihan Ali Azhar, S.Si., M.E.I. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah
5. Bapak Defi Insani Saibil, S.E.I., M.E.K. selaku Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah

6. Bapak Alex Fahrur Riza, S.E., M.Sc., CMA. Selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang selalu membimbing, memotivasi, dan selalu memberikan dukungan hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Ibu Fitri Zaelina, S.E.I., M.E.K. selaku Dosen Pembimbing Akademik.
8. Seluruh dosen program studi Perbankan Syariah yang mendedikasikan dirinya untuk berbagi ilmu kepada penulis dan rekan-rekan selama masa perkuliahan.
9. Adik penulis (Linda, Aina, Baim), yang sudah mau bekerja sama tidak menjadikan rumah sebagai 'arena peperangan' selama penulis menyelesaikan skripsi.
10. Sobat seperbimbingan penulis, Nadina Sri Halimah yang selalu bersedia direpotkan untuk berdiskusi, *brainstorming*, hingga hal lain di luar tugas akhir. Ditunggu undangannya sama Aa Rony KWnya! *Sob, akhirnya kelar juga tanggung jawab kita ke diri sendiri dan orang tua! Keren banget dah, asli! Sukses dan bahagia selalu di darat, laut, udara, luar angkasa, di mana pun kamu berada!*
11. Sobat luntang-lantung selama perkuliahan: Syalma, Fifi, dan Rita. Terima kasih sudah mau berteman dengan penulis yang lebih banyak ngerepotinnya. Semoga sukses selalu dimana pun kalian berada. *Semangat besti, kalian pasti bisa!*
12. Sobat SMA penulis (Putri, Resti, Vita), yang bersedia menerima semua keluhan kesah perkuliahan hingga penyusunan skripsi.
13. Beswan Djarum UIN Sunan Kalijaga dan Sobat Arjuna'39 yang selalu memberikan *support* dan menjadi rumah kedua penulis.

14. Bidang P2 Humas DJP Kanwil DIY. Mbak Ria, Ibu Hartini, Ibu Darmini, Mbak Wiwit, Mbak Arinta, Bu Wiwin, Mas Eko, Pak Setyo, Mas Dadang, Pak Ramos, dan Diah yang telah memberikan pembelajaran serta dukungan selama masa magang.
15. Semua pihak yang bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.
16. Serta semua pihak yang mendukung penulis di masa perkuliahan dan tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan ini masih terdapat banyak kesalahan yang disebabkan oleh keterbatasan wawasan serta pengalaman yang penulis miliki. Akhir kata, penulis berharap supaya skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan penelitian selanjutnya.

Yogyakarta, 25 Februari 2025



Miftahul Jannah Putri Maulida

NIM. 21108020086

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
PERNYATAAN MEMAKAI JILBAB.....	v
PERSETUJUAN PUBLIKASI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK.....	vi
MOTTO	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB - LATIN	viii
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xix
ABSTRAK	xx
ABSTRACT	xxi
BAB I LATAR BELAKANG	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
E. Sistematika Penulisan.....	10
BAB II LANDASAN TEORI	13
A. Landasan Teori.....	13
B. Kajian Pustaka.....	27
C. Pengembangan Hipotesis	34

BAB III METODE PENELITIAN	41
A. Desain Penelitian.....	41
B. Variabel dan Definisi Operasional Variabel	41
C. Populasi dan Sampel	45
D. Data, Sumber Data, dan Teknik Pengumpulan Data.....	46
E. Teknik Analisis Data.....	48
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	 52
A. Gambaran Umum Layanan Pinjaman Online sebagai Objek Penelitian ..	52
B. Analisis Deskriptif	53
C. Analisis Data	70
D. Analisis Pertanyaan Terbuka.....	106
E. Layanan Pinjaman Online: Menjadi Solusi atau Sebuah Disrupsi?.....	110
 BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	 112
A. Kesimpulan	112
B. Keterbatasan Penelitian.....	114
C. Saran.....	115
 DAFTAR PUSTAKA	 116
 LAMPIRAN.....	 xxi
Lampiran 1 Hasil Olah Data	xxi
Lampiran 2 Kuesioner.....	xiv
Lampiran 3 Data Responden.....	xiv
Lampiran 4 Curriculum Vitae	xiv

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....	42
Tabel 3. 2 Skala Likert	47
Tabel 3. 3 Koefisien Determinasi.....	50
Tabel 3. 4 Predictive Relevance.....	51
Tabel 3. 5 Effect Size	51
Tabel 4. 1 Data Sampel Penelitian	54
Tabel 4. 2 Ringkasan Deskripsi Responden.....	63
Tabel 4. 3 Analisis Statistik Deskriptif	66
Tabel 4. 4 Nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability	72
Tabel 4. 5 Nilai Loading Factor	74
Tabel 4. 6 Discriminant Validity.....	75
Tabel 4. 7 Nilai Path Coefficient.....	78
Tabel 4. 8 Nilai VIF & Nilai F-Square	79
Tabel 4. 9 Nilai R-square & Q-square	80
Tabel 4. 10 Uji Hipotesis	84
Tabel 4. 11 Kritik/Saran bagi Penyedia & Pengguna Layanan Pinjaman Online.....	108


 STATE ISLAMIC UNIVERSITY
 SUNAN KALIJAGA
 YOGYAKARTA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Pengguna Layanan Pinjaman Online.....	3
Gambar 1. 2 Data Provinsi dengan Jumlah Pengguna Paylater Terbanyak.....	4
Gambar 1. 3 Outstanding Pinjaman dan TWP90	4
Gambar 2. 1 Model UTAUT	15
Gambar 2. 2 Model UTAUT 2.....	16
Gambar 2. 3 Kerangka Penelitian	40
Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	56
Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	56
Gambar 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Per Bulan.....	57
Gambar 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	58
Gambar 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	59
Gambar 4. 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan.....	60
Gambar 4. 8 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan.....	61
Gambar 4. 9 Karakteristik Responden Berdasarkan Niat Merekomendasikan.....	61
Gambar 4. 10 Karakteristik Responden Berdasarkan Merek Layanan yang Digunakan	62
Gambar 4. 11 Model Pengukuran	71
Gambar 4. 12 Model Struktural	77
Gambar 4. 13 Alasan Menggunakan Layanan Pinjaman Online	107



ABSTRAK

Pesatnya pertumbuhan layanan pinjaman online di Jawa Tengah, mendorong penelitian dilakukan untuk mengkaji niat merekomendasikan layanan tersebut. Penelitian ini bertujuan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi niat merekomendasikan pengguna layanan pinjaman online dengan konstruk UTAUT 2 yang dimodifikasi. Penelitian kuantitatif ini menggunakan data dari pengguna dan dianalisis menggunakan SmartPLS. Diperoleh hasil, 6 dari 11 hipotesis diterima, dengan kebiasaan sebagai prediktor terkuat niat menggunakan, dan kondisi yang memfasilitasi sebagai prediktor terkuat perilaku penggunaan. Hasilnya, responden yang telah menggunakan layanan pinjaman online cenderung memiliki niat untuk merekomendasikan.

