

***DETERMINANTS OF BEHAVIORAL INTENTION AND USE BEHAVIOR IN
FINTECH ADOPTION: THE ROLES OF PERFORMANCE EXPECTANCY,
EFFORT EXPECTANCY, SOCIAL INFLUENCE, AND FACILITATING
CONDITIONS***

**PENENTU NIAT PERILAKU DAN PERILAKU PENGGUNAAN DALAM
ADOPSI FINTECH: PERAN HARAPAN KINERJA, HARAPAN UPAYA,
PENGARUH SOSIAL, DAN KONDISI FASILITASI**

Dina Octaviani¹, Setyo Gunawan², Nur Hidayat³, Riska Susanti⁴, Kurniawan⁵
Universitas Panca Bhakti, Pontianak, Kalimantan Barat^{1,2,3,4,5}

dina@upb.ac.id¹

ABSTRACT

This study investigates the influence of performance expectancy, effort expectancy, social influence, and facilitating conditions on behavioral intentions and usage habits in the adoption of financial technology (fintech) services in Pontianak City. The research is based on the Theory of Unified Acceptance and Use of Technology (UTAUT). Active fintech users in the study area were given a questionnaire using a quantitative approach. WarpPLS 8.0 software was used to conduct Structural Equation Modeling (SEM) analysis using the Partial Least Squares approach. The study shows that performance expectancy and effort have a positive and significant effect on behavioral intentions. Social influence has a positive effect, but is not statistically significant. Furthermore, facilitating conditions have a positive and significant impact on behavioral usage, both directly and indirectly through behavioral intentions. The results indicate that perceived usefulness and ease of use are the main factors influencing users' willingness to use fintech, while the availability of adequate facilities and infrastructure is crucial for encouraging actual use. Furthermore, this study suggests that industry stakeholders and policymakers need to improve perceived usefulness, ease of use, and infrastructure support to encourage sustainable fintech adoption in Pontianak City.

Keywords: Performance Expectancy; Effort Expectancy; Social Influence; Facilitating Conditions; Behavioral Intention; Use Behavior

ABSTRAK

Studi ini menyelidiki pengaruh ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi yang memudahkan terhadap niat tindakan dan kebiasaan penggunaan dalam adopsi layanan teknologi keuangan (fintech) di Kota Pontianak. Penelitian didasarkan pada Theory of Unified Acceptance and Use of Technology (UTAUT). Pengguna fintech yang aktif di wilayah penelitian diberi kuesioner untuk menggunakan pendekatan kuantitatif. Perangkat lunak WarpPLS 8.0 digunakan untuk melakukan analisis Structural Equation Modeling (SEM) dengan pendekatan Partial Least Squares. Penelitian menunjukkan bahwa ekspektasi prestasi dan usaha berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat perilaku. Influence sosial memiliki efek positif, tetapi tidak signifikan secara statistik. Selain itu, memfasilitasi kondisi berdampak positif dan signifikan terhadap penggunaan tingkah laku, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui niat tingkah laku. Hasil menunjukkan bahwa persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan menjadi faktor utama yang memengaruhi keinginan pengguna untuk menggunakan fintech, sementara ketersediaan fasilitas dan infrastruktur yang cukup penting untuk mendorong penggunaan nyata. Selain itu, penelitian ini menunjukkan bahwa pemangku kepentingan industri dan pembuat kebijakan memerlukan peningkatan persepsi manfaat, kemudahan penggunaan, dan dukungan infrastruktur untuk mendorong adopsi fintech yang berkelanjutan di Kota Pontianak.

Kata Kunci: Performance Expectancy; Effort Expectancy; Social Influence; Facilitating Conditions; Behavioral Intention; Use Behavior

PENDAHULUAN

Sistem keuangan di seluruh dunia, termasuk Indonesia, telah diubah oleh teknologi digital. Dengan munculnya inovasi dalam layanan keuangan

berbasis teknologi keuangan (fintech), orang dapat melakukan lebih banyak hal keuangan, seperti pembayaran dan pembiayaan online. Peran fintech sebagai pendorong utama transformasi

ekonomi digital di era modern menjadi semakin kuat dan menonjol seiring dengan meningkatnya penggunaan internet dan smartphone (Al-Majali et al., 2024; Alzahrani & Bhunia, 2025; Aswathy et al., 2025).

Tingkat adopsi fintech masih rendah, meskipun pertumbuhannya sangat cepat. Menurut Zhang et al., (2023) dua hambatan utama untuk mendapatkan layanan keuangan digital adalah literasi digital yang terbatas dan kekhawatiran pengguna tentang keamanan data. Sebaliknya, Mishra et al., (2024) menekankan bahwa perilaku adopsi dipengaruhi oleh faktor demografis seperti usia, jenis kelamin, dan tingkat pendidikan. Hasilnya menunjukkan bahwa selain faktor fungsional, faktor sosial, psikologis, dan kondisi lingkungan juga memengaruhi keputusan seseorang untuk menggunakan layanan keuangan digital.

