

PENGARUH *EASE OF USE* DAN *FEATURE COMPLETENESS* TERHADAP *DECISION TO USE DIGITAL PRODUCT* APLIKASI JMO DENGAN *DIGITAL LITERACY* SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* PADA PESERTA BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG MANADO

THE EFFECT OF EASE OF USE AND FEATURE COMPLETENESS ON THE DECISION TO USE THE JMO MOBILE APPLICATION: THE MEDIATING ROLE OF DIGITAL LITERACY AMONG PARTICIPANTS OF BPJS KETENAGAKERJAAN MANADO BRANCH

Oleh:

Sri Pulung Ratna Sari¹
Staness L. H. V. Joyce Lapian²
Rudy Steven Wenas³

¹²³Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Sam Ratulangi Manado

Email:

[¹srisari062@student.unsrat.ac.id](mailto:srisari062@student.unsrat.ac.id)

[²lapianjoyce@unsrat.ac.id](mailto:lapianjoyce@unsrat.ac.id)

[³rudy.wenas@unsrat.ac.id](mailto:rudy.wenas@unsrat.ac.id)

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Ease of Use* dan *Feature Completeness* terhadap *Decision to Use* aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) dengan *Digital Literacy* sebagai variabel *intervening* pada peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado. Menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado. Teknik analisis data yang digunakan adalah *Structural Equation Modeling-Partial Least Squares* (SEM-PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Ease of Use* dan *Feature Completeness* berpengaruh signifikan terhadap *Digital Literacy* dan *Decision to Use*. Selain itu, *Digital Literacy* mampu memediasi hubungan antara *Feature Completeness* terhadap *Decision to Use*, tetapi belum mampu memediasi hubungan antara *Ease of Use* terhadap *Decision to Use*. Temuan penelitian memberikan implikasi bahwa peningkatan kualitas fitur aplikasi yang disertai peningkatan literasi digital peserta dapat mendorong keberlanjutan penggunaan aplikasi JMO.

Kata kunci: *Ease of Use, Feature Completeness, Digital Literacy, Decision to Use, JMO.*

Abstract: This study aims to examine the effect of *Ease of Use* and *Feature Completeness* on the *Decision to Use* the Jamsostek Mobile (JMO) application, with *Digital Literacy* serving as an *intervening* variable among participants of BPJS Ketenagakerjaan Manado Branch. The study employed a quantitative approach using a survey method by distributing questionnaires to BPJS Ketenagakerjaan participants at the Manado Branch. Data were analyzed using *Structural Equation Modeling-Partial Least Squares* (SEM-PLS). The results indicate that *Ease of Use* and *Feature Completeness* have a significant positive effect on both *Digital Literacy* and the *Decision to Use* the JMO application. Furthermore, *Digital Literacy* mediates the relationship between *Feature Completeness* and the *Decision to Use*, but does not mediate the relationship between *Ease of Use* and the *Decision to Use*. These findings imply that improving the quality and completeness of application features, accompanied by enhanced users' digital literacy, can encourage the sustained use of the JMO application.

Keywords: *Ease of Use, Feature Completeness, Digital Literacy, Decision to Use, JMO.*

PENDAHULUAN

Latar Belakang Penelitian

Transformasi digital telah menjadi salah satu strategi utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di berbagai negara, termasuk Indonesia. Pemanfaatan teknologi informasi memungkinkan lembaga pemerintah dan penyelenggara layanan publik untuk memberikan layanan yang lebih efektif, efisien, dan mudah diakses oleh masyarakat. Salah satu bentuk implementasi transformasi digital tersebut dilakukan oleh BPJS Ketenagakerjaan melalui pengembangan aplikasi Jamsostek Mobile (JMO). Aplikasi ini dirancang untuk memudahkan peserta dalam mengakses berbagai layanan secara mandiri, seperti pengecekan saldo Jaminan Hari Tua (JHT), pengajuan klaim, pembaruan data peserta, serta penggunaan kartu digital.

