Jurnal Sistem Informasi Bisnis 01(2025)
Copyright ©2025, JSINBIS, p-ISSN: 2502-2377, e-ISSN: 2088-3587
On-line: http://ejournal.undip.ac.id/index.php/jsinbis/article/view/62085

Integrasi Model DeLone & McLean, UTAUT, dan HOT-Fit untuk Menilai Keberhasilan dan Keberterimaan Aplikasi LPD *Mobile* di Bali

Anak Agung Bagus Dharma Putra Dewangga*, Dodik Ariyanto,
Made Gede Wirakusuma, I Ketut Sujana

Department of Accounting, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Udayana, Bali, Indonesia

Naskah masuk: 26 Oktober 2024; Revisi terakhir: 10 Desember 2024;
Diterima publikasi: 24 Desember 2024; Tersedia daring: 28 Februari 2025
DOI: 10.14710/vol15iss1pp34-44

Abstract

Transparency challenges faced by Village Credit Institutions (LPDs) in Bali pose a significant risk to the future reputation of these institutions. In response to this challenge, LPDs introduced the LPD Mobile application to improve operational transparency. However, not all LPDs in Bali have yet implemented this system, so an in-depth analysis is needed to assess the extent of its success and acceptance from a user perspective. The integrated model used in this study is a combination of the DeLone & McLean, UTAUT, and HOT-Fit models with the addition of one moderating variable, namely education level, with the aim of identifying key factors that influence the success and acceptance of LPD Mobile. Through hypothesis testing using Partial Least Squares Structural Equation Modelling (PLS-SEM) method on 384 customers in 106 LPDs, all hypotheses were supported and the study found that education level, as a moderator variable, strengthens the influence of human factors on behavioral intentions. Technological factors emerged as the most influential on user satisfaction, while organizational factors showed a lesser impact on behavioral intentions. This integrated model successfully dissect the elements that influence the success and acceptance of LPD Mobile adoption in Bali. The results of this study can be used by LPDs in Bali to plan the direction of LPD development towards technological aspects, while future studies can explore this conceptual framework in different regions or countries with different microfinance institutions, organizational maturity levels, and cultural contexts, thus providing new insights into the flexibility and generalisability of this model.

Keywords: DeLone and McLean; UTAUT; HOT-Fit; LPD Mobile.

Abstrak

Tantangan transparansi yang dihadapi oleh Lembaga Perkreditan Desa (LPD) di Bali menjadi sebuah risiko signifikan bagi reputasi masa depan lembaga ini. Dalam respons terhadap tantangan ini, LPD memperkenalkan aplikasi LPD *Mobile* untuk meningkatkan transparansi operasional. Namun demikian, belum semua LPD di Bali menerapkan sistem ini, sehingga sebuah analisis mendalam diperlukan untuk menilai sejauh mana keberhasilan dan penerimaannya dari perspektif pengguna. Model terintegrasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah perpaduan dari model DeLone & McLean, UTAUT (*Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology*), dan HOT-Fit (*Human Organization Technology Fit*) dengan penambahan satu variabel moderasi yaitu tingkat pendidikan dengan tujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kunci yang memengaruhi keberhasilan dan penerimaan LPD *Mobile*. Melalui pengujian hipotesis menggunakan metode *Partial Least Squares Structural Equation Modelling* (PLS-SEM) terhadap 384 nasabah di 106 LPD, seluruh hipotesis didukung dan penelitian ini menemukan bahwa tingkat pendidikan, sebagai variabel moderator memperkuat pengaruh faktor manusia terhadap niat perilaku. Faktor teknologi muncul sebagai yang paling berpengaruh pada kepuasan pengguna, sementara faktor organisasi menunjukkan dampak yang lebih rendah pada niat perilaku. Hasil dari model terintegrasi ini berhasil membedah elemen-elemen yang memengaruhi sukses dan diterimanya adopsi LPD *Mobile* di Bali. Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh LPD di Bali untuk merencanakan arah pengembangan LPD terhadap aspek teknologi, sementara studi mendatang bisa menjelajahi kerangka konseptual ini di berbagai wilayah atau negara dengan lembaga keuangan mikro yang berbeda, tingkat kematangan organisasi, dan konteks budaya, sehingga bisa memberikan wawasan baru tentang fleksibilitas dan generalisabilitas model ini.

Kata kunci: DeLone and McLean; UTAUT; HOT-Fit; LPD *Mobile*.

1. Pendahuluan

Tantangan terhadap transparansi di Lembaga Perkreditan Desa (LPD) di Bali menjadi ancaman serius bagi reputasi masa depan LPD. Kasus-kasus mencolok, seperti tuduhan korupsi terhadap Ketua LPD Anturan senilai IDR 151,5 miliar dan kasus korupsi Ketua LPD Tulikup Kelod sebesar IDR 5,2 miliar (Bali Tribune, 2023), telah menarik perhatian publik. Sebagai respons, LPD memperkenalkan solusi inovatif dengan meluncurkan aplikasi LPD Mobile yang dilengkapi dengan berbagai fitur yang dirancang

*) *Corresponding author*: agungbagus777@gmail.com

Copyright ©2025, JSINBIS, p-ISSN: 2502-2377, e-ISSN: 2088-3587
On-line: http://ejournal.undip.ac.id/index.php/jsinbis/article/view/62085

untuk meningkatkan transparansi operasional. Namun, mengingat belum semua LPD di Bali menerapkan sistem ini, analisis terhadap keberhasilan dan penerimaannya diperlukan untuk memahami sudut pandang pengguna. Ini sejalan dengan Teori Tindakan Beralasan (TRA) (Ajzen, 1991), yang menjelaskan bahwa perilaku seseorang dipengaruhi oleh reaksi dan persepsi, yang pada akhirnya memengaruhi sikap dan tindakan seseorang.

Penelitian ini utamanya dimotivasi oleh inisiatif mendalam untuk menyelidiki faktor-faktor keberhasilan dan keberterimaan LPD *Mobile*. Model DeLone dan McLean digunakan untuk menilai aspek-aspek kualitas yang memengaruhi kepuasan pengguna, sementara UTAUT (*Unified Theory of Acceptance And Use of Technology*) diintegrasikan sebagai model penerimaan yang efektif. Pertimbangan model HOT-Fit (*Human Organization Technology Fit*) berasal dari kesejajaran antara manusia, organisasi, dan teknologi, yang diduga memengaruhi keberhasilan sistem informasi.

Kedua, penelitian ini mengadopsi model terpadu, menggabungkan DeLone dan McLean, UTAUT, dan HOT-Fit. Keputusan ini dipicu oleh dampak pengguna akhir, dukungan organisasi, dan kemampuan teknologi pada implementasi LPD *Mobile*, yang selanjutnya memengaruhi kepuasan dan manfaat sistem (Pamugar *et al.*, 2014).

Ketiga, fokus utama adalah pada karakteristik unik LPD sebagai lembaga keuangan mikro di Bali. Selain patuh pada aturan desa adat (*awig-awig*), LPD secara eksklusif hanya melayani pelanggan dari desa adat masing-masing. LPD *Mobile* membedakan dirinya dengan fitur-fitur khusus seperti pengecekan saldo pinjaman dan penerimaan transaksi langsung untuk pelanggan yang menyetor atau membayar hutang melalui petugas kolektor.

Terakhir namun tidak kalah pentingnya, *novelty* (kebaruan) dalam penelitian ini adalah inklusi Tingkat Pendidikan sebagai variabel moderasi dalam hubungan antara faktor manusia dengan niat perilaku, serta model terintegrasi ini belum pernah diujikan pada sistem informasi yang bersifat *voluntary*. Inklusi tingkat pendidikan sebagai variabel pemoderasi dalam hubungan antara faktor manusia dan niat perilaku dimotivasi oleh kesenjangan penelitian (hasil yang berbeda dalam Pamugar (2015) dan Apsari *et al.*, (2022)) dan penemuan sebelumnya yang menyatakan bahwa tingkat pendidikan adalah prediktor penting untuk penggunaan aplikasi berbasis *online*, yang didorong oleh alasan seperti penghematan waktu, kenyamanan, dan kepuasan dengan model layanan *online* (Alaimo *et al.*, 2020; Morganosky *and* Cude, 2000).