Framework Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) oleh Venkatesh et al., (2003) adalah salah satu cara yang paling umum untuk mengetahui cara pengguna menggunakan teknologi. Menurut model ini, niat atau niat perilaku adalah faktor utama yang menentukan bagaimana perilaku atau perilaku digunakan saat menggunakan teknologi. Ada empat konstruk utama yang memengaruhi kecenderungan seseorang untuk menggunakan teknologi: ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi yang memudahkan (Masudin et al., 2023; Moray et al., 2024; Ojiaku et al., 2024).

Srivastava et al., (2024) menyatakan bahwa ekspektasi kinerja menunjukkan bahwa orang percaya bahwa menggunakan layanan fintech dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam manajemen keuangan mereka. Persepsi keuntungan ini tampaknya menjadi faktor paling kuat

yang memengaruhi keinginan pengguna untuk menggunakan teknologi keuangan digital. Sebaliknya, harapan upaya menunjukkan betapa mudahnya sistem untuk digunakan dan dipahami oleh pengguna. Goh et al., (2025) menyatakan bahwa aplikasi yang mudah dioperasikan dan memiliki antarmuka yang mudah dipahami dapat meningkatkan niat pengguna untuk menggunakan layanan fintech dan meningkatkan jumlah kali mereka menggunakannya.

Faktor sosial sangat penting dalam mendorong adopsi teknologi. Pengaruh sosial mengacu pada bagaimana pandangan, dukungan, atau tekanan dari sumber sosial seperti keluarga, teman, dan rekan kerja mempengaruhi keputusan seseorang untuk menggunakan teknologi (Singh et al., 2024; Sultana et al., 2023; Usman et al., 2025). Navalgund et al., (2024) pengaruh sosial lebih kuat memengaruhi keinginan individu untuk mengadopsi inovasi finansial digital.

Faktor kognitif dan sosial, serta dukungan lingkungan, sangat penting untuk mendorong adopsi teknologi. Faktor-faktor yang memfasilitasi kondisi termasuk ketersediaan infrastruktur, layanan bantuan teknis, dan sumber daya lainnya yang memungkinkan pengguna memanfaatkan teknologi secara maksimal. Hao et al., (2023) menekankan bahwa jaringan internet yang andal, peraturan pemerintah yang mendukung, dan literasi digital yang cukup dapat memperkuat hubungan antara niat perilaku dan perilaku penggunaan aktual. Wei et al., (2025) juga menemukan bahwa kondisi yang memudahkan juga dapat berfungsi sebagai variabel mediasi yang menghubungkan niat perilaku dengan penggunaan aktual. Ini terutama berlaku

di negara berkembang yang masih menghadapi keterbatasan.

Studi sebelumnya menunjukkan bahwa hubungan antara empat konstruk utama UTAUT dalam menjelaskan perilaku adopsi fintech konsisten. Persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan membentuk niat perilaku melalui persepsi effort expectancy dan performance expectancy. Di sisi lain, pengaruh sosial memperkuat niat tersebut melalui norma sosial dan dukungan lingkungan. Pada saat yang sama, memfasilitasi kondisi sangat penting untuk mengubah keinginan menjadi tindakan. Selain itu, hasil internasional menunjukkan bahwa elemen moderasi seperti literasi digital, tingkat kepercayaan, dan dukungan pemerintah dapat memperkuat hubungan antarvariabel (Hao et al., 2023; Hidayat et al., 2024; Srivastava et al., 2024; Wei et al., 2025).

Secara umum, banyak hasil menunjukkan bahwa interaksi yang saling berkaitan antara komponen kognitif, sosial, dan struktural memengaruhi perilaku adopsi fintech. Memahami hubungan antara ketiganya sangat penting saat membuat strategi peningkatan adopsi fintech yang inklusif, berkelanjutan, dan sesuai dengan demografi penggunanya.

Performance Expectancy dan Behavioral Intention

Sebagaimana dijelaskan oleh Venkatesh et al. (2003), ekspektasi kinerja adalah keyakinan seseorang bahwa penerapan sistem atau teknologi dapat meningkatkan kinerja dan efektivitas dalam aktivitas yang mereka lakukan. Konstruksi ini menunjukkan persepsi pengguna tentang manfaat nyata yang ditawarkan oleh layanan keuangan digital, seperti kemudahan bertransaksi, efisiensi waktu dan biaya, dan akses yang lebih cepat ke layanan.

Ini berlaku dalam konteks adopsi fintech. Srivastava et al. (2024) menekankan bahwa persepsi keuntungan adalah komponen utama yang mendorong niat perilaku atau niat perilaku untuk mengadopsi teknologi baru. Jika pengguna melihat bahwa fintech menawarkan keunggulan fungsional yang lebih besar daripada layanan konvensional, mereka cenderung terus memanfaatkannya. Selain itu, Hao et al. (2023) memberikan penjelasan bahwa manfaat yang dirasakan mendorong kepercayaan utilitarian, yang berarti bahwa teknologi memberikan nilai tambah secara efektif dan bermanfaat. Akibatnya, semakin pengguna melihat manfaat fintech, semakin besar kemungkinan mereka akan berperilaku positif.

H1. Performance expectancy berpengaruh positif terhadap behavioral intention pengguna fintech.