Kata kunci: Layanan Pinjaman Online, UTAUT 2, Niat Merekomendasikan



ABSTRACT

The rapid growth of online loan services especially in Central Java, prompted research to examine the intention to recommend these services. This study aims to analyze the factors that influence the intention to recommend online loan service users with the modified UTAUT 2 construct. This quantitative research uses data from users and is analyzed with SmartPLS. As a result, 6 out of 11 hypotheses were accepted, with habit as the strongest predictor of behavioral intention and facilitating condition as the strongest predictor of use behavior. As a result, respondents who have used online lending services tend to have the intention to recommend.

Keywords: *Online Loan Service, UTAUT 2, Intention to Recommend*



BAB I

LATAR BELAKANG

A. Latar Belakang Masalah

Pada era integrasi global, bertumbuhnya teknologi telah menimbulkan banyak manfaat untuk kemajuan di banyak bidang. Saat ini, segala aktivitas masyarakat sudah bergantung pada penggunaan teknologi. Masyarakat telah merasakan dampak penggunaan teknologi secara signifikan (Riza & Wijayanti, 2024). Penggunaan teknologi dapat membantu menyelesaikan tugas dengan lebih cepat. Hampir semua industri telah memanfaatkan kemajuan teknologi untuk melakukan inovasi, termasuk dalam sektor keuangan.

Teknologi Keuangan (*fintech*) merupakan kebaruan di sektor keuangan. Menurut *National Digital Research Centre* (NDRC), *fintech* dideskripsikan sebagai penemuan baru di sektor keuangan yang membuat transaksi menjadi lebih mudah. *Fintech* merupakan kombinasi pemanfaatan teknologi dan jasa keuangan, yang memfasilitasi urusan keuangan diproses dengan cepat tanpa mengkhawatirkan tempat (Bank Indonesia, 2017). *International Monetary Fund* (IMF) menyatakan bahwa layanan keuangan digital tidak hanya lebih murah tetapi juga lebih cepat, efektif, dan efisien dibandingkan dengan layanan keuangan konvensional (Sahay *et al.*, 2020). Selain itu, *fintech* membuat transaksi lebih mudah dioperasikan di mana saja dan kapan saja. Menurut Nizar, salah satu faktor yang mendorong pertumbuhan inovasi *fintech* adalah adanya perubahan perspektif konsumen tentang pentingnya memiliki ketersediaan internet

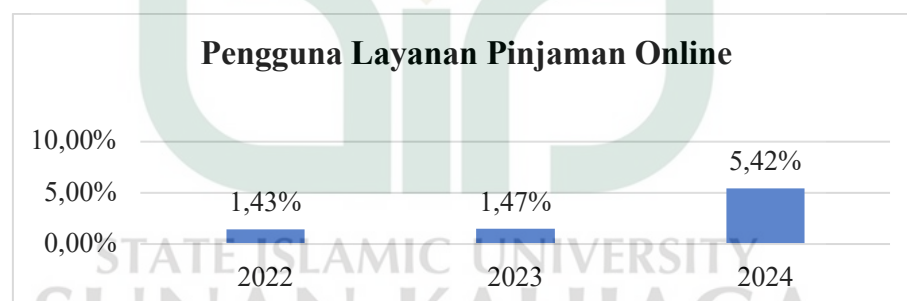
sehingga memungkinkan konsumen untuk melakukan transaksi dilakukan secara *real-time* (Nizar, 2017).

Di Indonesia, terdapat beberapa layanan *fintech* antara lain layanan penerimaan dan pengiriman uang secara digital, layanan perencanaan keuangan, layanan pengolahan data untuk membantu pengambilan keputusan, dan layanan peminjaman uang. Menurut Peraturan OJK No.10/POJK.05/2022, Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi merupakan layanan keuangan yang ditujukan guna memberikan pinjaman menggunakan mata uang rupiah secara langsung baik secara konvensional maupun berbasis syariah melalui jaringan sistem internet. Platform pinjaman *online* menyediakan fasilitas kredit secara langsung dengan persyaratan yang lebih sederhana dan prosedur yang lebih cepat daripada lembaga keuangan konvensional. Adanya kemudahan syarat yang ditawarkan, membuat pinjaman *online* dikalangan masyarakat semakin menjamur. Per Oktober 2024, tercatat ada 97 perusahaan P2P *lending* yang memiliki izin operasional OJK (Otoritas Jasa Keuangan, 2022).

Ada 2 basis P2P *lending* yaitu P2P *lending* syariah dan P2P *lending* konvensional. Kini, mulai tersedia layanan pinjaman *online* yang memiliki basis syariah. Hal yang membedakan antara P2P *lending* konvensional dengan P2P *lending* adalah aturan yang mendasari pelaksanaannya. P2P *lending* syariah didasari oleh fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN) Majelis Ulama Indonesia (MUI) Nomor 117/DSN-MUI/II/2018 mengenai layanan pembiayaan berbasis teknologi (*fintech*) *peer-to-peer* (P2P) *lending* syariah. Regulasi yang ditetapkan dalam produk P2P *lending* syariah sudah disesuaikan dengan syariat Islam yaitu

dengan tidak mengandung riba. Riba dilarang oleh agama sesuai dengan dalil Q.S. Ali Imran ayat 130.

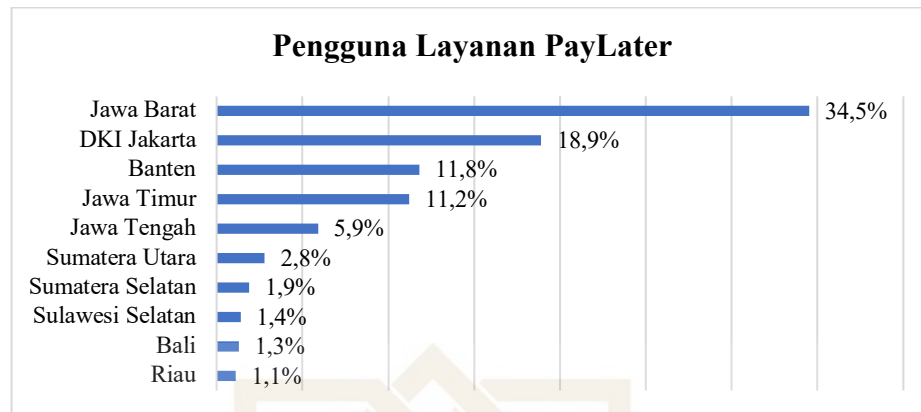
Pada tahun 2024, pengguna layanan pinjaman *online* meningkat menjadi 5,42% yaitu sekitar 8.866.828 jiwa dari tahun sebelumnya sebesar 1,47% dan tahun 2022 sebesar 1,43%. Berdasarkan informasi yang dipublikasikan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Jakarta (APJII) terdapat 36,41% responden menggunakan layanan pinjaman *online* untuk memenuhi kebutuhan harian. Beberapa dari mereka memilih menggunakan layanan pinjaman *online* untuk modal usaha, memenuhi gaya hidup, dan ada pula yang digunakan untuk membayar utang. Selain itu, sebesar 35,15% pengguna mengaku tertarik menggunakan layanan pinjaman *online* karena promo/*cashback* yang ditawarkan (APJII, 2024).