Penelitian ini bertujuan untuk menilai keberhasilan dan keberterimaan sistem informasi LPD *Mobile* menggunakan model terintegrasi dari sikap dan niat pelanggan untuk menggunakan LPD *Mobile* di Bali, serta manfaat yang dirasakan. Selain itu, harapannya adalah bahwa penelitian ini akan memiliki dampak positif pada proses digitalisasi LPD dan kesejahteraan secara keseluruhan masyarakat Bali. Dengan peningkatan transparansi operasional, penelitian ini juga diharapkan dapat mencegah dan mengatasi potensi kasus penyalahgunaan dana pelanggan, yang dapat menjadi ancaman serius bagi keberlanjutan LPD di masa depan.

2. Kerangka Teori

2.1. Landasan Teori

Teori Tindakan Beralasan (TRA) yang diusulkan oleh Ajzen (1991) berargumen bahwa tindakan seseorang ditentukan oleh niat seseorang untuk melakukannya atau tidak, dan sebaliknya. Teori ini, dikenal sebagai teori tindakan beralasan, menjelaskan bahwa perilaku seseorang dipengaruhi oleh reaksi dan persepsi seseorang terhadap sesuatu, yang pada akhirnya memengaruhi sikap dan tindakannya. DeLone dan McLean (1992) mengusulkan sebuah teori untuk menganalisis keberhasilan sistem informasi. Teori ini menghasilkan sebuah model yang dikenal sebagai Model Keberhasilan Sistem Informasi DeLone dan McLean (1992), yang terdiri dari enam variabel keberhasilan, termasuk kualitas informasi, kualitas sistem, penggunaan sistem (penggunaan), kepuasan pengguna, dampak individual, dan dampak organisasi.

Namun, DeLone dan McLean, (2003) memperbarui modelnya untuk mengukur keberhasilan. Perubahan yang diperbarui melibatkan penyatuan dimensi kualitas layanan, menggabungkan dimensi dampak individual dan dampak organisasi menjadi satu variabel yang dikenal sebagai Manfaat Bersih, dan menambahkan dimensi niat penggunaan sebagai alternatif untuk dimensi penggunaan.

Model UTAUT (Venkatesh *et al.*, 2003) adalah kerangka kerja yang menggambarkan faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan dan penggunaan teknologi oleh individu. Model UTAUT telah menjadi dasar untuk mempelajari berbagai teknologi, baik dalam konteks organisasional maupun non-organisasi. Empat konstruk utama diidentifikasi sebagai faktor paling penting yang memengaruhi perilaku penerimaan dan penggunaan: harapan kinerja, harapan usaha, pengaruh sosial, dan kondisi memfasilitasi. Selain empat variabel ini, ada juga variabel moderator seperti jenis kelamin, usia, keinginan bebas, dan pengalaman.

Model yang dikembangkan oleh Yusof *et al.* (2006) menekankan komponen-komponen penting dalam evaluasi sistem informasi: manusia, organisasi, dan teknologi, serta kesejajaran hubungan di antara ketiga komponen ini. HOT-Fit terdiri dari tiga aspek dengan dimensi yang berbeda untuk masing-masing aspeknya.

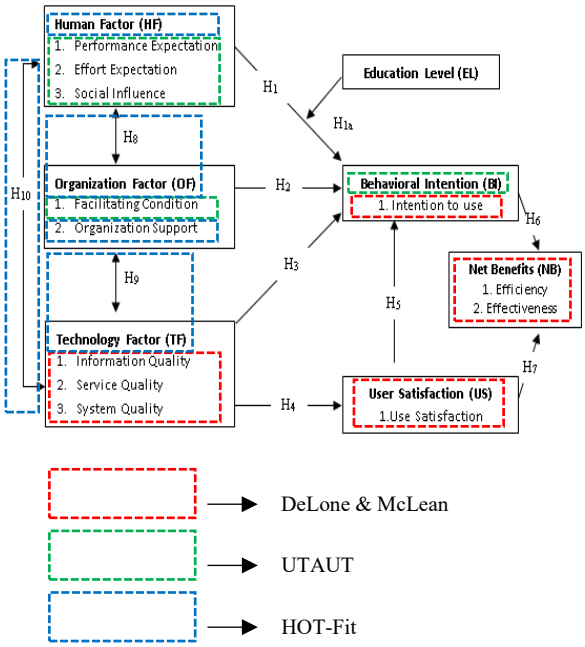
Model terintegrasi ini terdiri dari kombinasi tiga model: model keberhasilan Delone dan Mclean, model

Copyright ©2025, JSINBIS, p-ISSN: 2502-2377, e-ISSN: 2088-3587
On-line: http://ejournal.undip.ac.id/index.php/jsinbis/article/view/62085

penerimaan UTAUT, dan model kesejajaran HOT-Fit. Variabel dependen UTAUT dan Delone dan Maclean hampir sama, di mana Delone dan Maclean menggunakan istilah "niat untuk menggunakan," sementara UTAUT menggunakan istilah "niat perilaku" tetapi variabel independen dari kedua model ini berbeda. Penerimaan pengguna dievaluasi menggunakan UTAUT, sementara keberhasilan sistem informasi dievaluasi menggunakan Delone dan Maclean (Pamugar *et al.*, 2014). Ada keuntungan komplementer antara model penerimaan UTAUT dan Model Keberhasilan Sistem Informasi Delone dan McLean. Dengan penambahan model HOT-Fit, yang dapat mengevaluasi kesejajaran antara aspek manusia, organisasi, dan teknologi dalam implementasi sistem informasi, diharapkan terbentuk model terintegrasi yang memberikan representasi yang lebih baik.

2.2. Model Penelitian dan Hipotesis

Berdasarkan teori dan penelitian empiris, model penelitian ditampilkan dalam Gambar 1.



Gambar 1. Model Penelitian dan Hipotesis

Model terintegrasi oleh Pamugar (2015) juga digunakan oleh Apsari *et al.* (2022) dengan hasil yang berbeda. Pamugar *et al.* (2015) menemukan bahwa *Human Factor* (HF) memengaruhi *Behavioral Intention* (BI), sementara Apsari *et al.* (2022) menemukan sebaliknya. Untuk mengatasi kesenjangan ini, studi ini juga menguji karakteristik nasabah dalam hal tingkat pendidikan/*education level* (EL) sebagai variabel moderasi karena sebagian besar nasabah LPD bukan penduduk perkotaan dengan pendidikan tinggi. Hal ini disebabkan oleh LPD yang mematuhi aturan tertentu di desa adat (awig-awig) dan melayani pelanggan hanya dari desa itu sendiri (Juliastini *and* Dewi, 2021). Pemilihan tingkat pendidikan sebagai variabel pemoderasi didasarkan pada temuan bahwa tingkat pendidikan adalah prediktor penting dari penggunaan aplikasi berbasis daring (Verhoef *and* Langerak, 2001). Selain itu, konsumen dengan pendidikan lebih tinggi cenderung menggunakan aplikasi daring untuk efisiensi dan merasa puas dengan model layanan ini (Alaimo *et al.*, 2020; Droogenbroeck *and* Hove, 2017).