Effort Expectancy dan Behavioral Intention

Menurut Venkatesh et al. (2003) persepsi seseorang tentang seberapa mudah suatu sistem atau teknologi digunakan disebut effort expectancy. Kemudahan ini menunjukkan dalam industri teknologi keuangan (fintech) bahwa pengguna tidak perlu memiliki kemampuan teknis yang rumit untuk memahami dan menjalankan aplikasi keuangan digital. Menurut Goh et al. (2025) persepsi kemudahan penggunaan memainkan peran penting dalam meningkatkan rasa nyaman dan efisiensi saat menggunakan teknologi digital. Aplikasi fintech yang mudah dipelajari, sederhana, dan beroperasi dengan efisien cenderung membuat pengguna lebih termotivasi untuk menggunakannya secara terus menerus.

Selain itu, Masudin et al. (2023) menunjukkan bahwa kemudahan sistem adalah komponen utama yang

memengaruhi pembentukan niat perilaku, terutama bagi pengguna baru yang belum terbiasa dengan layanan keuangan digital. Selain itu, kesulitan tersebut memiliki efek psikologis yang signifikan karena dapat mengurangi hambatan kognitif. Sistem yang lebih sederhana biasanya membuat pengguna tidak cemas atau bingung saat beradaptasi, yang mendorong penggunaan teknologi baru. Hal ini menunjukkan betapa pentingnya memiliki pengalaman pengguna yang positif dengan antarmuka yang dirancang dengan baik, instruksi yang mudah dipahami, dan alur transaksi yang efisien. Sebagai kesimpulan dari presentasi tersebut, dapat disimpulkan bahwa semakin mudah diakses layanan fintech, semakin banyak pengguna yang menggunakannya.

H2. Effort expectancy berpengaruh positif terhadap behavioral intention pengguna fintech.

Social Influence dan Behavioral Intention

Menurut Venkatesh et al. (2003) Pengaruh sosial mengacu pada seberapa penting seseorang menganggap orang lain, seperti teman, keluarga, atau rekan kerja, dan mengharapkan mereka menggunakan teknologi tertentu. Faktor sosial ini sering memiliki pengaruh besar pada sikap dan keputusan orang tentang adopsi teknologi baru di masyarakat Indonesia yang kolektivistis. Navalgund et al. (2024) menemukan bahwa dorongan sosial dan kebiasaan dapat mendorong penggunaan layanan teknologi keuangan (fintech), khususnya di kalangan generasi muda yang aktif di dunia digital.

Hasilnya menunjukkan bahwa persepsi dukungan sosial dan penerimaan lingkungan sekitar adalah komponen penting yang mendorong niat perilaku dalam menggunakan fintech.

Ketika pilihan seseorang sesuai dengan norma masyarakat, dukungan sosial dapat memberi mereka rasa percaya diri. Selain itu, Zhang et al. (2023) mengungkapkan bahwa kepercayaan sosial yang dibentuk oleh pengalaman pengguna, saran sesama pengguna, dan pendapat publik dapat meningkatkan keyakinan pengguna terhadap keamanan dan keandalan layanan fintech. Pengaruh sosial dalam situasi seperti ini tidak hanya mempengaruhi reputasi seseorang, tetapi juga menciptakan ikatan emosional yang meningkatkan keinginan untuk digunakan. Karena kebutuhan akan penerimaan sosial, seseorang lebih cenderung menggunakan teknologi jika mereka memiliki lebih banyak dukungan sosial.

H3. Social influence berpengaruh positif terhadap behavioral intention pengguna fintech.

Facilitating Conditions dan Behavioral Intention

Venkatesh et al. (2003) menggambarkan kondisi yang memudahkan sebagai keyakinan seseorang bahwa infrastruktur, sumber daya, dan fasilitas yang cukup tersedia untuk mendukung penggunaan teknologi yang optimal. Konstruksi ini menunjukkan bagaimana pengguna merasa tentang lingkungan mereka, mulai dari ketersediaan perangkat, kestabilan akses internet, bantuan teknis, dan kebijakan organisasi yang mendukung adopsi teknologi. Faktor-faktor ini termasuk ketersediaan perangkat digital, kualitas jaringan, dan kondisi lingkungan yang mendukung proses adopsi.

Menurut Wei et al. (2025), adanya fasilitas dan dukungan lingkungan yang cukup dapat membuat pengguna lebih percaya pada teknologi digital. Mereka lebih tertarik untuk menggunakan

layanan fintech dengan membantu mengatasi hambatan teknis. Hao et al. (2023) menyatakan bahwa beberapa faktor yang dapat membantu meningkatkan adopsi layanan keuangan digital termasuk kebijakan pemerintah yang mendukung literasi digital publik dan program. Akibatnya, persepsi positif terhadap infrastruktur dan dukungan sumber daya akan meningkatkan keyakinan pengguna tentang kemampuan fintech mereka. Pada akhirnya, ini akan mendorong pengguna untuk mengadopsi teknologi. H4. Facilitating conditions berpengaruh positif terhadap behavioral intention pengguna fintech.