Gambar 1. 1 Data Pengguna Layanan Pinjaman Online

(Sumber: APJII, 2024. Diolah)

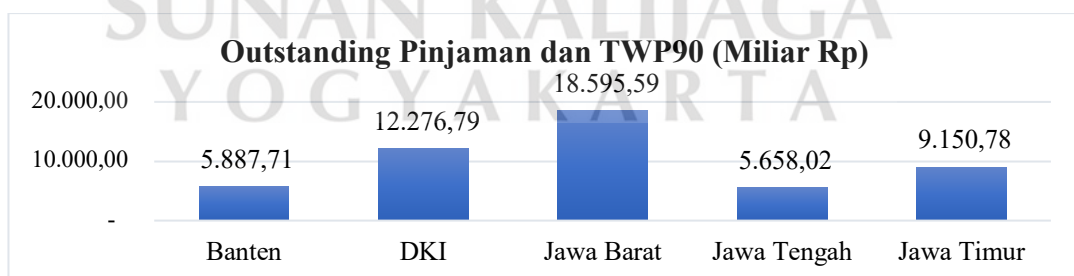
Dengan kemudahan yang ditawarkan, banyak masyarakat yang tertarik untuk menggunakan layanan kredit *online*. Selain persyaratan yang mudah, proses pencairannya pun cukup cepat. Berdasarkan survei yang dilakukan terhadap lebih dari 2 juta pengguna Kredivo, hasil menunjukkan bahwa pengguna terbesar layanan kredit *online* merupakan masyarakat Jawa Barat kemudian diikuti DKI Jakarta, Banten, Jawa Timur, dan Jawa Tengah (Katadata, Juni 2024).



Gambar 1. 2 Data Provinsi dengan Jumlah Pengguna Paylater Terbanyak

(Sumber: Katadata, 2024. Diolah)

Peristiwa ini terus berlanjut dibuktikan dengan publikasi laporan keuangan OJK bulan Agustus, diketahui terdapat lebih dari 20 juta entitas yang melakukan pinjaman *online* dengan total utang berjalan sebesar 72 triliun rupiah. Laporan keuangan OJK juga memperlihatkan data Tingkat Wanprestasi di atas 90 hari sejak jatuh tempo (TWP 90) di mana Provinsi Jawa Barat konsisten menduduki peringkat pertama dengan utang berjalan terbesar sebanyak 18,6 triliun rupiah. Sedangkan Provinsi Jawa Tengah menduduki peringkat ke 5 setelah provinsi Banten dengan total utang berjalan sebesar 5,6 triliun rupiah (Laporan Keuangan OJK, 2024).



Gambar 1. 3 Outstanding Pinjaman dan TWP90

(Sumber: Laporan Keuangan OJK, 2024. Diolah)

Tidak hanya itu, provinsi Jawa Tengah dipilih untuk diteliti dikarenakan banyaknya kasus yang terjadi akibat dari penggunaan pinjaman *online*. Provinsi

dengan jumlah penduduk sebanyak 38.280.887 jiwa masuk dalam deretan 5 besar provinsi dengan utang pinjaman *online* terbesar se-Indonesia (Badan Pusat Statistik, 2024). Kasus yang sering terjadi akibat dari penggunaan layanan pinjaman *online* di Provinsi Jawa Tengah antara lain adanya peristiwa telat bayar, gagal bayar, hingga berujung pada hilangnya nyawa seseorang dikarenakan frustrasi tak mampu melunasi utangnya (Setiadi & Hardiyanto, 2024; Wijayanto, 2024). Selain itu, masih banyak peristiwa yang muncul akibat dari efek samping dari penggunaan layanan pinjaman *online*. Oleh karena itu, layanan pinjaman *online* dapat bermanfaat apabila digunakan secara benar dan bijak. Namun, layanan pinjaman *online* mampu merugikan penggunanya apabila dipergunakan secara tidak sesuai dengan kemampuan pengguna dan tanpa perhitungan yang matang.

Kemudahan dalam mengakses teknologi dapat meningkatkan impulsivitas seseorang dalam melakukan pembelian dan membuat seseorang menjadi lebih konsumtif. Promo dan potongan yang ditawarkan, iklan yang terus muncul, serta reputasi aplikasi tanpa sadar mempengaruhi seseorang untuk melakukan pembelian tanpa melakukan pertimbangan terlebih dahulu (Rahmatika, 2020). Seseorang yang cenderung melakukan pembelian secara impulsif merupakan seorang yang sedang berada pada fase remaja hingga dewasa yang lebih memperhatikan penampilannya daripada kebutuhannya (Afandi & Hartati, 2019). Hal ini diperkuat dengan data yang dihimpun oleh Kementerian Komunikasi dan Digital Republik Indonesia (Kominfo, 2023) bahwa mayoritas pengguna layanan digital adalah masyarakat dengan pendidikan akhir tingkat SMA atau S1. Selain

itu, dengan adanya tekanan eksternal dapat membuat seseorang rela untuk menghabiskan uangnya untuk membeli barang yang tidak diperlukan. Bagi seseorang yang memiliki tingkat ekonomi rendah akan mengalami kesulitan untuk mengikuti gaya hidup yang sama dengan lingkungannya.

Dengan adanya kemudahan syarat dalam melakukan pinjaman *online*, mereka memilih untuk mengajukan pinjaman secara *online* untuk memenuhi kebutuhan tersiernya. Penggunaan pinjaman *online* juga dapat dipengaruhi oleh rekomendasi dari orang di sekitar. Seseorang yang sudah puas menggunakan suatu *merk* atau layanan cenderung memberikan merekomendasikan secara sukarela karena produk tersebut berhasil memenuhi ekspektasi penggunaanya (Susanti *et al.*, 2021). Lee turut mengemukakan pendapat yang selaras bahwa rekomendasi dari rekan sejawat dapat mempengaruhi seseorang saat membeli layanan atau produk daring (Lee, 2021).

Riset ini menerapkan permodelan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT 2). Permodelan riset diperluas memakai tambahan tiga variabel antara lain *Hedonic Motivation*, *Price Value*, serta *Habit* yang merupakan modifikasi model penelitian UTAUT (Venkatesh *et al.*, 2012). Model UTAUT 2 mampu digunakan untuk mendeskripsikan elemen yang dapat mempengaruhi penggunaan dan penerimaan suatu teknologi oleh pelanggan. Dalam penelitian Farzin *et al.*, Samsudeen *et al.*, dan Bhatnagr *et al.* merepresentasikan hasil berupa seluruh struktur UTAUT 2 berpengaruh positif terhadap perilaku dan niat individu ketika melakukan penggunaan layanan teknologi. (Farzin *et al.*, 2021; Samsudeen *et al.*, 2022; Bhatnagr & Rajesh, 2024)

Dalam penelitian lanjutannya, Venkatesh menjelaskan bahwa UTAUT 2 dapat dikembangkan dengan memperluas ekstensi dari model UTAUT yaitu dengan penambahan variabel eksogen baru, variabel endogen baru, mekanisme moderasi baru, dan mekanisme hasil baru. Oleh karena itu modifikasi struktur bisa dilakukan untuk mendapatkan hasil yang dapat memberikan kontribusi teoritis dalam konteks adopsi serta pemakaian teknologi (Venkatesh *et al.*, 2016).