H_1 : HF secara positif memengaruhi BI
H_{1a}: EL memperkuat pengaruh HF terhadap BI

Baik organisasi maupun manusia memainkan peran penting dalam mengembangkan dan mengimplementasikan sistem informasi (Mohamadali *and* Zahari, 2018). Oleh karena itu, organisasi harus memberikan dukungan kepada pelanggan untuk menggunakan sistem (Lian *et al.*, 2014). *Organization Factor* (OF) memiliki dua dimensi: kondisi yang memfasilitasi dan dukungan organisasi. Dalam sebuah studi tentang layanan publik *online* berbasis pemerintah di Turki, kondisi yang memfasilitasi secara signifikan berdampak pada niat untuk menggunakan layanan tersebut (Kurfalı *et al.*, 2017). Dalam implementasi sistem komputasi awan di rumah sakit di Taiwan, Lian *et al.* (2014) menemukan bahwa dukungan organisasi merupakan salah satu dari tiga faktor terpenting yang menentukan niat pengguna untuk menggunakan sistem. Pelanggan dan organisasi adalah pengguna sistem yang secara kolektif memainkan peran penting dalam menilai kepuasan terhadap sistem. *User Satisfaction* (US) terhadap suatu sistem niscaya akan mengarah pada niat untuk terus menggunakan sistem tersebut (Hagos *et al.*, 2016; Droogenbroeck *and* Hove, 2017). Studi pada *mobile banking* (Tam *and* Oliveira, 2016) dan loyalitas pengguna pada situs belanja *online* (Chen *et al.*, 2015) menemukan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh terhadap niat untuk menggunakan sistem tersebut.

H_2 : OF berpengaruh positif terhadap BI
H_5 : US berpengaruh positif terhadap BI

Kemudahan penggunaan dan peningkatan kinerja tidak diragukan lagi terkait dengan keandalan sistem dalam hal kualitas informasi, kualitas sistem, dan layanan yang diberikan (*Technology Factor* (TF) (Luky, 2019). Kemudahan yang dirasakan dalam menyelesaikan tugas bagi pengguna niscaya akan menciptakan niat untuk menggunakan sistem (Hagos *et al.*, 2016). Niat pengguna juga diukur dari kesediaan pengguna untuk merekomendasikan sistem (Jung *et al.*, 2015). Jika pengguna merekomendasikan sebuah sistem, maka terdapat indikasi bahwa sistem tersebut memiliki manfaat sesuai dengan yang diharapkan, dan pengguna merasa puas dengan sistem tersebut (Sarwono *et al.*, 2019; Thenata *et al.*, 2019). Semakin

akurat informasi yang dihasilkan, maka semakin baik kualitas sistem tersebut, sehingga mempengaruhi kepuasan pengguna (Tam *and* Oliveira, 2016). Selain kualitas informasi, kualitas layanan suatu sistem juga merupakan indikator penting yang mempengaruhi kepuasan pengguna (Rana *et al.*, 2015).

H_3 : TF berpengaruh positif terhadap BI

H_4 : TF berpengaruh positif terhadap US

Persepsi pengguna terhadap *net benefits* (NB) dari penggunaan sistem merupakan faktor yang dapat mempengaruhi penerimaan suatu sistem informasi (Meraji *et al.*, 2022). Salah satu tolak ukur penerimaan sebuah sistem informasi adalah alasan pelanggan memandang manfaat dan kemudahan penggunaan sistem, yang mengarah pada niat untuk menggunakan sistem tersebut (Tam *and* Oliveira, 2016). Niat pengguna yang tinggi secara simultan mempengaruhi tingkat adopsi yang lebih tinggi oleh pelanggan, yang menghasilkan pencapaian manfaat bersih dari aplikasi, yaitu efektivitas dan efisiensi (Agustini *et al.*, 2020). Hal ini terbukti dalam penelitian Al-Mamary, (2022), Hariyanti *et al.*, (2018), serta Nurlani dan Permana, 2017) yang menemukan adanya pengaruh yang signifikan antara niat perilaku terhadap manfaat bersih. Tingkat kepuasan pengguna telah terbukti validitas dan reliabilitasnya sebagai ukuran penting kesuksesan sistem informasi. Oleh karena itu, kepuasan pengguna merupakan faktor penentu dari konstruk manfaat (Agustini *et al.*, 2020; Al-Fraihat *et al.*, 2020). Kepuasan terhadap sistem berkaitan erat dengan manfaat yang akan dirasakan oleh individu dan organisasi (Meraji *et al.*, 2022). Cidral *et al.* (2018) menemukan bahwa kepuasan pengguna yang dirasakan menjelaskan 43,3% dari variasi dampak individu, yang mengindikasikan adanya hubungan yang signifikan antara kepuasan dan manfaat.

H_6 : BI secara positif mempengaruhi NB

H_7 : US secara positif mempengaruhi NB

Teori HOT-Fit menyatakan bahwa untuk memastikan keberhasilan penerapan Sistem Informasi (SI), harus ada keselarasan antara kebutuhan pengguna, manajemen, dan rutinitas kerja (Lian *et al.*, 2014). Jika kebutuhan pengguna akan teknologi selaras dengan fasilitas sistem yang disediakan oleh organisasi, niscaya tujuan organisasi dapat tercapai (Khalilzadeh *et al.*, 2017). Peran penting dari faktor organisasi dan manusia dalam pengembangan dan implementasi sistem informasi terbukti (Patil *et al.*, 2020). Keberhasilan mengadopsi sistem informasi membutuhkan keselarasan antara manusia dan organisasi, yang melibatkan keselarasan antara dukungan organisasi dan ekspektasi kinerja serta ekspektasi bisnis (Chao, 2019). Selain peran manusia, desain teknologi yang dibutuhkan oleh organisasi tidak diragukan lagi terkait dengan alat teknis yang dibutuhkan, informasi yang akan dihasilkan, dan kualitas layanan yang dapat diberikan oleh sistem (Agustini *et al.*, 2020). Infrastruktur dan output sistem yang terencana dengan baik akan dapat mengurangi masalah di masa depan (Wang *et al.*, 2018). Contoh ukuran kualitas sistem adalah kemudahan penggunaan, kemudahan untuk dipelajari, waktu respon, kegunaan, ketersediaan, keandalan, kelengkapan, fleksibilitas sistem, dan keamanan. Beberapa indikator tersebut sangat erat kaitannya dengan pengguna teknologi yang digunakan, yaitu manusia (Meraji *et al.*, 2022). Kualitas informasi juga merupakan aspek penting menurut literatur sistem informasi. Al-Fraihat dkk. (2020) menunjukkan hubungan yang signifikan antara kualitas informasi dan pengguna. Indikator kualitas layanan pada faktor teknologi juga menunjukkan pengaruh yang kuat terhadap pengguna, seperti yang diungkapkan oleh Rana *et al.* (2015) bahwa pengguna merasa dukungan layanan langsung sangat penting.

H_8 : Terdapat hubungan yang saling mempengaruhi antara HF dan OF

H_9 : Terdapat hubungan yang saling mempengaruhi antara OF dengan TF

H_{10}: Terdapat hubungan yang saling mempengaruhi antara HF dan TF

3. Metode

3.1. Sampel dan Pengumpulan Data

Ada dua cara untuk mengirimkan kuesioner, yang pertama dalam bentuk *hard copy* dan pilihan kedua adalah dengan mengirimkan *google form* kepada setiap nasabah. Populasi penelitian ini adalah nasabah dari 106 LPD di Bali yang telah mengimplementasikan LPD *Mobile*, berdasarkan data per Juli 2023. Responden dipilih dengan menggunakan metode purposive sampling dengan tiga kriteria utama, yaitu responden harus merupakan nasabah aktif, responden harus pernah menggunakan layanan LPD *Mobile*, dan ketiga, responden harus memiliki pengalaman menggunakan layanan LPD *Mobile* minimal satu tahun. Penelitian ini memperoleh 384 sampel, yang dihitung menggunakan rumus Isaac dan Michael (Sugiyono, 2019). Kuesioner diantarkan langsung oleh peneliti kepada responden, dan setelah diisi, kuesioner diambil kembali.