Facilitating Conditions dan Use Behavior

Kondisi yang mendukung berdampak langsung pada perilaku penggunaan aktual, selain mempengaruhi niat perilaku. Hal ini menunjukkan bahwa memiliki infrastruktur, sumber daya, dan dukungan teknis yang cukup dapat mendorong seseorang untuk benar-benar memanfaatkan teknologi dalam aktivitasnya, bahkan jika niat perilakunya tidak terlalu kuat. Venkatesh et al. (2003) menekankan bahwa kondisi pemfasilitasi menentukan apakah niat tersebut dapat diwujudkan menjadi tindakan nyata, karena dukungan sistem dan sarana yang baik dapat meminimalkan hambatan eksternal selama proses adopsi.

Hao et al. (2023) menemukan bahwa perilaku penggunaan fintech secara signifikan ditingkatkan dengan mendapatkan infrastruktur digital dan bantuan teknis yang memadai. Dalam kasus ini, kondisi yang memudahkan membantu pengguna melakukan transaksi digital secara berulang dan konsisten. Meskipun intensi perilaku

tidak selalu tinggi, penggunaan fintech cenderung meningkat ketika fasilitas dan dukungan yang dibutuhkan tersedia dan mudah dijangkau. Karena mereka memiliki kemampuan untuk mengubah niat yang mungkin menjadi tindakan yang nyata, kondisi pemfasilitasi berfungsi sebagai pendorong langsung perilaku aktual.

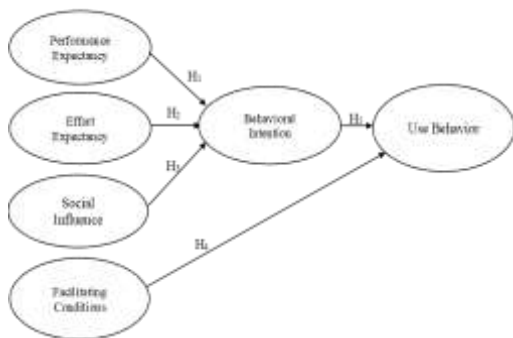
H5. Facilitating conditions berpengaruh positif terhadap use behavior pengguna fintech.

Behavioral Intention dan Use Behavior

Ini dianggap sebagai komponen utama yang menentukan penggunaan tindakan. Kedua hubungan menunjukkan pergeseran dari niat pikiran ke tindakan. Menurut Venkatesh et al. (2003) selama tidak ada hambatan eksternal yang signifikan, orang yang ingin memanfaatkan teknologi biasanya melakukannya dalam kehidupan nyata. Dengan demikian, Srivastava et al. (2024) menyatakan bahwa niat untuk berperilaku dibentuk oleh persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan, yang mendorong penggunaan teknologi yang efektif.

Faktor situasional seperti lingkungan yang baik, ketersediaan infrastruktur, dan pengalaman yang baik dengan menggunakan fintech dapat meningkatkan niat perilaku tersebut. Keyakinan pengguna untuk mewujudkan niat mereka dalam kehidupan nyata semakin diperkuat oleh komponen-komponen ini. Oleh karena itu, kemungkinan seseorang untuk terlibat dalam penggunaan teknologi yang sebenarnya lebih besar jika perilakunya lebih intens.

H6. Behavioral intention berpengaruh positif terhadap use behavior pengguna fintech.



Gambar 1. Kerangka Konseptual Penelitian

METODE PENELITIAN

Sebagai bagian dari Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT), metode kuantitatif eksplanatori digunakan untuk menyelidiki hubungan kausal antara variabel dalam penelitian ini. Ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi yang memudahkan adalah beberapa variabel yang dianalisis sebagai pengaruh pada niat perilaku dan penggunaan tindakan pengguna teknologi keuangan (fintech). Pendekatan eksplanatori dipilih karena memungkinkan peneliti untuk menilai kekuatan hubungan antarvariabel secara kuantitatif dan menguji hipotesis berdasarkan data empiris dari responden.

Populasi dan Sampel

Penelitian ini mencakup seluruh pengguna layanan keuangan teknologi (fintech) di Kota Pontianak yang secara aktif menggunakan aplikasi pembayaran digital dan layanan keuangan online dalam aktivitas sehari-hari mereka. Pilihan populasi ini dianggap tepat karena pertumbuhan transaksi digital di Kota Pontianak seiring dengan peningkatan tingkat adopsi teknologi.

Purposive sampling pemilihan responden berdasarkan kriteria tertentu digunakan sebagai metode pengambilan sampel. Ada tiga kriteria yang harus dipenuhi: (1) telah menggunakan layanan fintech setidaknya selama enam

bulan terakhir, (2) memiliki akun aktif di salah satu platform fintech terkenal, dan (3) tinggal di Kota Pontianak. Metode ini digunakan untuk memastikan bahwa responden memiliki pengalaman dan pemahaman yang relevan tentang cara menggunakan layanan fintech.