Kajian dilakukan untuk melakukan modifikasi dengan adanya tambahan variabel niat merekomendasikan (*Intention to Recommend*). Variabel ini dapat mengukur seberapa ingin seseorang merekomendasikan suatu layanan yang telah digunakan. Terdapat tiga indikator yang dipakai guna menyelidiki niat merekomendasikan yaitu ketersediaan layanan, pengalaman, dan kelayakan (Lancelot Miltgen *et al.*, 2013; Mensah *et al.*, 2020; Oliveira *et al.*, 2016). Indikator ini dirasa dapat mengukur preferensi individu untuk memberikan rekomendasi merek/layanan kepada orang di sekitarnya tanpa adanya paksaan dari orang lain. Sebagaimana ditunjukkan dalam penelitian Miltgen *et al.*, Singh *et al.*, dan Aliu hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *Intention to Recommend* akan mempengaruhi seseorang dalam menggunakan suatu teknologi (Aliu, 2024; Lancelot Miltgen *et al.*, 2013; Singh *et al.*, 2020).

Penambahan variabel ini digunakan untuk mengisi celah penelitian dikarenakan variabel ini belum banyak digunakan pada penelitian. Selain itu, *gap* penelitian yang peneliti temukan adalah adanya inkonsistensi hasil penelitian di mana banyak penelitian yang menunjukkan perbedaan hasil signifikansi rancangan UTAUT 2 terhadap niat dan perilaku penggunaan suatu teknologi

Penelitian ini juga memasukkan aspek kebaruan dimana peneliti mengangkat isu yang sedang ramai yaitu penggunaan layanan *fintech lending* di kalangan masyarakat. Penggunaan layanan pinjaman *online* yang tidak tepat dapat menimbulkan peristiwa gagal bayar hingga kasus pembunuhan yang dapat merugikan masyarakat. Rendahnya literasi, pemahaman, dan kepercayaan terhadap layanan *fintech lending* menciptakan stigma negatif terhadap layanan pinjaman *online*. Dengan adanya stigma negatif terkait penggunaan pinjaman *online*, peneliti memiliki keinginan lain untuk melihat apakah masyarakat yang telah menggunakan layanan pinjaman *online* akan dengan sukarela merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain.

Mengacu pada latar belakang, gagasan, kajian lampau, serta fenomena yang terjadi di masyarakat, penulis ingin mengetahui pengaruh skema UTAUT 2 yang telah dimodifikasi dengan menambahkan variabel *intention to recommend* sebagai variabel *new outcome* terhadap niat dan perilaku penggunaan layanan pinjaman *online* melalui judul penelitian “**Layanan Pinjaman Online: Solusi atau Disrupsi?**”.

B. Rumusan Masalah

Sesuai dengan fenomena yang sudah dirangkai, dapat dirumuskan permasalahan penelitian berikut ini:

1. Apakah *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Condition*, *Hedonic Motivation*, *Price Value* dan *Habit* berpengaruh terhadap *Behavioral Intention* Pinjaman *online*?

2. Apakah *Facilitating Conditions*, *Habit* dan *Behavioral Intention* berpengaruh terhadap *Use Behavior* Pinjaman online?
3. Apakah *Use Behavior* berpengaruh terhadap *Intention to Recommendation* Pinjaman online?

C. Tujuan Penelitian

Berpatokan dengan definisi permasalahan di atas, telah ditentukan tujuan kajian sebagai berikut ini:

1. Untuk menjelaskan pengaruh *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Condition*, *Hedonic Motivation*, *Price Value*, dan *Habit* terhadap *Behavioral Intention* Pinjaman online.
2. Untuk menjelaskan pengaruh *Facilitating Conditions*, *Habit* dan *Behavioral Intention* terhadap *Use Behavior* Pinjaman online.
3. Untuk menjelaskan pengaruh *Use Behavior* terhadap *Intention to Recommend* Pinjaman online.

D. Manfaat Penelitian

Berikut adalah keuntungan yang diupayakan untuk dapat diperoleh dari penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil riset yang dilakukan ditargetkan mampu menunjukkan faktor yang mempengaruhi perilaku penggunaan pinjaman online terkhususnya di Provinsi Jawa Tengah.

2. Manfaat Praktis

Melalui variabel yang akan dianalisis, diharapkan dapat menyumbangkan informasi terpenting pada perusahaan untuk dapat meningkatkan pelayanannya sesuai dengan kebutuhan di masyarakat. Selain itu, dalam penelitian ini memiliki harapan untuk dapat menyampaikan informasi untuk masyarakat supaya bisa lebih bijak dalam menggunakan layanan pinjaman *online*.

E. Sistematika Penulisan

Kajian ini disusun atas lima bab. Penyusunan diawali dari pendahuluan, kajian pustaka, teknik penelitian, *output* penelitian, serta pembahasan, diakhiri oleh penutup, dengan perincian:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab pendahuluan membahas latar belakang, perumusan permasalahan, maksud penelitian, keuntungan, dan kontribusi studi.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini tersusun oleh kerangka teori yang menjelaskan dasar teori yang memiliki hubungan dengan pelaksanaan penelitian. Selain itu, teori parameter pengukuran turut dijelaskan. Kemudian bab ini juga terdiri dari penelitian sebelumnya, hipotesis yang telah dikembangkan, serta ingin dilakukan pengujian. Perumusan

prediksi hasil riset dengan argumentasi yang ditetapkan berdasarkan teori penelitian yang relevan. Model pemikiran juga merupakan bagian dalam bab ini.

BAB III : METODOLOGI

Secara umum, bab ini menguraikan tentang prosedur riset, rencana pelaksanaan dan mekanisme penelitian supaya mendapatkan hasil yang maksimal dan dapat menjawab hipotesis yang telah disusun. Bab ini membahas terkait bentuk penelitian, macam sumber data, populasi dan teknik penentuan sampel, serta pendekatan yang akan diterapkan ketika informasi diolah.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini merepresentasikan telaah informasi dan hasil penelitian. Hasil pengkajian berisi data primer, data pendukung, dan data yang diperlukan sehingga dapat melengkapi hasil penelitian. Analisis data primer diuji dengan mekanisme PLS-SEM memakai *software* SmartPLS 4.0, melalui *running data outer* dan *inner model*. Selanjutnya, pembahasan dan penjelasan dilakukan menggunakan dasar argumen sesuai landasan teori sebelumnya, serta tetap memperhatikan dan mempertimbangkan implementasi penelitian.

BAB V : KESIMPULAN

Bab ini menguraikan kesimpulan serta saran terhadap analisis yang telah dilakukan, khususnya tentang memanfaatkan dan

pengembangan temuan penelitian untuk masa yang akan datang. Hasil penelitian, khususnya dalam bidang pemanfaatan dan pengembangan, diharapkan penelitian ini dapat memiliki pemanfaatan dan kelanjutan untuk penelitian selanjutnya. Kesimpulan merepresentasikan temuan penelitian serta penjelasan yang diselaraskan dengan rumusan serta target pencapaian yang telah ditetapkan. Sedangkan saran menguraikan rekomendasi kebijakan bagi pihak terkait, hambatan penelitian, serta masukan yang dapat dilakukan untuk kajian lanjutan kelak.