Sejak diluncurkan pada tahun 2021, aplikasi JMO menunjukkan perkembangan jumlah pengguna yang cukup signifikan. Data BPJS Ketenagakerjaan menunjukkan bahwa jumlah pengguna JMO terus meningkat dari tahun ke tahun. Peningkatan tersebut menunjukkan adanya penerimaan awal yang baik terhadap layanan digital yang disediakan. Namun demikian, peningkatan jumlah unduhan tidak selalu diikuti oleh peningkatan jumlah pengguna aktif. Pada wilayah Sulawesi Utara, jumlah pengguna aktif JMO tercatat mengalami penurunan dari 40.181 pengguna pada tahun 2024 menjadi 33.453 pengguna pada Juni 2025. Kondisi serupa juga terjadi di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado, di mana jumlah pengguna aktif menurun dari 28.977 pengguna pada tahun 2024 menjadi 23.055 pengguna pada Juni 2025. Fenomena ini menunjukkan adanya kesenjangan antara adopsi awal dan penggunaan berkelanjutan aplikasi JMO.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa *perceived convenience* (kemudahan penggunaan) serta kelengkapan fitur layanan memberi pengaruh nyata pada minat penggunaan (Wijastuti dan Febriyanti (2024)). Namun demikian, hasil penelitian sebelumnya masih menunjukkan temuan yang beragam. Beberapa penelitian menemukan bahwa niat penggunaan terpengaruhi *perceived usefulness* dan *trust*, meskipun *intention to use* tidak secara langsung terpengaruh nyata oleh *perceived Ease of Use* (Sari et al., 2024), sementara penelitian lainnya menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan atau *perceived Ease of Use* (Novira et al., 2024) serta kegunaan yang dirasakan atau *perceived usefulness* terbukti tidak memberi pengaruh nyata pada niat melanjutkan penggunaan atau *continuance intention*. Perbedaan hasil penelitian tersebut menunjukkan masih adanya ruang untuk melakukan penelitian lebih lanjut, khususnya pada layanan publik berbasis digital.

Selain faktor teknologi, Faktor kemampuan individu dalam mengoperasikan teknologi, yang tercermin melalui literasi digital, juga memiliki peran penting dalam menentukan tingkat adopsi layanan publik digital. Tingkat literasi digital baik bisa meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan masyarakat dalam mengakses layanan digital pemerintah. Ketika masyarakat merasa mampu secara digital, mereka akan lebih terbuka untuk menggunakan aplikasi layanan publik secara mandiri dan berkelanjutan. Penelitian oleh Susila et al. (2024) di Kota Bandung mengidentifikasi bahwa kesenjangan literasi digital memengaruhi adopsi aplikasi *e-government*. Oleh karena itu, peran literasi digital sangat relevan untuk dimasukkan sebagai variabel yang menjelaskan perbedaan tingkat pemanfaatan JMO di kalangan peserta.

Penelitian mengenai peran literasi digital sebagai variabel intervening dalam hubungan antara kemudahan penggunaan, kelengkapan fitur, dan keputusan penggunaan masih relatif terbatas, khususnya pada konteks layanan publik digital di luar Pulau Jawa. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh *Ease of Use* dan *Feature Completeness* terhadap *Decision to Use* aplikasi JMO dengan *Digital Literacy* sebagai variabel *intervening* pada peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado. Berdasarkan uraian tersebut, tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh *Ease of Use* dan *Feature Completeness* terhadap *Decision to Use* aplikasi JMO, baik secara langsung maupun melalui *Digital Literacy* sebagai variabel *intervening* pada peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado.

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan permasalahan tersebut, maka tujuan penelitian ini ialah:

1. Menganalisis pengaruh *Ease of Use* terhadap *Digital Literacy* pada peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado?
2. Menganalisis pengaruh *Feature Completeness* terhadap *Digital Literacy* pada peserta BPJS Ketenagakerjaan?
3. Menganalisis pengaruh *Ease of Use* terhadap *Decision to Use digital product* aplikasi JMO pada peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado?
4. Menganalisis pengaruh *Feature Completeness* terhadap *Decision to Use digital product* aplikasi JMO pada peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado?
5. Menganalisis pengaruh *Digital Literacy* terhadap *Decision to Use digital product* aplikasi JMO pada peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado?
6. Menganalisis pengaruh *Ease of Use* terhadap *Decision to Use digital product* aplikasi JMO dengan *Digital Literacy* sebagai Variabel Mediasi pada peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado?
7. Menganalisis pengaruh *Feature Completeness* terhadap *Decision to Use digital product* aplikasi JMO dengan *Digital Literacy* sebagai Variabel Mediasi pada peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado?