Analisis Structural Equation Modeling (SEM) menetapkan bahwa jumlah sampel harus lima hingga sepuluh kali lebih besar daripada jumlah indikator yang dianalisis (Hair et al., 2019). Karena penelitian ini menggunakan 24 indikator, diperlukan setidaknya 120 responden. Studi ini melibatkan 200 responden yang memenuhi semua kriteria yang diperlukan untuk meningkatkan representativitas dan keandalan hasil analisis.

Instrumen Penelitian

Penelitian ini menggunakan kuesioner terstruktur yang memiliki skala Likert lima poin, dengan nilai mulai dari satu (sangat tidak setuju) hingga lima (sangat setuju). Seperti yang dinyatakan oleh Venkatesh et al. (2003), Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) disesuaikan untuk mengevaluasi setiap struktur dalam model penelitian. Semua metrik tersebut kemudian disesuaikan untuk mengacu pada penggunaan teknologi keuangan (fintech). Ini dilakukan agar istilah yang digunakan tepat dan dapat menjelaskan perilaku pengguna fintech di Kota Pontianak. Empat indikator yang menilai persepsi manfaat dan efisiensi penggunaan fintech digunakan untuk mengukur perkiraan kinerja.

1. Effort expectancy mencakup empat indikator yang menilai persepsi kemudahan dan kejelasan dalam penggunaan aplikasi fintech.

2. Social influence diukur dengan tiga indikator yang menilai pengaruh lingkungan sosial dan rekomendasi orang lain terhadap keputusan menggunakan fintech.
3. Facilitating conditions diukur dengan empat indikator yang mencerminkan ketersediaan sarana, dukungan teknis, dan infrastruktur digital.
4. Behavioral intention terdiri atas empat indikator yang mengukur niat individu untuk terus menggunakan fintech di masa mendatang.
5. Use behavior diukur melalui lima indikator yang menilai frekuensi, konsistensi, dan tingkat keterlibatan pengguna dalam menggunakan fintech.

Setelah proses uji luar model yang mencakup validitas convergent, validitas discriminant, dan reliabilitas komposit, setiap indikator dinyatakan valid dan dapat diandalkan.

Tabel 1. Variabel, Indikator dan Skala Pengukuran

Variabel	Pengukuran	Angka Skala	Skala
Performance Expectancy	1. Efficiency 2. Convenience 3. Quickly	Skala interval 5 titik dengan 1 sangat tidak sesuai/setuju dan 5 untuk sangat sesuai/setuju.	Interval
Effort Expectancy	1. Easy 2. Skillful	Skala interval 5 titik dengan 1 sangat tidak sesuai/setuju dan 5 untuk sangat sesuai/setuju.	Interval
Social Influence	1. Influence 2. Helpful 3. Supported	Skala interval 5 titik dengan 1 sangat tidak sesuai/setuju dan 5 untuk sangat sesuai/setuju.	Interval
Facilitating Conditions	1. Necessary Resource 2. Necessary Knowledge 3. Compatible	Skala interval 5 titik dengan 1 sangat tidak sesuai/setuju dan 5 untuk sangat sesuai/setuju.	Interval
Behavioral Intention	1. Intend 2. Predict 3. Plan	Skala interval 5 titik dengan 1 sangat tidak sesuai/setuju dan 5 untuk sangat sesuai/setuju.	Interval
Use Behavior	1. Use 2. Frequency of Usage 3. Duration of Use	Skala interval 5 titik dengan 1 sangat tidak sesuai/setuju dan 5 untuk sangat sesuai/setuju.	Interval

Teknik Analisis Data

Data penelitian dianalisis menggunakan teknik modeling equation struktural (SEM) berbasis partial least squares (PLS). Perangkat lunak WarpPLS 8.0 digunakan untuk melakukan ini. Meskipun sampelnya tidak terlalu besar dan metode ini tidak membutuhkan distribusi data yang normal, metode ini dapat menangani analisis hubungan kausal yang kompleks antarvariabel laten.

SEM-PLS dilakukan dalam dua tahap yang berbeda. Pada tahap

pertama, analisis model pengukuran (outer model) dilakukan untuk mengevaluasi validitas dan reliabilitas setiap struktur dengan melihat nilai faktor pengisi, variansi rata-rata diekstraksi (AVE), dan reliabilitas komposit (CR). Pada tahap berikutnya, analisis model struktural (inner model) dilakukan untuk mengevaluasi hubungan antarvariabel laten dengan menggunakan nilai koefisien jalur (path coefficient) dan nilai p-value. Selain itu, nilai R² digunakan untuk mengetahui seberapa baik variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen model. Sebagaimana ditunjukkan oleh Hair et al. (2019), hipotesis diterima jika nilai $p < 0,05$ dan arah hubungan sesuai dengan koefisien jalur yang diharapkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk menganalisis data penelitian ini, model equation struktural (SEM) berbasis partial least squares (PLS) digunakan. Perangkat lunak WarpPLS 8.0 digunakan untuk melakukan ini. Meskipun jumlah sampel penelitian berada dalam kategori moderat, metode ini dapat menguji hubungan kausal antarvariabel laten yang kompleks. Metode ini juga tidak memerlukan asumsi distribusi data normal. Hasil analisis menunjukkan bahwa model yang digunakan memenuhi syarat. Semua kriteria validitas konvergen dipenuhi: faktor pengisian harus melebihi 0,70 untuk setiap konstruk, dan variasi rata-rata diekstraksi (AVE) harus melebihi 0,50. Alat ini juga memiliki tingkat konsistensi internal yang tinggi, seperti yang ditunjukkan oleh nilai reliabilitas gabungan dan alfa Cronbach masing-masing variabel melebihi 0,70.