3.2. Skala Pengukuran

Seperangkat *item* pengukuran awal berasal dari tinjauan literatur tentang kesuksesan individu dan penerimaan sistem informasi, yang menggabungkan model SI DeLone dan McLean, UTAUT, dan HOT-Fit. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini, divalidasi oleh penelitian sebelumnya dan disesuaikan dengan konteks penggunaan aplikasi untuk mengukur konstruk model penelitian yang diusulkan. Seperti yang disajikan pada Tabel 1., kuesioner terdiri dari 23 pernyataan yang didistribusikan ke dalam enam variabel. HF dinilai melalui enam item; OF diukur dengan menggunakan tiga item; TF diukur dengan enam item; BI dievaluasi dengan dua item; US dinilai dengan tiga item; dan NB dinilai dengan tiga item.

Copyright ©2025, JSINBIS, p-ISSN: 2502-2377, e-ISSN: 2088-3587
On-line: http://ejournal.undip.ac.id/index.php/jsinbis/article/view/62085

Tabel 1. Pernyataan Kuesioner dan Hasil Analisis Faktor Konfirmatori

Variable	*Dimension*	*Items / Questionnaire Statement*	*Factor Loading*	AVE	α	CR
Human Factor (HF)	*Performance Expectancy* (HF1) (Venkatesh *et al.* (2012))	Saya rasa LPD *Mobile* dapat meningkatkan produktivitas dalam proses melakukan transaksi.	0.935	0.74	0.824	0.834
		Saya merasa dengan LPD *Mobile* proses pengelolaan transaksi dapat dilakukan dengan lebih mudah	0.933			
	Effort Expectancy (HF2) (Pamugar *et al.* (2014))	Saya rasa LPD *Mobile* mudah digunakan	0.890			
		Saya rasa dengan LPD *Mobile* mudah untuk mendapatkan informasi keuangan	0.876			
	Social Influence (HF3) (Apsari *et al.* (2022))	Saya merasa orang di sekeliling saya menganggap menggunakan LPD *Mobile* penting	0.925			
		Saya merasa orang di sekeliling saya membantu dalam menggunakan LPD *Mobile*	0.910			
	Moderating (HF.TP)		1.000	1.000	1.000	1.000
Organization Factor (OF)	*Facilitating Conditions* (OF1) (Patil *et al.* (2020))	LPD menyediakan sumber daya, sarana prasarana, infrastruktur jaringan dan pemeliharaan serta dukungan teknis.	0.928	0.88	0.865	0.868
	Organization Support (OF2) (Pamugar *et al.* (2014))	LPD menyediakan pelatihan yang dianggap perlu bagi pengguna LPD *Mobile*	0.917			
		Ketua LPD menganjurkan menggunakan LPD *Mobile*	0.921			
Technology Factor (TF)	*Information Quality* (TF1) (Pamugar *et al.* (2014))	Pengelolaan Informasi pada LPD *Mobile* sudah dikelola dengan baik (tersedia tepat waktu)	0.887	0.81	0.881	0.886
		Informasi yang dihasilkan LPD *Mobile* tersebut relevan dengan kebutuhan saya sebagai pengguna	0.905			
	System Quality (TF2) Pamugar *et al.* (2014))	LPD *Mobile* nyaman dan mudah untuk diakses.	0.881			
		LPD *Mobile* memiliki tampilan muka (Interface) yang menarik dan fitur yang baik	0.888			
	Service Quality (TF3) (Pamugar *et al.* (2014)	LPD *Mobile* didukung layanan yang cepat dalam merespon/memperbaiki jika terdapat keluhan/masalah	0.870			
		LPD *Mobile* menyediakan petunjuk penggunaan sehingga memudahkan pengguna	0.859			
Behavioral Intention (BI)	*Intention to use* (BI1) (Venkatesh *et al.* (2012)	Saya berniat untuk menggunakan LPD *Mobile* untuk menunjang kebutuhan transaksi di LPD	0.923	0.85	0.820	0.820
		Saya merekomendasikan penggunaan LPD *Mobile*	0.918			
User Satisfaction (US)	*Use satisfaction* (US1) (Apsari *et al.* (2022))	Saya merasa puas dengan tampilan (Interface) dan fitur LPD *Mobile*	0.873	0.81	0.879	0.883
		Saya merasa puas terhadap informasi yang dihasilkan LPD *Mobile*	0.909			
		Secara keseluruhan, saya merasa LPD *Mobile* sudah sangat memuaskan	0.909			
Net Benefits (NB)	*Efficiency* (NB1) (Apsari *et al.* (2022))	Saya dapat menyelesaikan transaksi lebih cepat dengan menggunakan LPD *Mobile.*	0.922	0.85	0.828	0.828
	Effectivenes (NB2) (Apsari *et al.* (2022))	LPD *Mobile* sangat berguna dalam menyelesaikan kebutuhan transaksi saya	0.910			
		Saya merasa dengan menggunakan LPD *Mobile* dapat mengurangi tingkat kesalahan penginputan dalam melakukan transaksi di LPD	0.887			

Instrumen survei menggunakan skala Likert empat poin dengan nilai 1 ("sangat tidak setuju") hingga 4 ("sangat setuju"). Modifikasi skala Likert menghilangkan kategori respon tengah, berdasarkan pertimbangan bahwa respon yang diberikan di tengah akan cenderung berada di tengah (*central tendency effect*), terutama untuk responden yang tidak yakin dengan kecenderungan responnya (Kiranayanti *and* Erawati, 2016). Untuk memastikan validitas isi dari instrumen survei, selain memasukkan *item-item* yang telah divalidasi dari penelitian-penelitian sebelumnya, dilakukan uji coba (*pilot test*) dengan melibatkan nasabah dan beberapa petugas LPD untuk mengulas kuesioner.

3.3. Pengukuran Struktur Model

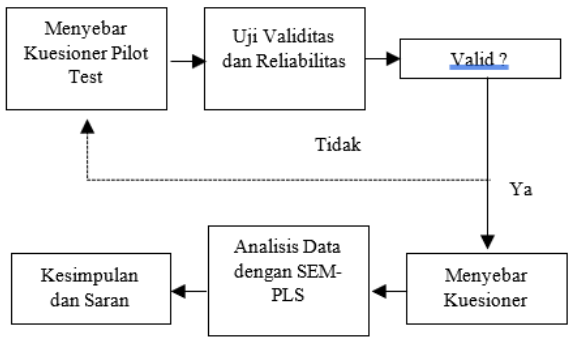
Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan pemodelan persamaan struktural

Copyright ©2025, JSINBIS, p-ISSN: 2502-2377, e-ISSN: 2088-3587
On-line: http://ejournal.undip.ac.id/index.php/jsinbis/article/view/62085

(SEM). Dalam upaya untuk memastikan ketepatan model yang diajukan dengan variabel dependen yang beragam dan untuk menyelaraskan hipotesis dengan tingkat ketelitian yang tinggi, analisis SEM dipilih sebagai pendekatan inferensial yang canggih. Pendekatan ini melibatkan dua langkah utama: analisis faktor konfirmatori dan analisis jalur dari model struktural. Untuk menguji hipotesis, penelitian ini menggunakan metode PLS-SEM dengan perangkat lunak SmartPLS 4.0. Keputusan ini diambil karena kompleksitas model, kemudahan interpretasi, formulasi, dan sifat eksploratif dari penelitian ini. Metode PLS-SEM diakui karena kemampuannya mengelola hubungan ketergantungan yang kompleks dengan efisien, serta meningkatkan efisiensi statistik secara keseluruhan (Ringle *et al.*, 2018). Jika skala pengukuran memiliki sedikit *item* (Barclay *et al.*, 1995) dan tidak ada masalah dengan distribusi data (Chin, 1998), PLS-SEM menjadi pilihan yang cocok untuk diterapkan.