TINJAUAN PUSTAKA

Technology Acceptance Model (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh (Davis, 1987) merupakan salah satu teori

yang banyak digunakan untuk menjelaskan penerimaan pengguna terhadap teknologi informasi. Model ini menjelaskan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh dua konstruk utama, yaitu *perceived ease of use* dan *perceived usefulness*. *Perceived ease of use* menggambarkan tingkat keyakinan individu bahwa suatu sistem mudah digunakan tanpa memerlukan usaha yang besar.

Ease of Use

Ease of Use merupakan tingkat keyakinan pengguna bahwa suatu sistem dapat dipelajari dan dioperasikan dengan mudah tanpa membutuhkan usaha yang besar. Menurut Davis (1987), persepsi kemudahan penggunaan akan meningkatkan penerimaan terhadap suatu teknologi karena pengguna merasa aplikasi mudah dipahami, mudah dipelajari, dan tidak menyulitkan dalam proses penggunaannya. Pada aplikasi JMO, kemudahan penggunaan tercermin melalui kemudahan mempelajari fitur, kemudahan mengoperasikan aplikasi, kejelasan tampilan, serta kemudahan memperoleh layanan yang dibutuhkan.

Feature Completeness

Feature Completeness menggambarkan sejauh mana aplikasi menyediakan fitur yang lengkap sesuai dengan kebutuhan pengguna. Kelengkapan fitur menjadi salah satu faktor yang meningkatkan nilai suatu produk digital karena mampu memberikan kemudahan dalam memperoleh informasi dan menyelesaikan berbagai aktivitas melalui satu aplikasi.

Digital Literacy

Literasi digital merupakan kemampuan individu dalam mengakses, memahami, mengevaluasi, dan memanfaatkan teknologi digital secara efektif, aman, dan bertanggung jawab. Literasi digital diposisikan sebagai variabel intervening yang menjelaskan bagaimana kemampuan peserta dalam menggunakan teknologi dapat memperkuat hubungan antara kemudahan penggunaan maupun kelengkapan fitur dengan keputusan menggunakan aplikasi JMO. Pengguna dengan tingkat literasi digital yang tinggi cenderung lebih mudah memahami fungsi aplikasi sehingga lebih terdorong untuk memanfaatkan layanan digital secara optimal.

Decision to Use

Decision to Use merupakan keputusan pengguna untuk menggunakan atau terus menggunakan suatu sistem informasi berdasarkan pengalaman yang diperoleh selama menggunakan teknologi tersebut. Dalam konteks aplikasi JMO, keputusan penggunaan mencerminkan keyakinan peserta bahwa aplikasi mampu memberikan manfaat dalam mengakses layanan BPJS Ketenagakerjaan secara efektif dan efisien.