Analisis model struktural menunjukkan bahwa setiap hipotesis yang diajukan terbukti signifikan. Ini

mendukung ide bahwa Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) cukup untuk menjelaskan perilaku pengguna teknologi finansial (fintech). Untuk variabel tujuan perilaku, nilai R^2 sebesar 0,731 menunjukkan bahwa harapan prestasi, harapan usaha, pengaruh sosial, dan kondisi pengfasilitasi mempengaruhi 73,1% variasinya. Di sisi lain, nilai R^2 variabel penggunaan perilaku adalah 0,645, yang menunjukkan bahwa harapan pengfasilitasi dan tujuan perilaku mempengaruhi 64,5% variasinya. Hasil ini menunjukkan bahwa model penelitian dapat dengan efektif menjelaskan adopsi teknologi finansial.

Secara lebih rinci, hasil penelitian menunjukkan bahwa ekspektasi kinerja memengaruhi niat perilaku secara positif dan signifikan. Dengan kata lain, pemahaman pengguna tentang keuntungan fintech adalah faktor utama yang mendorong mereka untuk terus menggunakan layanan tersebut. Semakin mereka merasakan kemudahan, keamanan, dan kecepatan teknologi tersebut, semakin mereka termotivasi untuk menggunakannya. Hasil ini sejalan dengan Srivastava et al. (2024), yang menekankan bahwa melihat manfaat fungsional adalah bagian penting dari menggunakan teknologi.

Selain itu, telah terbukti bahwa ekspektasi upaya juga memengaruhi niat perilaku secara positif dan signifikan. Jika aplikasi fintech mudah dipahami dan digunakan, pengguna cenderung lebih cenderung untuk terus menggunakannya. Penelitian ini menguatkan hasil penelitian Goh et al. (2025) dan Masudin et al. (2023), yang menekankan betapa pentingnya menjadikan teknologi mudah digunakan untuk membuat menggunakannya lebih mudah dan lebih mudah bagi orang untuk merasa nyaman.

Selain itu, faktor sosial, juga disebut pengaruh sosial, memiliki pengaruh yang signifikan dan positif pada tujuan perilaku. Hal ini menunjukkan bahwa dorongan dari teman, keluarga, dan rekan kerja dapat memengaruhi pilihan seseorang untuk menggunakan fintech. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Navalgund et al. (2024), yang menekankan bahwa norma sosial dan keyakinan komunitas sangat kuat dalam budaya kolektivistik seperti Indonesia.

Selain itu, terbukti bahwa kondisi yang memudahkan berpengaruh besar pada niat perilaku. Karena persepsi infrastruktur digital, dukungan teknis, dan kebijakan pemerintah yang memadai, pengguna lebih percaya diri dalam menjalankan layanan fintech. Hasil ini sejalan dengan penelitian Wei et al. (2025), yang menyatakan bahwa faktor utama yang membentuk keinginan untuk menggunakan teknologi digital adalah kondisi lingkungan yang mendukung. Selain itu, kondisi yang mendukung berpengaruh langsung pada tindakan penggunaan. Pengguna dapat mencapai tujuan mereka dengan infrastruktur yang baik, dukungan teknis, dan kemudahan akses. Hasil ini mendukung penelitian Hao et al. (2023) dan Wei et al. (2025), yang menemukan bahwa kondisi pemfasilitas dapat mengurangi tantangan yang mungkin muncul saat teknologi digunakan.

Tujuan perilaku, variabel terakhir, juga terbukti berdampak positif dan signifikan pada penggunaan perilaku. Artinya, semakin sering orang menggunakan fintech, semakin besar kemungkinan mereka benar-benar melakukannya. Hal ini mendukung teori dasar UTAUT, yang dinyatakan oleh Venkatesh et al. (2003) dan temuan Srivastava et al. (2024), yang menyatakan bahwa niat perilaku

menunjukkan perilaku penggunaan aktual.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini mendukung validitas eksternal model UTAUT dalam menjelaskan perilaku adopsi fintech di kawasan urban. Ditunjukkan bahwa keempat konstruk utama ekspektasi kinerja, ekspektasi upaya, ekspektasi pengaruh sosial, dan fasilitasi kondisi memainkan peran penting dalam membentuk niat perilaku, yang pada akhirnya mengarah pada penggunaan nyata. Temuan ini menunjukkan secara teoretis bahwa kognitif, faktor sosial, dan lingkungan pendukung memengaruhi perilaku menggunakan teknologi. Penelitian ini memberikan saran bagi penyedia layanan fintech untuk meningkatkan kualitas teknologi, meningkatkan kepercayaan pengguna, dan memperluas infrastruktur digital yang aman dan efisien. Selain itu, untuk membangun ekosistem fintech yang inklusif dan berkelanjutan, kebijakan publik yang meningkatkan kesadaran akan keuangan digital akan sangat penting.