Penelitian ini menggunakan metode *bootstrapping* untuk menguji hipotesis penelitian, menilai signifikansi dan hubungan kausalitas diantara konstruk. T-statistik dan standar *error* disajikan untuk mengukur pentingnya koefisien struktural dalam proses *bootstrapping* ini (Henseler *and* Sarstedt, 2013). Gambar 3. dan Tabel 5. menyajikan hasil dari koefisien jalur/efek langsung dan berbagai indeks kecocokan. Kekuatan penjelasan dari model yang diestimasi dapat dinilai dengan mengamati nilai R^2 dari struktur endogen. Nilai R^2 yang diperoleh dari analisis disajikan pada Tabel 3. Untuk mengukur seberapa baik observasi dan estimasi parameter yang dihasilkan oleh model, maka perlu dilakukan penghitungan Q-square (Q^2). Nilai Q^2 pada Persamaan (1) memiliki nilai pada rentang $0 < Q^2 < 1$, dimana semakin mendekati 1, maka semakin baik model tersebut (Shehata *et al.*, 2023). Nilai yang tinggi menunjukkan kecocokan model dengan hipotesis, kecocokan hipotesis dengan data, dan model secara keseluruhan sebagai model yang tepat (Henseler *and* Sarstedt, 2013).

$$Q^2 = 1-(1 - R_1^2) (1 - R_2^2) (1 - R_3^2)...(1-R_p^2) \quad (1)$$



Gambar 2. Metode Rancangan Penelitian

4. Hasil dan Pembahasan

4.1. Hasil

Seperti yang terlihat pada Tabel 2., profil responden didominasi oleh perempuan (52,3%) dan mayoritas kelompok usia responden adalah sekitar 30-40 tahun (35,2%). Mayoritas responden berpendidikan hingga SMA (58,9%) dan bekerja sebagai karyawan swasta merupakan jenis pekerjaan yang paling banyak dilakukan oleh responden (70,6%).

Tabel 2. Profil Responden

Deskripsi		Nilai	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	183	47,7
	Wanita	201	52,3
	Total	384	100
Usia	16-19	15	3,9
	20-29	68	17,7
	30-40	135	35,2
	41-50	99	25,8
	>50	67	17,4
	Total	384	100
Tingkat Pendidikan	Diploma	31	8,1
	S1	117	30,5
	SD	3	0,8
	SMP	5	1,3
	SMA	226	58,9
	Lainnya	2	0,5
	Total	384	100
Pekerjaan	Petani	5	1,3
	Ibu Rumah Tangga	17	4,4
	Pegawai Swasta	271	70,6
	Pelajar	19	4,9
	TNI/PNS	3	0,8
	Wiraswasta	62	16,1
	Lainnya	7	2
	Total	384	100

Dalam penelitian ini, estimasi berbasis komponen utama dengan PLS digunakan untuk menghitung model pengukuran orde pertama, yang menggabungkan semua elemen reflektif sebagai konstruk laten (Chin *et al.*, 2013). Selanjutnya, peneliti menganalisis reliabilitas dan konsistensi internal dari skala pengukuran dengan menggunakan *composite reliability* (CR) dan *Cronbach's alpha*. Seperti yang ditunjukkan pada Tabel 1., semua konstruk orde pertama memiliki nilai yang melebihi 0.7, memenuhi ambang batas minimum (Hair *et al.*, 2019). Hasil juga mengkonfirmasi bahwa semua *item* pengukuran melampaui ambang batas *factor loading* minimum 0.7, yang menandakan kontribusi signifikan instrumen terhadap masing-masing konstruk (Ringle *et al.*, 2018). Mengenai pengukuran validitas konvergen, analisis menunjukkan bahwa semua variabel memiliki nilai AVE (*average variance extracted*) yang melebihi 0.5, dan semua muatan standar dari item-item yang diamati signifikan secara statistik. Demikian pula ditunjukkan pada Tabel 3., mengikuti kriteria Fornell dan Larcker (1981) untuk menilai validitas diskriminan, tidak ada korelasi

Copyright ©2025, JSINBIS, p-ISSN: 2502-2377, e-ISSN: 2088-3587
On-line: http://ejournal.undip.ac.id/index.php/jsinbis/article/view/62085

konstruk dengan komponen laten yang melebihi akar kuadrat dari AVE.

Seperti yang dapat dilihat pada Tabel 3., validitas diskriminan didukung oleh fakta bahwa semua nilai diagonal di setiap kolom lebih besar dari nilai lainnya. Ambang batas untuk konstruks yang sebanding ditetapkan pada 0.9, sedangkan ambang batas untuk konstruksi yang unik adalah 0.85. Seperti yang ditunjukkan pada Tabel 4., semua hasil HTMT (*Heterotrait-Monotrait*) berada di bawah nilai ambang batas yang ditentukan (Henseler *and* Sarstedt, 2013)

Tabel 3. R-squared dan Fornell-Larcker criterion

Variabel	R^2	Fornell-Larcker criterion					
		BI	NB	US	HF	OF	TF
BI	0.848	**0.920**					
NB	0.677	0.681	**0.924**				
US	0.563	0.717	0.810	**0.897**			
HF	0.665	0.692	0.772	0.731	**0.861**		
OF	0.589	0.730	0.795	0.770	0.768	**0.939**	
TF	0.634	0.726	0.711	0.750	0.754	0.743	**0.899**

Tabel 4. Nilai Discriminant Validity Rasio HTMT

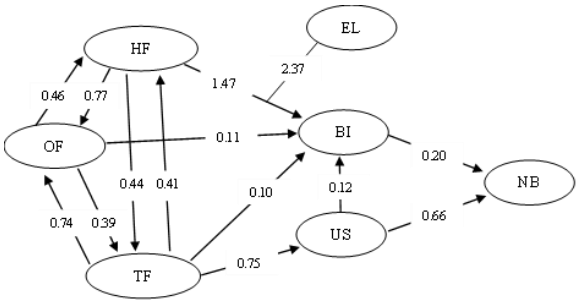
Variabel	BI	HF.EL	NB	TP	US	HF	OF
HF.EL	0.191						
NB	0.825	0.231					
EL	0.013	0.875	0.111				
US	0.843	0.219	0.847	0.079			
HF	0.833	0.455	0.830	0.031	0.855		
OF	0.864	0.228	0.837	0.090	0.878	0.806	
TF	0.853	0.240	0.831	0.064	0.851	0.885	0.848

Berdasarkan kekuatan penjelas dari model yang diestimasi (Tabel 3.) menunjukkan bahwa 66.5% varians dalam HF dijelaskan oleh variabel eksogennya, sisa varians disebabkan oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model. Demikian pula, 58.9% varians dalam OF dijelaskan oleh variabel eksogennya, begitu juga untuk variabel TF, BI, US dan NB, yang persentase variansnya dijelaskan sesuai dengan Tabel 3. Untuk memastikan kecocokan model, berdasarkan rumus di atas menunjukkan bahwa nilai Q_2 adalah 0.989, sehingga dapat disimpulkan bahwa model memiliki relevansi prediksi yang baik.

Gambar 3. dan Tabel 5. menyajikan hasil dari koefisien jalur/efek langsung dan berbagai indeks kecocokan. Semua hipotesis telah dikonfirmasi. Dengan koefisien jalur sebesar 0.750, faktor teknologi muncul sebagai prediktor yang paling substansial terhadap kepuasan nasabah LPD terkait LPD Mobile. Seperti yang telah diantisipasi, dengan nilai koefisien jalur sebesar 2.377, moderasi tingkat pendidikan memperkuat faktor manusia yang terbukti menjadi prediktor paling efektif untuk niat perilaku.