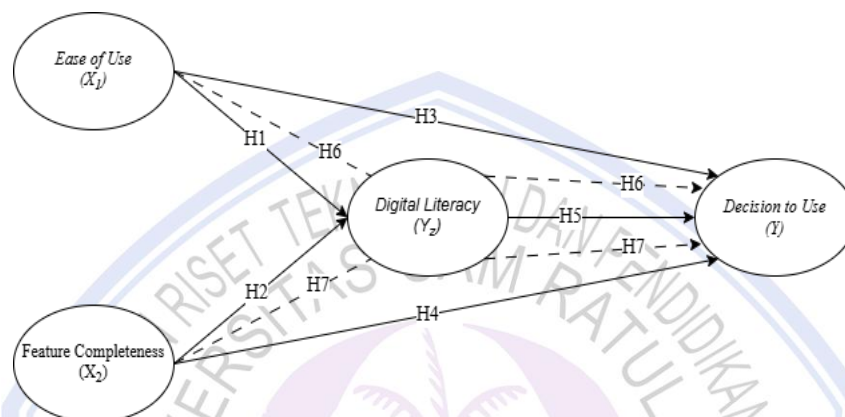
Penelitian Terdahulu

Penelitian Manupassa, Lopian, dan Gunawan (2025) bertujuan untuk menganalisis pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan E-Trust terhadap keputusan pembelian ulang tiket bioskop bagi pengguna aplikasi TIX ID di Kota Manado. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan model penelitian yang menerapkan Analisis Regresi Linear Berganda. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan studi pustaka. Populasi penelitian mencakup seluruh penduduk Kota Manado yang pernah menggunakan aplikasi TIX ID, dengan sampel sebanyak 100 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Persepsi Manfaat berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian ulang tiket bioskop bagi pengguna aplikasi TIX ID di Kota Manado; (2) Persepsi Kemudahan Penggunaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian ulang tiket bioskop; (3) E-Trust tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian ulang tiket bioskop; dan (4) Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan E-Trust secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian ulang tiket bioskop bagi pengguna aplikasi TIX ID di Kota Manado.

Penelitian Hanifah (2022) bertujuan untuk menganalisis gambaran serta pengaruh persepsi kemudahan dan persepsi manfaat terhadap keputusan penggunaan e-money LinkAja di kalangan pengguna di Indonesia. Studi ini menggunakan metode deskriptif dan verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Sampel penelitian terdiri dari 200 responden yang merupakan pengguna e-money LinkAja di Indonesia. Pengolahan data statistik dilakukan menggunakan metode Structural Equation Modeling (SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel persepsi kemudahan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan penggunaan, dan variabel persepsi manfaat juga berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan penggunaan. Kontribusi terbesar berasal dari dimensi "sistem yang bermanfaat" pada variabel persepsi manfaat, yang berkorelasi dengan dimensi evaluasi alternatif dalam keputusan penggunaan. Kontribusi terkecil berasal dari dimensi "mudah dipelajari dan fleksibel" pada variabel persepsi kemudahan, yang berkorelasi dengan dimensi pencarian informasi dalam variabel keputusan penggunaan.

Penelitian Annisa, Syarifuddin, dan Rura (2023) bertujuan untuk menguji dan menganalisis seberapa besar pengaruh penerapan persepsi manfaat, kemudahan penggunaan, dan risiko terhadap penggunaan quick response code Indonesian standard. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 80 responden yang berada di Kota Makassar. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan metode yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Penentuan sampel dilakukan dengan metode purposive sampling. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam sampel generasi milenial, persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan uang elektronik berbasis quick response code Indonesian standard. Akan tetapi, persepsi manfaat dan risiko tidak berpengaruh. Sedangkan, dalam sampel merchant, persepsi manfaat, kemudahan penggunaan, dan risiko tidak berpengaruh terhadap keputusan penggunaan uang elektronik berbasis quick response code Indonesian standard dan terdapat perbedaan rata-rata antara kelompok sampel generasi milenial dan merchant.