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Riset ini berupaya mengkaji unsur-unsur apa saja yang berkontribusi pada minat untuk mengusulkan pemakaian layanan pinjaman *online* dengan menggunakan model UTAUT 2 yang disesuaikan berdasarkan rujukan dari majalah ilmiah, penelusuran pustaka, dan beberapa penelitian sebelumnya yang relevan.

Hasil dari riset ini menunjukkan:

1. Variabel yang ditetapkan dalam kajian ini berupa *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating condition*, *hedonic motivation*, *price value*, *habit*, yang diprediksi dapat memengaruhi *behavioral intention*, *use behavior*, dan *intention to recommend*.
2. Pada penelitian ini ditemukan hasil prediksi berupa 6 hipotesis dari total 11 hipotesis yang diprediksi terbukti valid serta diterima. Hipotesis yang diterima antara lain *Effort Expectancy* → *Behavioral Intention*, *Habit* → *Behavioral Intention*, *Facilitating Condition* → *Use Behavior*, *Habit* → *Use Behavior*, *Behavioral Intention* → *Use Behavior*, *Use Behavior* → *Intention to Recommend*. Variabel *habit* memiliki pengaruh maksimal terhadap item *behavioral intention*. Sedangkan item *use behavior* dipengaruhi secara maksimal variabel *facilitating condition*.
3. Lima hipotesis yang ditolak adalah *Performance Expectancy* → *Behavioral Intention*, *Social Influence* → *Behavioral Intention*, *Facilitating Condition* →

Behavioral Intention, Hedonic Motivation → *Behavioral Intention, Price Value* → *Behavioral Intention*. Hubungan variabel ini ditolak karena memiliki nilai *p-value* di bawah standar yang ditentukan.

4. Variabel *use behavior* memiliki dampak terhadap variabel *intention to recommend*. Hal ini sesuai dengan karakteristik responden yang digunakan, yaitu seseorang yang telah menggunakan layanan pinjaman *online* sehingga memiliki pengaruh terhadap *intention to recommend*. Hasil ini juga sejalan dengan kajian sebelumnya yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan antara variabel *use behavior* dengan variabel *intention to recommend*. Semakin sering seseorang menggunakan suatu layanan, maka semakin besar kecenderungan seseorang untuk merekomendasikan layanan tersebut.
5. Variabel *intention to recommend* merupakan variabel baru yang diadopsi dalam kajian ini. Informasi yang didapatkan pada kajian ini konsisten dengan riset yang telah dilakukan yaitu perilaku penggunaan mendapatkan implikasi positif signifikan terhadap niat seseorang untuk merekomendasikan penggunaan layanan pinjaman *online*.
6. Hubungan terhadap niat menggunakan tidak memiliki pengaruh dikarenakan responden dalam penelitian ini merupakan pengguna dari layanan pinjaman *online* dan didominasi oleh pengguna yang mengalami telat maupun gagal bayar. Sehingga sebagian besar konstruk yang berkaitan dengan *behavioral intention* tidak berpengaruh.

B. Keterbatasan Penelitian

Atas dasar pengalaman yang dialami oleh penulis selama proses penelitian, ada beberapa keterbatasan yang dapat dipertimbangkan jika berencana melakukan kajian yang serupa. Keterbatasan ini diharapkan mampu digunakan untuk memperbaiki kajian mendatang sehingga hasil penelitian bisa lebih maksimal. Beberapa keterbatasan yang penulis hadapi adalah:

1. Penelitian ini kurang memperhatikan proporsi responden sehingga mengakibatkan beberapa responden penelitian tidak memenuhi kriteria dan tidak bisa turut serta dalam penelitian ini. Selain itu, terdapat beberapa kriteria penelitian yang tidak dapat terwakili karena adanya keterbatasan responden yang turut berpartisipasi.
2. Objek penelitian dianggap sebagai hal yang tabu di masyarakat membuat penulis kesulitan untuk mencari responden yang bersedia untuk berpartisipasi. Kebanyakan dari populasi yang menggunakan layanan pinjaman *online* lebih memilih untuk tidak mengatakan dan menolak untuk berpartisipasi.
3. Objek penelitian hanya berfokus pada pengguna yang telah menggunakan layanan pinjaman *online*. Alangkah lebih baik jika diperluas dengan menambahkan responden yang menggunakan layanan *buy now pay later* atau menggunakan topik terkait penggunaan berulang sebuah layanan, atau dapat mengangkat isu terkini yaitu mengenai judi *online*.

C. Saran

Setelah melakukan observasi, penelitian, serta analisis yang cukup mendalam, berikut adalah saran serta masukan yang penulis berikan:

1. Bagi lembaga yang menyediakan layanan pinjaman *online*, perlunya *screening* yang tepat dan akurat dalam verifikasi tujuan pinjam meminjam supaya tidak terjadi gagal bayar dan tidak merugikan perusahaan. Selain itu, penyedia layanan pinjaman *online* perlu menjaga privasi data pengguna dan menetapkan bunga yang sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan supaya masyarakat dapat percaya dan tetap akan menggunakan layanan tersebut dikarenakan perusahaan telah menaati regulasi yang berlaku.
2. Bagi masyarakat, sebisa mungkin untuk menghindari penggunaan layanan pinjaman *online* jika penghasilan yang dimiliki tidak mampu untuk membayar atau melunasi pinjaman tersebut. Denda keterlambatan yang ditetapkan dalam layanan pinjaman *online* sejatinya cukup besar dan dapat memberatkan apabila pengguna tidak dapat melunasi utang jatuh tempo. Selain itu, perlunya menggunakan layanan pinjaman *online* dengan bijak dikarenakan dengan perhitungan yang tepat dan matang mampu menghindari potensi gagal bayar maupun telat bayar yang dapat merugikan pengguna,
3. Bagi peneliti selanjutnya, penulis memberikan saran untuk dapat melakukan pengembangan penelitian menjadi lebih kompleks dengan menambahkan variabel lain dan memperluas objek penelitian sehingga penelitian yang dilakukan sudah mampu menggambarkan topik penelitian secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abed, S. S., & Alkadi, R. S. (2024). Sustainable Development through Fintech: Understanding the Adoption of Buy Now Pay Later (BNPL) Applications by Generation Z in Saudi Arabia. *Sustainability*, 16(15), 6368. <https://doi.org/10.3390/su16156368>
- Abu-Taieh, E. M., AlHadid, I., Abu-Tayeh, S., Masa'deh, R., Alkhawaldeh, R. S., Khwaldeh, S., & Alrowwad, A. (2022). Continued Intention to Use of M-Banking in Jordan by Integrating UTAUT, TPB, TAM and Service Quality with ML. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 8(3), 120. <https://doi.org/10.3390/joitmc8030120>
- Adirinekso, G. P. (2021). Minat dan Penggunaan Fintech PayLater Pekerja Urban Pelanggan Traveloka dan GoJek Sebelum dan Selama Pandemi Covid 19 di DKI Jakarta. *Journal of Management and Business Review*, 18(2), 327–342. <https://doi.org/10.34149/jmbr.v18i2.283>
- Adiwibowo, L., Hurriyati, R., & Sari, M. (2012). *Analisis Perilaku Pengguna Teknologi Informasi Pada Perguruan Tinggi Berstatus BHMN (Studi Penerapan Teknologi Informasi Pada FPEB-Universitas Pendidikan Indonesia)*. http://file.upi.edu/Direktori/FPEB/PRODI._MANAJEMEN_FPEB/197107052004012-MAYA_SARI/Artikel_Penelitian_TAM.pdf
- Afandi, A. R., & Hartati, S. (2019). Pembelian Impulsif pada Remaja Akhir Ditinjau dari Kontrol Diri. *Gadjah Mada Journal of Psychology (GamaJoP)*, 3(3), 123. <https://doi.org/10.22146/gamajop.44103>