Tabel 5. Hasil Uji Hipotesis

	Hypothesis Explanation	*Path coefficient*	*t-value*	*p-values*	Didukung?
H_1	HF => BI	1.471	19.283	0.000	*Yes*
H_{1a}	HF.EL => BI	2.377	17.222	0.000	*Yes*
H_2	OF => BI	0.111	2.096	0.036	*Yes*
H_3	TF => BI	0.107	2.149	0.032	*Yes*
H_4	TF => US	0.750	27.926	0.000	*Yes*
H_5	US => BI	0.123	2.236	0.025	*Yes*
H_6	BI => NB	0.206	4.040	0.000	*Yes*
H_7	US => NB	0.663	13.575	0.000	*Yes*
H_8	HF => OF	0.768	28.953	0.000	*Yes*
	OF => HF	0.463	8.148	0.000	*Yes*
H_9	OF => TF	0.399	6.834	0.000	*Yes*
	TF => OF	0.743	27.937	0.000	*Yes*
H_{10}	HF => TF	0.447	7.373	0.000	*Yes*
	TF => HF	0.410	7.098	0.000	*Yes*



Gambar 3. Hasil *Path Coefficient*

4.2. Pembahasan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, faktor manusia (H_1) yang dimoderasi oleh tingkat pendidikan (H_{1a}), faktor organisasi (H_2), faktor teknologi (H_3), dan kepuasan pengguna (H_5) semuanya menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap niat perilaku untuk menggunakan LPD *Mobile*.

Hal ini menunjukkan bahwa niat pengguna (nasabah) dipengaruhi oleh tingkat pendidikan, ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, kondisi yang memfasilitasi, dukungan organisasi, kualitas informasi, kualitas layanan, kualitas sistem, dan kepuasan pengguna. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa niat perilaku dipengaruhi oleh faktor manusia (Alaimo *et al.*, 2020; Luky, 2019; Thenata *et al.*, 2019), faktor organisasi (Kurfalı et al, 2017; Lian *et al.*, 2014), faktor teknologi (Hagos *et al.*, 2016; Jung *et al.*, 2015; Sarwono *et al.*, 2019; (Tam *and* Oliveira, 2016), dan kepuasan pengguna (Al-Mamary, 2022; Chen *et al.*, 2015; Veeramootoo *et al.*, 2018).

Di antara konstruk-konstruk tersebut, faktor manusia yang dimoderasi oleh tingkat pendidikan muncul sebagai prediktor terkuat (nilai koefisien jalur sebesar 2,377). Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Alaimo *et al.*, (2020) serta Verhoef dan Langerak, (2001), yang mengidentifikasi tingkat pendidikan sebagai prediktor penting dalam penggunaan aplikasi berbasis web. Temuan ini sekaligus menjawab perbedaan hasil penelitian yang didapatkan oleh Pamugar (2015) dan Apsari *et al.* (2022), dimana moderasi tingkat pendidikan dapat menjadi salah satu penentu kuatnya pengaruh faktor manusia terhadap niat menggunakan. Hal ini mengindikasikan bahwa lulusan SMA saat ini telah memiliki literasi yang baik mengenai manfaat teknologi aplikasi *online*, sehingga menghasilkan niat untuk menggunakan yang tinggi. Tentunya, LPD

Copyright ©2025, JSINBIS, p-ISSN: 2502-2377, e-ISSN: 2088-3587
On-line: http://ejournal.undip.ac.id/index.php/jsinbis/article/view/62085

harus terus mempertahankan dan meningkatkan aplikasi LPD Mobile agar dapat memenuhi atau bahkan melebihi ekspektasi pengguna.

Respon yang paling baik untuk H_2 diperoleh dari kondisi fasilitas, yang mengindikasikan bahwa dukungan organisasi dalam menyediakan sumber daya, dukungan teknis, dan infrastruktur memfasilitasi penggunaan aplikasi. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Kurfalı *et al.* (2017), dimana warga negara Turki yang menggunakan layanan publik pemerintah merasa fasilitas yang disediakan oleh pemerintah cukup memadai untuk sistem ini. Tanggapan nasabah terendah mengenai dukungan organisasi dalam pelatihan LPD *Mobile* menyoroti perlunya peningkatan inisiatif oleh LPD dalam melakukan pelatihan. Menelaah H_3, respon yang paling baik muncul dari kualitas informasi dan sistem, sementara kualitas layanan menjadi fokus perbaikan. Hasil ini menunjukkan bahwa pengelola LPD dan pengembang aplikasi harus meningkatkan respon terhadap keluhan dan mengintensifkan sosialisasi petunjuk penggunaan LPD *Mobile*.

Diterimanya H_4 mengindikasikan bahwa faktor teknologi secara signifikan dan positif mempengaruhi kepuasan pengguna LPD *Mobile*. Kualitas informasi dan sistem diutamakan dan berkontribusi terhadap kepuasan pengguna. Nasabah menyatakan bahwa informasi yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pengguna dan disajikan dengan cepat, sehingga menghasilkan kepuasan. Antarmuka dan fitur yang disediakan juga memudahkan pengguna, yang berkontribusi pada kepuasan. Hasil ini selaras dengan temuan Tam *and* Oliveira (2016), yang menekankan bahwa hubungan antara kualitas sistem dan kepuasan pengguna merupakan hubungan asosiatif yang paling signifikan dalam model DeLone dan McLean. Temuan ini konsisten dengan penelitian sebelumnya (Hariyanti *et al.*, 2018; Nurlani *and* Permana, 2017; Ramayasa, 2015), yang mengkonfirmasi dampak signifikan dari faktor teknologi terhadap kepuasan pengguna. Penerimaan H_4 mengindikasikan bahwa faktor teknologi, termasuk kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan, menyediakan informasi yang relevan dan tepat waktu, antarmuka yang mudah digunakan, kegunaan yang mudah, dan penanganan masalah yang responsif, dapat mempengaruhi kepuasan pengguna.

Konfirmasi terhadap H_5 mengindikasikan bahwa pengguna yang puas cenderung menggunakan aplikasi ini untuk mendukung kebutuhan transaksional dan merasa LPD Mobile efektif dalam pengelolaan keuangan. Pengguna menganggap LPD *Mobile* sebagai terobosan yang efektif dalam pengelolaan keuangan di LPD. Merasa puas dengan aplikasi tersebut, tanggapan pengguna mengenai merekomendasikan penggunaan LPD *Mobile* juga mendapatkan nilai yang positif. Kedua aspek ini mengindikasikan bahwa kepuasan pengguna secara signifikan mempengaruhi niat untuk terus menggunakan sistem. Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Al-Mamary, (2022) Chen *et al.*, (2015), Tam dan Oliveira (2016), serta Veeramootoo *et al.*, (2018) yang menyimpulkan bahwa kepuasan pengguna terbukti memiliki dampak yang signifikan terhadap niat perilaku.

Meneliti dampak konstruk terhadap manfaat bersih, baik niat perilaku (H_6) maupun kepuasan pengguna (H_7) menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih yang dirasakan dari penggunaan LPD *Mobile*. Temuan ini mendukung penelitian sebelumnya yang mengkonfirmasi hubungan positif dan signifikan antara niat perilaku (Agustini *et al.*, 2020; Meraji *et al.*, 2022) dan kepuasan pengguna (Al-Fraihat *et al.*, 2020; Cidral *et al.*, 2018) terhadap manfaat bersih yang dirasakan ketika menggunakan LPD *Mobile*. Berdasarkan tanggapan yang diterima, pengguna mempersepsikan bahwa proses transaksinya lebih cepat selesai, informasi yang diberikan sesuai dengan kebutuhan, dan tingkat kesalahan *input* transaksi juga menurun. Rendahnya nilai pada pernyataan terkait pemberian rekomendasi penggunaan LPD *Mobile* mengindikasikan bahwa seharusnya nasabah LPD juga aktif memberikan rekomendasi kepada keluarga atau calon nasabahnya. Dengan meningkatnya adopsi oleh nasabah, maka manfaat bersih dari aplikasi, yaitu efektivitas dan efisiensi transaksi, tercapai.