Model Penelitian



Gambar 1. Model Penelitian

Sumber: Kajian Literatur

Hipotesis Penelitian

- H₁: Diduga *Ease of Use* berpengaruh signifikan terhadap *Digital Literacy* pada Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado.
- H₂: Diduga *Feature Completeness* berpengaruh signifikan terhadap *Digital Literacy* pada Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado.
- H₃: Diduga *Ease of Use* berpengaruh signifikan terhadap *Decision to Use Digital Product Aplikasi JMO* pada Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado.
- H₄: Diduga *Feature Completeness* berpengaruh signifikan terhadap *Decision to Use Digital Product Aplikasi JMO* pada Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado.
- H₅: Diduga *Digital Literacy* berpengaruh signifikan terhadap *Decision to Use Digital Product Aplikasi JMO* pada Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado.
- H₆: Diduga *Ease of Use* berpengaruh signifikan terhadap *Decision to Use Digital Product Aplikasi JMO* yang dimediasi oleh *Digital Literacy* pada Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado.
- H₇: Diduga *Feature Completeness* berpengaruh signifikan terhadap *Decision to Use Digital Product Aplikasi JMO* yang dimediasi oleh *Digital Literacy* pada Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian bertujuan menguji hubungan kausal antar variabel serta mengukur pengaruh *Ease of Use* (X₁) dan *Feature Completeness* (X₂) terhadap *Decision to Use* (Y) aplikasi JMO dengan *Digital Literacy* (Y₂) sebagai variabel *intervening*. Penelitian ini termasuk dalam penelitian eksplanatori (*explanatory research*) karena berupaya menjelaskan hubungan antar variabel berdasarkan teori yang telah dikembangkan sebelumnya.

Populasi, Besaran Sampel dan Teknik Sampling

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado yang menggunakan aplikasi Jamsostek Mobile (JMO). Berdasarkan data terakhir yang diperoleh dari BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado, jumlah total peserta aktif adalah sebanyak 433.212 orang. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden, yang ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin agar dapat mewakili populasi secara proporsional. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah incidental sampling, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, di mana siapa saja peserta BPJS Ketenagakerjaan yang ditemui dan memenuhi kriteria sebagai pengguna aplikasi JMO dapat dijadikan responden penelitian

Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang memenuhi kriteria penelitian. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari laporan BPJS Ketenagakerjaan, jurnal ilmiah, buku, artikel, serta berbagai sumber yang relevan dengan topik penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner melalui Google Form. Setiap pernyataan dalam kuesioner diukur menggunakan Skala Likert lima poin, yaitu 1 = Sangat Tidak Setuju, 2 = Tidak Setuju, 3 = Netral, 4 = Setuju, dan 5 = Sangat Setuju.

Definisi Operasional Variabel

Tabel 1. Definisi Operasional Variabel dan Indikator Variabel Penelitian

Variabel	Definisi	Indikator
<i>Ease of Use</i> (x_1)	<i>Ease of Use</i> merupakan persepsi pengguna mengenai kemudahan dalam mempelajari, memahami, dan mengoperasikan aplikasi JMO.	1. Kemudahan belajar 2. Kemudahan penggunaan 3. Ketersediaan dukungan teknis 4. Ketersediaan sumber daya (Wicaksono, 2022)
<i>Feature Completeness</i> (x_2)	<i>Feature Completeness</i> merupakan ketersediaan fungsi, layanan, dan inovasi pada aplikasi JMO yang memenuhi kebutuhan pengguna.	1. Kemudahan Akses Informasi 2. Keberagaman Layanan Transaksi 3. Keberagaman Fitur 4. Inovasi Produk (Poon, 2008)
<i>Decision to Use</i> (x_3)	<i>Decision to Use</i> adalah Niat dan tindakan pengguna untuk terus menggunakan aplikasi JMO berdasarkan pengalaman, manfaat, dan kepuasan yang dirasakan	1. Konfirmasi Harapan (<i>Confirmation</i>) 2. Manfaat yang Dirasakan (<i>Perceived Usefulness</i>) 3. Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>) 4. Niat Melanjutkan Penggunaan (<i>Continuance Intention</i>) (Bhattacharjee, 2001)
<i>Digital Literacy</i> (Y_z)	<i>Digital Literacy</i> adalah kemampuan individu mengakses, memahami, mengevaluasi, dan memanfaatkan teknologi digital secara efektif dan aman.	1. Kultural (<i>Cultural</i>) 2. Kognitif (<i>Cognitive</i>) 3. Konstruktif (<i>Constructive</i>) 4. Komunikatif (<i>Communicative</i>) 5. Percaya Diri (<i>Confident</i>) 6. Kreatif (<i>Creative</i>) 7. Kritis (<i>Critical</i>) 8. Kewargaan (<i>Civic</i>) (Belshaw, 2012)

Teknik Analisis Data

Analisis *Partial Least Square* (PLS)

Analisis data dilakukan menggunakan metode *Structural Equation Modeling-Partial Least Squares* (SEM-PLS) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 4. SEM-PLS digunakan karena kemampuannya dalam

menganalisis hubungan yang kompleks antar variabel, baik berupa pengaruh langsung maupun pengaruh yang melibatkan variabel tambahan. Analisis dilakukan melalui dua tahap, yaitu evaluasi model pengukuran (*outer model*) dan evaluasi model struktural (*inner model*).

Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)

Validitas Konvergen

Validitas konvergen dilakukan untuk mengukur seberapa besar parameter-parameter pada satu konstruk berhubungan tinggi satu sama lain serta benar-benar mencerminkan konstruk yang diukur. Untuk menilai validitas konvergen adalah nilai *outer loading* harus $\geq 0,7$. Namun, nilai 0,60–0,70 masih bisa diterima bila AVE tetap memenuhi syarat (Hair et al., 2021)

Validitas Diskriminan

Validitas diskriminan dilakukan untuk memastikan bahwa indikator dari suatu konstruk tidak memiliki korelasi yang terlalu tinggi dengan konstruk lainnya, sehingga menunjukkan bahwa konstruk tersebut benar-benar mengukur hal yang berbeda. Pengujian dilakukan menggunakan nilai *Fornell-Larcker Criterion* dan *Cross Loading*.

Composite Reliability

Digunakan untuk mengevaluasi konsistensi internal antar indikator dalam mengukur suatu konstruk. Ukuran ini dipandang lebih akurat dibandingkan *Cronbach's Alpha* karena tidak mengasumsikan beban indikator yang setara. Suatu konstruk dikategorikan reliabel apabila memiliki nilai CR $\geq 0,70$, meskipun pada rentang 0,60–0,70 masih dapat ditoleransi dalam studi yang bersifat eksploratif menunjukkan bahwa variabel independen memberikan pengaruh yang besar terhadap variabel dependen.

Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)

Path Coefficient (Koefisien Jalur)

Pengujian *path coefficient* bertujuan untuk mengetahui arah dan kekuatan hubungan antar variabel dalam model penelitian. Nilai koefisien jalur menunjukkan besarnya pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen. Semakin besar nilai koefisien jalur, semakin kuat pengaruh yang diberikan.

Koefisien Determinasi (R^2)

R-Square atau koefisien determinasi adalah ukuran statistik yang menunjukkan seberapa besar proporsi variasi dalam variabel terikat (dependen) yang mampu dijelaskan oleh variabel bebas (independen). Dengan Nilai R^2 : (0,25 = lemah; 0,50 = sedang; 0,75 = kuat).

Effect Size (f^2)

Uji f^2 digunakan untuk mengetahui besarnya efek masing-masing variabel eksogen terhadap variabel endogen. Menurut (Hair et al., 2021), nilai f^2 sebesar 0,02 menunjukkan efek kecil, 0,15 menunjukkan efek sedang, dan 0,35 menunjukkan efek besar. Berdasarkan hasil pengujian, pengaruh masing-masing variabel dapat dikategorikan sesuai dengan nilai f^2 yang diperoleh.

Predictive Relevance (Q^2)

Predictive Relevance (Q^2) digunakan untuk mengukur kemampuan prediktif model penelitian. Nilai Q^2 yang lebih besar dari nol menunjukkan bahwa model memiliki relevansi prediktif yang baik.

Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan prosedur bootstrapping pada SmartPLS 4 untuk mengetahui pengaruh langsung maupun tidak langsung antar variabel dalam model penelitian. Pengujian dilakukan dengan melihat nilai Original Sample (O), T-Statistics, dan P-Values. Hipotesis dinyatakan diterima apabila nilai T-Statistics $> 1,96$ dan P-Values $< 0,05$ pada tingkat signifikansi 5%.