- Aliu, F. (2024). Usage and adoption intent of NFC payment methods: An investigation based on the UTAUT-3 model and perceived risk theory. *Journal of Science and Technology Policy Management*. <https://doi.org/10.1108/JSTPM-01-2024-0013>
- Al-Qeisi, K., Dennis, C., Alamanos, E., & Jayawardhena, C. (2014). Website design quality and usage behavior: Unified Theory of Acceptance and Use of Technology. *Journal of Business Research*, 67(11), 2282–2290. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2014.06.016>
- Amnas, M. B., Selvam, M., Raja, M., Santhoshkumar, S., & Parayitam, S. (2023). Understanding the Determinants of FinTech Adoption: Integrating UTAUT2 with Trust Theoretic Model. *Journal of Risk and Financial Management*, 16(12), 505. <https://doi.org/10.3390/jrfm16120505>
- Anjani, W., & Mukhlis, I. (2022). Penerapan Model UTAUT (The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) Terhadap Minat dan Perilaku Penggunaan Mobile Banking. *Jurnal Ekonomi Akuntansi Dan Manajemen*, 21(1), 1. <https://doi.org/10.19184/jeam.v21i1.30570>
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Rineka Cipta.
- Azman Ong, M. H., Yusri, M. Y., & Ibrahim, N. S. (2023). Use and behavioural intention using digital payment systems among rural residents: Extending the UTAUT-2 model. *Technology in Society*, 74, 102305. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2023.102305>

- Azzahra, K., Mardinawati, M., Zees, S. R., & Ayundyayasti, P. (2023). Factors Influence The Intention To Use In Paylater Feature Among The Millennial Generation. *Applied Accounting and Management Review (AAMAR)*, 2(2), 31. <https://doi.org/10.32497/aamar.v2i2.4613>
- Badan Pusat Statistik. (2024). *Jumlah Penduduk Menurut Kabupaten/Kota di Jawa Tengah, 2022-2023* [Dataset]. <https://jateng.bps.go.id/id/statistics-table/2/NzY2IzI=/jumlah-penduduk-menurut-kabupaten-kota-di-jawa-tengah.html>
- Bakri, A. A., Darwis, Bawaiqki Wandanaya, A., Violin, V., & Rachmat Fauzan, T. (2023). The Application of UTAUT Modified Model to Analyze the Customers Use Behavior of Shopee Paylater. *Jurnal Sistim Informasi Dan Teknologi*, 96–101. <https://doi.org/10.37034/jsisfotek.v5i1.210>
- Bank Indonesia. (2017). *Peraturan Bank Indonesia*. https://www.bi.go.id/id/publikasi/peraturan/Documents/PBI_191217.pdf
- Ben Arfi, W., Ben Nasr, I., Khvatova, T., & Ben Zaied, Y. (2021). Understanding acceptance of eHealthcare by IoT natives and IoT immigrants: An integrated model of UTAUT, perceived risk, and financial cost. *Technological Forecasting and Social Change*, 163, 120437. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2020.120437>
- Bhatnagr, P., & Rajesh, A. (2024). Neobanking adoption – An integrated UTAUT-3, perceived risk and recommendation model. *South Asian Journal of Marketing*, 5(2), 93–112. <https://doi.org/10.1108/SAJM-06-2022-0040>

- Brown & Venkatesh. (2005). Model of Adoption of Technology in Households: A Baseline Model Test and Extension Incorporating Household Life Cycle. *MIS Quarterly*, 29(3), 399. <https://doi.org/10.2307/25148690>
- Chang, A. (2012). UTAUT and UTAUT 2: A Review and Agenda for Future Research. *The Winners*, 13(2), 10. <https://doi.org/10.21512/tw.v13i2.656>
- Chomeya, R. (2010). Quality of Psychology Test Between Likert Scale 5 and 6 Points. *Journal of Social Sciences*, 6(3), 399–403. <https://doi.org/10.3844/jssp.2010.399.403>
- Dewi, N. P. N. T., & Setiawan, P. E. (2020). Analisis Penggunaan E-Filing oleh Wajib Pajak Orang Pribadi dengan Menggunakan UTAUT 2. *E-Jurnal Akuntansi*, 30(12), 3081. <https://doi.org/10.24843/EJA.2020.v30.i12.p07>
- Esawe, A. T. (2022). Understanding mobile e-wallet consumers' intentions and user behavior. *Spanish Journal of Marketing - ESIC*, 26(3), 363–384. <https://doi.org/10.1108/SJME-05-2022-0105>
- Farzin, M., Sadeghi, M., Yahyayi Kharkeshi, F., Ruholahpur, H., & Fattahi, M. (2021). Extending UTAUT2 in M-banking adoption and actual use behavior: Does WOM communication matter? *Asian Journal of Economics and Banking*, 5(2), 136–157. <https://doi.org/10.1108/AJEB-10-2020-0085>
- Gansser, O. A., & Reich, C. S. (2021). A new acceptance model for artificial intelligence with extensions to UTAUT2: An empirical study in three segments of application. *Technology in Society*, 65, 101535. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2021.101535>

- Ghozali, I. (2015). *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS* (Ed. 4). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gupta, K., & Arora, N. (2019). Investigating consumer intention to accept mobile payment systems through unified theory of acceptance model: An Indian perspective. *South Asian Journal of Business Studies*, 9(1), 88–114. <https://doi.org/10.1108/SAJBS-03-2019-0037>
- Hair, J. F. (2019). *Multivariate data analysis* (Eighth edition). Cengage.
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European Business Review*, 31(1), 2–24. <https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203>
- Hasibuan, H. T. (2021). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Layanan Financial Technology Peer To Peer Lending Syariah. *E-Jurnal Akuntansi*, 31(5), 1201. <https://doi.org/10.24843/EJA.2021.v31.i05.p10>
- Hidayat, M. T., Qurrotul Aini, & Elvi Fetrina. (2020). Penerimaan Pengguna E-Wallet Menggunakan UTAUT 2 (Studi Kasus). *Jurnal Nasional Teknik Elektro Dan Teknologi Informasi*, 9(3), 239–247. <https://doi.org/10.22146/.v9i3.227>
- Hwang, E. C., & Mulyana, E. W. (2022). *Analysis of factors influencing use behavior on e-commerce users in Batam City*. 5.
- Iba, Z., & Wardhana, A. (2024). *Operasionalisasi Variabel, Skala Pengukuran & Instrumen Penelitian Kuantitatif*. Eureka Media Aksara.
- Jogiyanto, H. (2007). *Sistem Informasi Keperilakuan*. Andi Offset.