Hubungan kesesuaian antara faktor manusia, organisasi, dan teknologi telah dikonfirmasi dan diterima (H_8, H_9, H_{10}). Hal ini mengimplikasikan bahwa keberhasilan implementasi sebuah sistem dipengaruhi oleh pengguna (nasabah yang menggunakan LPD *Mobile*), dukungan organisasi, dan kapabilitas teknologi yang ada, yang pada akhirnya berdampak pada tingkat kepuasan dan manfaat dari sistem tersebut. Berdasarkan pernyataan pada H_8, pengguna merasa bahwa pengelolaan transaksi meningkat karena adanya dukungan organisasi dalam menyediakan fasilitas dan infrastruktur jaringan. Respon terendah dalam hal pengaruh sosial terkait dengan perlunya pengurus dan Ketua LPD mengadvokasi penggunaan LPD *Mobile*, sehingga membuat nasabah merasa bahwa lingkungannya menganggap penting untuk menggunakan aplikasi ini dan merasakan dukungan organisasi. Hasil ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Apsari *et al.*, (2022), Chao, (2019), Patil *et al.*, (2020), dan Thenata *et al.*, (2019), dimana ditemukan bahwa adopsi sistem informasi membutuhkan keselarasan antara manusia dan organisasi, yang melibatkan keselarasan dukungan organisasi dengan ekspektasi kinerja dan ekspektasi bisnis.

Penerimaan H_9 dapat memberikan informasi bahwa keselarasan dukungan organisasi dan strategi dalam implementasi LPD *Mobile* memberikan kontribusi terhadap kualitas sistem dan informasi. Hal ini berarti terdapat hubungan yang saling

mempengaruhi antara faktor organisasi dan faktor teknologi. Temuan ini konsisten dengan penelitian Bain *et al.*(2020) yang menyatakan bahwa keselarasan dukungan organisasi dan visi penggunaan teknologi dapat mengarah pada pencapaian tujuan perusahaan. Yusof *et al.* (2006) serta Mohamadali dan Garibaldi (2010) juga menyatakan bahwa kurangnya kesesuaian organisasi berkontribusi pada sejumlah besar kegagalan sistem. H_{10} diterima memberikan informasi bahwa pengguna merasakan peningkatan produktivitas karena teknologi LPD *Mobile* yang memadai, dan nasabah terlibat langsung dalam pengambilan keputusan dalam menggunakan sistem. Oleh karena itu, terdapat hubungan yang saling mempengaruhi antara faktor manusia dan faktor teknologi. Penelitian ini sejalan dengan temuan penelitian Nurlani dan Permana (2017) yang menyoroti bahwa keberhasilan atau kegagalan suatu sistem informasi sangat bergantung pada keselarasan antara manusia dan teknologi. Luky (2019) dan Thenata *et al.* (2019) juga menyatakan fakta bahwa manusia sebagai pengguna memiliki pengaruh yang signifikan terhadap sistem.

5. Kesimpulan

Hasil dari model terintegrasi ini berhasil membedah elemen-elemen yang memengaruhi sukses dan diterimanya adopsi LPD *Mobile* di Bali. Singkatnya, keberhasilan implementasi sebuah sistem dipengaruhi oleh pengguna (nasabah yang menggunakan LPD *Mobile*), dukungan organisasi, dan kemampuan teknologi yang ada. Hal ini, pada gilirannya, mempengaruhi tingkat kepuasan dan manfaat yang diperoleh dari sistem tersebut. LPD harus terus mempertahankan dan meningkatkan aplikasi LPD *Mobile*, memenuhi atau melampaui harapan pengguna. Pengguna saat ini telah merasakan penyelesaian transaksi yang lebih cepat, penyediaan informasi yang relevan, dan berkurangnya kesalahan input transaksi. Implikasi penelitian ini ditujukan bagi LPD di Bali yang sudah mengimplementasikan LPD *Mobile* maupun yang belum, sebagai pendukung untuk meningkatkan keyakinan terhadap manfaat dari aplikasi ini. Bagi penelitian mendatang, peneliti bisa menjelajahi kerangka konseptual ini di berbagai wilayah atau negara dengan lembaga keuangan mikro yang berbeda, tingkat kematangan organisasi, dan konteks budaya, sehingga bisa memberikan wawasan baru tentang fleksibilitas dan generalisabilitas model ini.

Daftar Pustaka

Agustini, K., Darmawiguna, I.G.M., Artayasa, I.K.D., Mertayasa, I.N.E., 2020. Evaluation of The Teachers' Acceptance to E-Report Card Applications with The Hot-Fit Model Approach. *International Journal of Instruction*, 13(3), 475-490. http://dx.doi.org/10.29333/iji.2020.13333a

Ajzen, I., 1991. The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision*, 50(1), 179-211. https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T

Al-Fraihat, D., Joy, M., Masa'deh, R., Sinclair, J., 2020. Evaluating E-Learning Systems Success: an Empirical Study. *Computers in Human Behavior*, 102, 67-86. https://doi.org/10.1016/j.chb.2019.08.004

Al-Mamary, Y.H.S., 2022. Understanding the Use of Learning Management Systems by Undergraduate University Students Using the UTAUT Model: Credible Evidence from Saudi Arabia. *International Journal of Information Management Data Insights*, 2(2). https://doi.org/10.1016/j.jjimei.2022.100092

Alaimo, L.S., Fiore, M., Galati, A., 2020. How the COVID-19 pandemic is changing online food shopping human behaviour in Italy. *Sustainability*, 12(22), 1-18. https://doi.org/10.3390/su12229594

Apsari, N.W.N., Suaryana, I.G.N.A., Wirajaya, I.G.A., & Sari, M.M.R., 2022. Evaluasi Keberhasilan dan Penerimaan Sistem Keuangan Desa Menggunakan Model Terintegrasi di Kabupaten Tabanan. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 11(01), 107-116.

Bain, C., Goswami, A., Lloyd, S., Davis, L., 2020. Post-Implementation Evaluation of a Digital Dictation System in a Large Health Service Using Hot-Fit Framework. *Asia Pacific Journal of Health Management*, 15(4), 1-11. https://doi.org/10.24083/APJHM.V15I4.339

Bali Tribune, 2023. Diakses tanggal 29 September 2023. Mantan Ketua LPD Tulikup Kelod Dilaporkan ke Polda Bali, Diduga Gelapkan Uang Nasabah Rp5,2 Miliar. https://balitribune.co.id/content/mantan-ketua-lpd-tulikup-kelod-dilaporkan-ke-polda-bali-diduga-gelapkan-uang-nasabah-rp52

Barclay, D., Higgings, C., Thompson, R., 1995. The Partial Least Squares (PLS) Approach to Causal Modeling: Personal Computer Adoption and Use as Illustration. *Technol Stud Spec Issue Res Methodol*, 2(2), 285-309.

Chao, C.M., 2019. Factors Determining the Behavioral Intention to Use Mobile Learning: An Application and Extension of the UTAUT Model. *Frontiers in Psychology*, 10, 1-14. https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.01652

Chen, J.V., Yen, D.C., Pornpriphet, W., Widjaja, A.E., 2015. E-Commerce Web Site Loyalty: A Cross Cultural Comparison. *Information Systems Frontiers*, 17(6), 1283–1299. http://dx.doi.org/10.1007/s10796-014-9499-0

Chin, W.W., 1998. The Partial Least Squares Approach for Structural Equation Modeling. *Modern methods for business research*, 295-336.