PENUTUP

Studi ini menunjukkan bahwa model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) dapat menjelaskan perilaku pengguna fintech di Kota Pontianak dengan baik. Setiap hipotesis yang diusulkan tidak hanya memiliki signifikansi, tetapi juga sesuai dengan kerangka teori yang digunakan. Meskipun variabel seperti ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi pengfasilitasi memengaruhi tujuan perilaku, tujuan perilaku dan kondisi pengfasilitasi berdampak langsung pada penggunaan perilaku.

Hasilnya menunjukkan bahwa persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan dipengaruhi oleh faktor

sosial dan dukungan lingkungan yang baik. Dari perspektif teoretis, penelitian ini membuktikan validitas eksternal model UTAUT dalam konteks negara berkembang dengan menunjukkan bahwa niat tindakan adalah faktor penting yang menghubungkan persepsi seseorang dengan tindakan sebenarnya. Pengharapan kinerja dan keinginan perilaku yang kuat menunjukkan bahwa persepsi manfaat fungsional adalah pendorong utama adopsi teknologi, sedangkan pengharapan upaya menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan merupakan komponen penting dalam menciptakan pengalaman positif saat berinteraksi dengan fintech.

Pengaruh sosial yang signifikan juga menunjukkan bahwa norma sosial dan penerimaan kelompok masih sangat penting untuk mendorong orang untuk menggunakan teknologi keuangan digital. Selain itu, hasil tentang pengaruh kondisi yang memudahkan penggunaan terhadap perilaku penggunaan menyoroti peran strategis dukungan infrastruktur dan fasilitas teknis dalam menjamin keberlanjutan penggunaan fintech. Hasil studi ini memiliki banyak konsekuensi bagi pengembang aplikasi fintech, pemerintah, dan lembaga keuangan digital. Pengembang harus memprioritaskan fitur seperti efisiensi layanan, keamanan transaksi, dan kemudahan navigasi karena ini menentukan persepsi manfaat. Faktor penting untuk meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan pengguna adalah keandalan sistem, antarmuka yang mudah dipahami, dan kecepatan akses.

Pemerintah dan lembaga regulasi harus melakukan upaya untuk meningkatkan infrastruktur digital dengan meningkatkan stabilitas jaringan internet, menjaga keamanan data, dan menetapkan peraturan yang mendukung

inovasi layanan keuangan digital. Agar masyarakat dapat menyesuaikan diri dengan kemajuan teknologi finansial, program literasi keuangan digital juga harus diperluas. Dengan dukungan kebijakan publik yang pro-inovasi, ekosistem inklusi keuangan yang aman, efektif, dan berkelanjutan akan diperkuat. Beberapa keterbatasan penelitian ini dapat menjadi perhatian studi lanjutan. Pertama, hasil penelitian tidak dapat digeneralisasi pada skala yang lebih luas karena data yang dikumpulkan terbatas pada area tertentu di Kota Pontianak. Kedua, pendekatan cross-sectional tidak dapat mengamati bagaimana pengguna fintech berubah dari waktu ke waktu. Ketiga, variabel penelitian hanya berfokus pada empat konstruk utama UTAUT. Faktor-faktor psikologis dan kontekstual seperti persepsi risiko, tingkat kepercayaan, dan pengaruh budaya dan regulasi tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

PENGHARGAAN/UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Universitas Panca Bhakti Pontianak atas bantuan moral dan fasilitas akademik yang mereka tawarkan, yang memungkinkan pelaksanaan penelitian ini dengan sukses. Selain itu, penghargaan yang sama diberikan kepada Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM) Universitas Panca Bhakti karena mendapatkan dana melalui Program Hibah Penelitian Dosen SIPP. Dukungan ini sangat membantu proses penelitian dan membantu mengembangkan penelitian ilmiah tentang perilaku adopsi teknologi keuangan digital di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

Al-Majali, A. A., Al-Oshaibat, S. D., Al-Sarayreh, A. A., & Al-

Manaseer, S. R. (2024). THE EFFECT OF DIGITAL FINANCIAL LITERACY ON FINANCIAL DEVELOPMENT AND GOVERNANCE: USING PANEL VECTOR AUTOREGRESSIVE MODEL. *Journal of Governance and Regulation*, 13(2 Special issue), 465–473.

https://doi.org/10.22495/jgrv13i2s_iart21

Alzahrani, S., & Bhunia, A. K. (2025). FinTech Adoption Intention Among Gen Z in Saudi Arabia: Examining the Serial Mediation of User Innovativeness, Perceived Ease of Use, Trust, and Usefulness. *Qubahan Academic Journal*, 5(3), 559–579. <https://doi.org/10.48161/qaj.v5n3a1979>

Aswathy, K. M., Aruna, K., & Priya, K. L. (2025). WOMEN FINTECH ADOPTION-A BASE TAM FRAMEWORK. *International Journal of Applied Mathematics*, 38(4S), 129–137. <https://doi.org/10.12732/ijam.v38i4s.220>