- Khan, I. U., Hameed, Z., Khan, S. N., Khan, S. U., & Khan, M. T. (2022). Exploring the Effects of Culture on Acceptance of Online Banking: A Comparative Study of Pakistan and Turkey by Using the Extended UTAUT Model. *Journal of Internet Commerce*, 21(2), 183–216. <https://doi.org/10.1080/15332861.2021.1882749>
- Kilani, A. A.-H. Z., Kakeesh, D. F., Al-Weshah, G. A., & Al-Debei, M. M. (2023). Consumer post-adoption of e-wallet: An extended UTAUT2 perspective with trust. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 9(3), 100113. <https://doi.org/10.1016/j.joitmc.2023.100113>
- Lancelot Miltgen, C., Popovič, A., & Oliveira, T. (2013). Determinants of end-user acceptance of biometrics: Integrating the “Big 3” of technology acceptance with privacy context. *Decision Support Systems*, 56, 103–114. <https://doi.org/10.1016/j.dss.2013.05.010>
- Lee, A.-R. (2021). Investigating the Personalization–Privacy Paradox in Internet of Things (IoT) Based on Dual-Factor Theory: Moderating Effects of Type of IoT Service and User Value. *Sustainability*, 13(19), 10679. <https://doi.org/10.3390/su131910679>
- Lei Chang. (1994). A Psychometric Evaluation of 4-Point and 6-Point Likert-Type Scales in Relation to Reliability and Validity. *Applied Psychological Measurement*, 18(3), 205–215. <https://doi.org/10.1177/014662169401800302>

- Mahendra, B. (2017). *EKSISTENSI SOSIAL REMAJA DALAM INSTAGRAM (SEBUAH PERSPEKTIF KOMUNIKASI)*.
- Malhotra, N. K., Kim, S. S., & Agarwal, J. (2004). Internet Users' Information Privacy Concerns (IUIPC): The Construct, the Scale, and a Causal Model. *Information Systems Research*, 15(4), 336–355. <https://doi.org/10.1287/isre.1040.0032>
- Mensah, I. K., Zeng, G., & Luo, C. (2020). E-Government Services Adoption: An Extension of the Unified Model of Electronic Government Adoption. *Sage Open*, 10(2), 2158244020933593. <https://doi.org/10.1177/2158244020933593>
- Mooduto, W. P. A., & Mariam, I. (2020). Penerimaan dan Penggunaan OVO Paylater dengan Menggunakan Model UTAUT. *Jurnal Administrasi Profesional*, 1(02), 8–15. <https://doi.org/10.32722/jap.v1i02.3659>
- Moorthy, K., Suet Ling, C., Weng Fatt, Y., Mun Yee, C., Ket Yin, E. C., Sin Yee, K., & Kok Wei, L. (2017). Barriers of Mobile Commerce Adoption Intention: Perceptions of Generation X in Malaysia. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, 12(2), 37–53. <https://doi.org/10.4067/S0718-18762017000200004>
- Mufti, A., Destiawati, F., & Akhirina, T. Y. (2015). EVALUASI PENERIMAAN JEJARING SOSIAL GOOGLE+ PADA SISWA SEKOLAH MENENGAH ATAS DI WILAYAH JAKARTA SELATAN. *Jurnal Sistem Informasi*, 10(2), 78. <https://doi.org/10.21609/jsi.v10i2.389>

- Nadhya, F. (2020). *Analisis pengukuran tingkat penerimaan pengguna mobile banking bri menggunakan unified theory of acceptance and use of technology utaut* [UIN Syarif Hidayatullah].
<https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/56137>
- Namahoot, K. S., & Jantasri, V. (2023). Integration of UTAUT model in Thailand cashless payment system adoption: The mediating role of perceived risk and trust. *Journal of Science and Technology Policy Management*, 14(4), 634–658. <https://doi.org/10.1108/JSTPM-07-2020-0102>
- Naranjo-Zolotov, M., Oliveira, T., & Casteleyn, S. (2019). Citizens' intention to use and recommend e-participation: Drawing upon UTAUT and citizen empowerment. *Information Technology & People*, 32(2), 364–386. <https://doi.org/10.1108/ITP-08-2017-0257>
- Nizar, M. A. (2017). *Financial Technology (Fintech): It's Concept and Implementation in Indonesia*. https://mpira.ub.uni-muenchen.de/98486/1/MPRA_paper_98486.pdf
- Odei-Appiah, S., Wiredu, G., & Adjei, J. K. (2022). Fintech use, digital divide and financial inclusion. *Digital Policy, Regulation and Governance*, 24(5), 435–448. <https://doi.org/10.1108/DPRG-09-2021-0111>
- Oliveira, T., Thomas, M., Baptista, G., & Campos, F. (2016). Mobile payment: Understanding the determinants of customer adoption and intention to recommend the technology. *Computers in Human Behavior*, 61, 404–414. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.03.030>

- Otoritas Jasa Keuangan. (2022). *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan*.
<https://ojk.go.id/id/regulasi/Documents/Pages/Layanan-Pendanaan-Bersama-Berbasis-Teknologi-Informasi/POJK%2010%20-%2005%20-%202022.pdf>
- Pohan, R. N. A., Rokan, M. K., & Syarvina, W. (2024). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Mobile Banking Pada Layanan BSI Mobile Dengan Menggunakan Model Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT). *Jurnal Manajemen Akuntansi (JUMSI)*, 4(3), 732–740. <https://doi.org/10.36987/jumsi.v4i3.4025>
- Qoyum, A., Berakon, I., & Al-Hashfi, U. (2021). *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis Islam Teori dan Aplikasi* (1st ed.). PT Grafindo Persada.
- Rahi, S., & Abd. Ghani, M. (2019). Does gamified elements influence on user's intention to adopt and intention to recommend internet banking? *The International Journal of Information and Learning Technology*, 36(1), 2–20. <https://doi.org/10.1108/IJILT-05-2018-0045>
- Rahman, Md. S., Das, S., Hossain, G. Md. S., & Tajrin, T. (2022). Teenagers' behavioural intention towards wearable technologies and intention to recommend others: An empirical study in Bangladesh. *Journal of Science and Technology Policy Management*, 13(1), 110–131. <https://doi.org/10.1108/JSTPM-05-2020-0088>
- Rahmatika, A. F. (2020). *Pengaruh Konformitas dan Harga Diri Terhadap Pembelian Impulsif Pada Remaja*. Tesis. Universitas Negeri Yogyakarta. Universitas Negeri Yogyakarta.