Chin, W.W., Thatcher, J.B., Wright, R.T., Steel, D.,

2013. Controlling for Common Method Variance in PLS Analysis: The Measured Latent Marker Variable Approach. *Springer Proceedings in Mathematics and Statistics*, 56, 231-239. https://doi.org/10.1007/978-1-4614-8283-3

Cidral, W.A., Oliveira, T., Di Felice, M., Aparicio, M., 2018. E-Learning Success Determinants: Brazilian Empirical Study. *Computers and Education*, *122*, 273-290. https://doi.org/10.1016/j.compedu.2017.12.001

DeLone, W.H., McLean, E., 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. http://dx.doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748

Droogenbroeck, E.V., Hove, L.V., 2017. Adoption of Online Grocery Shopping: Personal or Household Characteristics?. *Journal of Internet Commerce*, *16*(3), 255-286. https://doi.org/10.1080/15332861.2017.1317149

Fornell, C., Larcker, F., 1981. Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50. https://doi.org/10.2307/3151312

Hagos, Y., Garfield, M., Anteneh, S., 2016. Measurement Factors Model for E-Learning Systems Success. *Proceedings - International Conference on Research Challenges in Information Science*. https://doi.org/10.1109/RCIS.2016.7549361

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/https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203

Hariyanti, N.K.D., Giriantari, I.A.D., Linawati, L., 2018. Conceptual Model of Evaluation and Acceptance of E-Learning in Vocational Education. *Proceedings of the International Conference on Science and Technology (ICST 2018)*. https://doi.org/10.2991/icst-18.2018.226

Henseler, J., Sarstedt, M., 2013. Goodness-of-Fit Indices for Partial Least Squares Path Modeling. *Computational Statistics*, 28(2), 565-580. https://doi.org/10.1007/s00180-012-0317-1

Juliastini, N.G.A.P., Dewi, N.A.W.T., 2021. Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Biaya, Kredibilitas dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Menggunakan LPD Mobile Pada Nasabah LPD Desa Adat Sibetan. *Vokasi Jurnal Riset Akuntansi*, 10(2), 178-185. http://dx.doi.org/10.23887/vjra.v10i02.50884

Pamugar, H., 2015. *Analisis Kesuksesan dan Penerimaan Terhadap Sistem Informasi E-*

Jung, T., Chung, N., Leue, M.C., 2015. The Determinants of Recommendations to Use Augmented Reality Technologies: the Case of a Korean Theme Park. *Tourism Management*, 49, 75-86. https://doi.org/10.1016/j.tourman.2015.02.013

Khalilzadeh, J., Ozturk, A.B., Bilgihan, A., 2017. Security-Related Factors in Extended UTAUT Model for NFC Based Mobile Payment in The Restaurant Industry. *Computers in Human Behavior*, 70, 460-474. https://doi.org/10.1016/j.chb.2017.01.001

Kiranayanti, I.A., Erawati, N.M., 2016. Pengaruh Sumber Daya Manusia, Sistem Pengendalian Intern, Pemahaman Basis Akrual Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Daerah. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 16(2), 1290-1318.

Kurfalı, M., Arifoğlu, A., Tokdemir, G., Paçin, Y., 2017. Adoption of e-government services in Turkey. *Computers in Human Behavior*, 66, 168-178. https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.09.041

Lian, J.W., Yen, D.C., Wang, Y.T., 2014. An Exploratory Study to Understand the Critical Factors Affecting the Decision to Adopt Cloud Computing in Taiwan Hospital. *International Journal of Information Management*, 34(1), 28-36. https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2013.09.004

Luky, R.D., 2019. *Evaluasi Faktor Kesuksesan dan Penerimaan Pengguna Terhadap Aplikasi Info PDAM Jember Menggunakan Model Terintegrasi*. Skripsi: Universitas Jember.

Meraji, M., Tabesh, H., Jamal, N., Fazaeli, S., Ebnhosini, Z., 2022. An Evaluation of The Pharmacy Information System in Teaching Hospitals Based on The HOT-fit Model. *Journal of Health Administration Summer*, 25(2), 92-103.

Mohamadali, N.A., Zahari, N.A., 2018. The Organization factors as Barrier for Sustainable Health Information Systems (HIS) – A Review. *Procedia Computer Science*, *124,* 354-361. https://doi.org/10.1016/j.procs.2017.12.165

Morganosky, M.A., Cude, B.J., 2000. Consumer Response to Online Grocery Shopping. *International Journal of Retail & Distribution Management*, 28(1), 17-26. https://doi.org/10.1108/09590550010306737

Nurlani, L., Permana, B., 2017. Analisa Kesuksesan Sistem Informasi Akademik Menggunakan Model Terintegrasi. *Jurnal Teknologi Rekayasa*, 2(2), 105-116. http://dx.doi.org/10.31544/jtera.v2.i2.2017.105-116

Pamugar, H., Winarno, W.W., Najib, W., 2014. Model Evaluasi Kesuksesan dan Penerimaan Sistem Informasi E-Learning pada Lembaga Diklat Pemerintah. *Scientific Journal of Informatics*, 1(1), 13-27. https://doi.org/10.15294/sji.v1i1.3638

Penerimaan Terhadap Sistem Informasi E-

Learning di Pusdiklat BPK RI. Doctoral dissertation of Universitas Gadjah Mada.

Patil, P., Tamilmani, K., Rana, N.P., Raghavan, V., 2020. Understanding Consumer Adoption of Mobile Payment in India: Extending Meta-UTAUT Model with Personal Innovativeness, Anxiety, Trust, and Grievance Redressal. *International Journal of Information Management*, 54, 102144. https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2020.102144

Ramayasa, I.P., 2015. Evaluation Model of Success and Acceptance of E-Learning. *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*, 82(3), 462-469.

Rana, N.P., Dwivedi, Y.K., Williams, M.D., Weerakkody, V., 2015. Investigating Success of an E-Government Initiative: Validation of an Integrated IS Success Model. *Information Systems Frontiers*, 17(1), 127-142. http://dx.doi.org/10.1007/s10796-014-9504-7

Ringle, C.M., Sarstedt, M., Mitchell, R., Gudergan, S.P., 2018. Partial Least Squares Structural Equation Modeling in HRM Research. *International Journal of Human Resource Management*, 31(12), 1617-1643. https://doi.org/10.1080/09585192.2017.1416655

Sarwono, B.A., Rokmawati, R.I., Wardani, N.H., 2019. Evaluasi Kualitas dan Kesuksesan Implementasi E-Learning Fakultas Ilmu Komputer Menggunakan Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 3(5), 5193-5200

Shehata, S.M., Abdeljawad, A.M., Mazouz, L.A., Aldossary, L.Y.K., Alsaeed, M.Y., Sayed, M.N., 2023. Factors Affecting Customers' Adoption of Fintech in the Gulf Cooperation Council Countries. *Asian Economic and Financial Review*, 13(7), 463-477. https://doi.org/10.55493/5002.v13i7.4800

Sugiyono, 2019. *Statistika untuk Penelitian*. Alfabeta: Bandung.

Tam, C., Oliveira, T., 2016. Understanding the Impact of M-Banking on Individual Performance: Delone & Mclean and TTF Perspective. *Computers in Human Behavior*, 61, 233–244. https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.03.016

Thenata, A.P., Suyoto, Santoso, A.J., 2019. Exploring of The Employee Information Management System using HOT-Fit and UTAUT2 Model. *Science Technology and Engineering Systems Journal*, 4(4), 106-114. http://dx.doi.org/10.25046/aj040412

Veeramootoo, N., Nunkoo, R., Dwivedi, Y.K., 2018. What Determines Success of an E-Government Service? Validation of an Integritive Model of E-Filling Continuance Usage. *Government Information Quarterly,* 35(2), 161-174. https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.03.004

Venkatesh, V., James, T., Xu, X., 2012. Consumer Acceptance and Use of Information Technology: Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology. *MIS Quarterly*, 36(1), 157-178. https://doi.org/10.2307/41410412

Venkatesh, V., Morris, M.G., Davis, G.B., Davis, F.D., 2003. User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS Quarterly*, 27(3), 425-478. https://doi.org/10.2307/30036540

Verhoef, P.C., Langerak, F., 2001. Possible determinants of consumers' adoption of electronic grocery shopping in the Netherlands. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 8(1), 275-285. https://doi.org/10.1016/S0969-6989(00)00033-3

Wang, S., Wang, J., Li, J., Wang, J., Liang, 2018. Policy Implications for Promoting the Adoption of Electric Vehicles: Do Consumer's Knowledge, Perceived Risk and Financial Incentive Policy Matter?. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 117, 58-69. https://doi.org/10.1016/j.tra.2018.08.014

Yusof, M. M., Paul, R.J., Stergioulas, L.K., 2006. Towards a Framework for Health Information System Evaluation. *Proceeding of the 39th Hawaii International Conference on System Sciences*. https://doi.org/10.1109/HICSS.2006.491