Febrianawati, Puspitasari, N., & Hidayat, N. (2024). Encouraging Pontianak Culinary MSMEs to Go Digital: The Role of Digital Literacy and Entrepreneur Literacy. 11, 47–58. <https://doi.org/10.55963/jumpa.v11i3.690>

Goh, T. S., Dahil, I., Rohim, A., Maulana, S., & Sulaiman, V. D. (2025). AI Chatbots Driving Fintech User Satisfaction via Trust and Service Quality. *Proceeding - 2025 4th International Conference on Creative Communication and Innovative Technology: Empowering Transformative*

- MATURE LEADERSHIP:
 Harnessing Technological
 Advancement for Global
 Sustainability, ICCIT 2025.
<https://doi.org/10.1109/ICCIT65724.2025.11167781>
- Hair, J. F., Black, W. C. J., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate Data Analysis*. In Pearson New International Edition.
- Hao, Y., Zhang, B., & Yin, H. (2023). Can digital finance drive urban–rural integration? *Economic Research-Ekonomiska Istrazivanja*, 36(2).
<https://doi.org/10.1080/1331677X.2023.2169736>
- Hidayat, N., Aisyah, Hendharsa, A., & Veronika, G. (2024). Literasi Digital dan Persepsi Kemudahan Pada Cashless Society : Keputusan Adopsi Pembayaran Cashless Pada UMKM di Pontianak. 12(01), 35–42.
- Masudin, I., Restuputri, D. P., & Syahputra, D. B. (2023). Analysis of Financial Technology User Acceptance Using the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology Method. In S. G. A.A. (Ed.), *Procedia Computer Science* (Vol. 227, pp. 563–572). Elsevier B.V.
<https://doi.org/10.1016/j.procs.2023.10.559>
- Mishra, D., Agarwal, N., Sharahiley, S., & Kandpal, V. (2024). Digital Financial Literacy and Its Impact on Financial Decision-Making of Women: Evidence from India. *Journal of Risk and Financial Management*, 17(10).
<https://doi.org/10.3390/jrfm17100468>
- Moray, R., Jain, S., & Kamble, S. (2024). Navigating the Nexus: Women Entrepreneurs Digital Financial Literacy, Perceived Risks and the Technology Acceptance in P2P Lending Platforms. 2024 2nd International Conference on Advances in Computation, Communication and Information Technology, ICAICIT 2024, 41–46.
<https://doi.org/10.1109/ICAICIT64383.2024.10912344>
- Navalgund, N., Hanji, S. V., Mahantshetti, S. S., Chickerur, S., & Sajjanar, R. (2024). Driving Factors of Mobile Payment Adoption: A Focus on Gen-Z Consumers. In S. T., S. C., & J. A. (Eds.), *Lecture Notes in Networks and Systems* (Vol. 946, pp. 273–283). Springer Science and Business Media Deutschland GmbH.
https://doi.org/10.1007/978-981-97-1323-3_23
- Ojiaku, O. C., Ezenwafor, E. C., & Osarenkhoe, A. (2024). Integrating TTF and UTAUT models to illuminate factors that influence consumers’ intentions to adopt financial technologies in an emerging country context. *International Journal of Technology Marketing*, 18(1), 113–135.
<https://doi.org/10.1504/IJTMKT.2024.135674>
- Singh, R., Rafat, A., & Srivastava, S. (2024). Payment Fintech application adoption in low–income groups: How financial literacy moderates influencing factors? *Journal of Science and Technology Policy Management*.
<https://doi.org/10.1108/JSTPM-12-2023-0240>
- Srivastava, R., Bagdi, S. K., & Gulati, A. (2024). Framework for the Adoption of Digital Transformation—A Study on the Banking and Financial Services

- Industry in India. Smart Innovation, Systems and Technologies, 379, 1 – 12. https://doi.org/10.1007/978-981-99-8612-5_1
- Sultana, N., Chowdhury, R. S., & Haque, A. (2023). Gravitating towards Fintech: A study on Undergraduates using extended UTAUT model. *Heliyon*, 9(10). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e20731>
- Usman, B., Rianto, H., & Aujirapongpan, S. (2025). Digital payment adoption: A revisit on the theory of planned behavior among the young generation. *International Journal of Information Management Data Insights*, 5(1). <https://doi.org/10.1016/j.jjime.2025.100319>
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View Published by: Management Information Systems Research Center, University of Minnesota Stable URL: <https://www.jstor.org/>. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 27(September 2003). <https://doi.org/10.2307/30036540>
- Wei, A., Abdul Talib, Y. Y., & Sharif, Z. (2025). Comparative analysis of digital health insurance platform adoption among urban–rural users: A UTAUT and financial literacy integration perspective. *Digital Health*, 11. <https://doi.org/10.1177/20552076251346656>
- Zhang, W., Siyal, S., Riaz, S., Ahmad, R., Hilmi, M. F., & Li, Z. (2023). Data Security, Customer Trust and Intention for Adoption of Fintech Services: An Empirical Analysis From Commercial Bank Users in Pakistan. *SAGE Open*, 13(3). <https://doi.org/10.1177/21582440231181388>