- Restuputri, D. P., Refoera, F. B., & Masudin, I. (2023). Investigating Acceptance of Digital Asset and Crypto Investment Applications Based on the Use of Technology Model (UTAUT2). *FinTech*, 2(3), 388–413. <https://doi.org/10.3390/fintech2030022>
- Riza, A. F., & Wijayanti, D. M. (2024). Strengthening a sustainable Islamic financial industry through digital banking. *Journal of Islamic Marketing*, 15(11), 2732–2758. <https://doi.org/10.1108/JIMA-01-2023-0025>
- Sahay, R., Khera, P., Lahreche, A., Ogawa, S., Beaton, K., Bazarbash, M., & Von Allmen, U. (2020). The Promise of Fintech. *Departmental Papers*, 2020(009), 1. <https://doi.org/10.5089/9781513512242.087>
- Saibil, D. I., Sodik, F., & Mardiah, A. A. (2022). Faktor Mempengaruhi Niat Menggunakan Qris Pada Sharia Mobile Banking Saat Pandemi Covid-19 (Modifikasi Model Utaut 2): Factors Affecting The Intention Of Using Qris In Sharia Mobile Banking During Covid-19 Pandemic (Model Modification Of UTAUT 2). *NISBAH: Jurnal Perbanka Syariah*, 8(2), 75–92. <https://doi.org/10.30997/jn.v8i2.6353>
- Samsudeen, S. N., Selvaratnam, G., & Hayathu Mohamed, A. H. (2022). Intention to use mobile banking services: An Islamic banking customers' perspective from Sri Lanka. *Journal of Islamic Marketing*, 13(2), 410–433. <https://doi.org/10.1108/JIMA-05-2019-0108>
- Saragih, Y. W., & Rikumahu, B. (2022). Analisis Faktor Adopsi E-Wallet Gopay, OVO, dan DANA dengan Model UTAUT2 pada Masyarakat Jawa Barat.

Nominal Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen, 11(1), 98–121.

<https://doi.org/10.21831/nominal.v11i1.43075>

Savi'ah, R. N., Joko Tri Nugraha, Yuni Kurniasih, & Matheus Gratiano Mali.

(2024). Analysis Of Use Behavior In The Perspective Of The UTAUT In

The Procurement Of Government Goods And Services At The Regional

Secretariat Of Magelang City. *Jurnal Info Sains : Informatika Dan Sains*,

14(02), 118–132. <https://doi.org/10.54209/infosains.v14i02.4377>

Sedana, I. G. N., & Wijaya, St. W. (2012). Penerapan Model Utaut Untuk

Memahami Penerimaan Dan Penggunaan Learning Management System

Studi Kasus: Experiential E-Learning Of Sanata Dharma University. *Jurnal*

Sistem Informasi, 5(2), 114. <https://doi.org/10.21609/jsi.v5i2.271>

Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research methods for business: A skill-building approach* (Seventh edition). John Wiley & Sons.

Senyo, P., & Osabutey, E. L. C. (2020). Unearthing antecedents to financial inclusion through FinTech innovations. *Technovation*, 98, 102155.

<https://doi.org/10.1016/j.technovation.2020.102155>

Setiadi, T., & Hardiyanto, S. (2024). Diduga Terjerat Pinjol, Pria di Brebes Nekat

Akhiri Hidup dengan Gantung Diri. *Kompas.Com*.

<https://regional.kompas.com/read/2024/06/03/074021378/diduga-terjerat-pinjol-pria-di-brebes-nekat-akhiri-hidup-dengan-gantung>

Setiaman, S. (2020). *Analisa Parsial Model Persamaan Struktural dengan*

Software SMART- PLS Versi 3.

- Sholihin, M., & Ratmono, D. (2021). *Analisis SEM-PLS dengan WarpPLS 3.0: Untuk hubungan nonlinier dalam penelitian sosial dan bisnis*. Andi Offset.
- Singh, N., Sinha, N., & Liébana-Cabanillas, F. J. (2020). Determining factors in the adoption and recommendation of mobile wallet services in India: Analysis of the effect of innovativeness, stress to use and social influence. *International Journal of Information Management*, 50, 191–205.
<https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2019.05.022>
- Sugiyono. (2014). *Metode penelitian pendidikan: (Pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R & D)*. Alfabeta.
- Susanti, E., Anuar Rasyid, & Nurjanah. (2021). Analisis Usability Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Website. *Jurnal Gema Pustakawan*, 9(1), 26–37.
<https://doi.org/10.31258/jgp.9.1.26-37>
- Tenenhaus, M., Vinzi, V. E., Chatelin, Y.-M., & Lauro, C. (2005). PLS path modeling. *Computational Statistics & Data Analysis*, 48(1), 159–205.
<https://doi.org/10.1016/j.csda.2004.03.005>
- Thaker, H. M. T., Mohd Thas Thaker, M. A., Khaliq, A., Allah Pitchay, A., & Iqbal Hussain, H. (2022). Behavioural intention and adoption of internet banking among clients' of Islamic banks in Malaysia: An analysis using UTAUT2. *Journal of Islamic Marketing*, 13(5), 1171–1197.
<https://doi.org/10.1108/JIMA-11-2019-0228>
- Utomo, P., Kurniasari, F., & Purnamaningsih, P. (2021). The Effects of Performance Expectancy, Effort Expectancy, Facilitating Condition, and Habit on Behavior Intention in Using Mobile Healthcare Application.

- International Journal of Community Service & Engagement*, 2(4), 183–197. <https://doi.org/10.47747/ijcse.v2i4.529>
- Venkatesh, Morris, Davis, & Davis. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS Quarterly*, 27(3), 425. <https://doi.org/10.2307/30036540>
- Venkatesh, Thong, & Xu. (2012). Consumer Acceptance and Use of Information Technology: Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology. *MIS Quarterly*, 36(1), 157. <https://doi.org/10.2307/41410412>
- Venkatesh, V., Thong, J., & Xu, X. (2016). Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: A Synthesis and the Road Ahead. *Journal of the Association for Information Systems*, 17(5), 328–376. <https://doi.org/10.17705/1jais.00428>
- Wibowo, N. A. P., & Sobari, N. (2023). The influence of behavioral intention, facilitating condition, and habit on use behavioral of QRIS: A study on mobile banking services. *Gema Wiralodra*, 14(3), 1243–1258. <https://doi.org/10.31943/gw.v14i3.482>
- Wijaya, K., & Handriyanti, E. (2020). *Analisis Faktor yang Mempengaruhi Behavioral Intention pada Online Marketplace Menggunakan Model UTAUT(Studi Kasus: Shopee)*. Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi (SeNTIK), Malang.
- Wijayanto, J. (2024). Negara Pinjol, Pria di Cilacap Gantung Diri Terjerat Hutang, Netizen Soroti Kasus Pegawai Komdigi Terkait Judol hingga Rp73,7 M. *Radar Surabaya*.

<https://radarsurabaya.jawapos.com/nasional/775290680/gegara-pinjol-pria-di-cilacap-gantung-diri-terjerat-hutang-netizen-soroti-kasus-pegawai-komdigi-terkait-judol-hingga-rp737-m>

Yusuf, M., & Gilbert Waani, D. H. (2024). Behavioral Intention Fintech Peer to Peer Lending For Young Entrepreneurs in North Sulawesi. *Co-Value Jurnal Ekonomi Koperasi dan kewirausahaan*, 15(2).
<https://doi.org/10.59188/covalue.v15i2.4493>

Zhou, T., Lu, Y., & Wang, B. (2010). Integrating TTF and UTAUT to explain mobile banking user adoption. *Computers in Human Behavior*, 26(4), 760–767. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2010.01.013>

Zikmund, W. G. (2013). *Business research methods* (9th ed). South-Western.