Pengujian Pengaruh Tidak Langsung (Uji Mediasi)

Pengujian pengaruh tidak langsung dilakukan guna mengukur seberapa besar variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen melewati variabel mediasi. Uji ini juga memakai prosedur bootstrapping dalam SmartPLS guna menguji signifikansi efek mediasi dengan meninjau nilai t-statistic serta p-value dari jalur tidak langsung.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Tabel 2. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Variabel	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
<i>Ease of Use</i>	4,425	0,506	1,75	5
<i>Feature Completeness</i>	4,267	0,509	1,75	5
<i>Digital Literacy</i>	4,155	0,494	2	5
<i>Decision to Use</i>	4,323	0,500	1,7	5

Sumber: Olah Data SmartPLS 4

Berdasarkan tabel 2, bisa diketahui semua variabel punya nilai rata-rata > 4 . Hal ini memperlihatkan mayoritas partisipan memiliki persepsi yang positif terhadap aplikasi JMO. Variabel *Ease of Use* memiliki nilai rata-rata tertinggi yaitu 4,425 yang menunjukkan bahwa responden menilai aplikasi JMO mudah digunakan. Sementara itu, variabel *Digital Literacy* memiliki nilai rata-rata 4,155, memperlihatkan responden punya tingkat kapabilitas digital cukup baik terhadap menggunakan layanan digital.

Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)

Validitas Konvergen

Tabel 3. Construct Reliability and Validity

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability (rho a)	Composite Reliability (rho c)	Average Variance Extracted
<i>Ease of Use</i>	0,796	0,797	0,867	0,620
<i>Feature Completeness</i>	0,829	0,832	0,887	0,662
<i>Digital Literacy</i>	0,905	0,914	0,923	0,604
<i>Decision to Use</i>	0,831	0,834	0,887	0,664

Sumber: Olah Data SmartPLS 4

Berlandaskan temuan analisis memakai SmartPLS, diketahui bahwa semua variabel pada studi ini punya nilai AVE di atas batas minimum yang direkomendasikan yaitu 0,50.

Tabel 4. Uji Outer Loading

	Ease of Use (X_1)	Feature Completeness (X_2)	Digital Literacy (Y_z)	Decision to Use (Y)
X1.1	0,756			
X1.2	0,787			
X1.3	0,783			
X1.4	0,822			
X2.1		0,785		
X2.2		0,786		
X2.3		0,840		
X2.4		0,841		
$Y_z.1$			0,658	
$Y_z.2$			0,845	
$Y_z.3$			0,843	
$Y_z.4$			0,703	
$Y_z.5$			0,799	
$Y_z.6$			0,803	
$Y_z.7$			0,853	
$Y_z.8$			0,683	
Y.1				0,790
Y.2				0,775
Y.3				0,837
Y.4				0,854

Sumber: Olah Data SmartPLS 4

Terdapat dua indikator yang punya nilai *outer loading* di bawah 0.70 yaitu DL1 (0.658) serta DL8 (0.683). Namun demikian, indikator tersebut masih dapat dipertahankan karena nilai loading masih ada di atas 0.60 sehingga masih bisa diterima dalam penelitian eksploratif.

Validitas Diskriminan

Tabel 5. Uji Validitas Diskriminan

Variabel	Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)
Digital Literacy ⇔ Decision to Use	0,843
Ease of Use ⇔ Decision to Use	0,888
Ease of Use ⇔ Digital Literacy	0,751
Feature Completeness ⇔ Decision to Use	0,958
Feature Completeness ⇔ Digital Literacy	0,847
Feature Completeness ⇔ Ease of Use	0,906

Sumber: Olah Data SmartPLS 4

Temuan pengujian memperlihatkan mayoritas nilai HTMT < 0.90. Namun ada dua pasangan konstruk yang memiliki nilai HTMT sedikit melebihi batas tersebut, yaitu:

1. *Feature Completeness – Decision to Use* (0,958)
2. *Feature Completeness – Ease of Use* (0,906)

Memperlihatkan terdapatnya korelasi cukup kuat antar konstruk tersebut. Meskipun demikian, model penelitian masih bisa dipakai guna analisa lebih lanjut karena konstruk masih bisa dibedakan secara konseptual.

Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)

Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 6. Uji R-Square

Variabel	R-Square	R-Square Adjusted
Decision to Use	0,707	0,697
Digital Literacy	0,575	0,567

Sumber : Olah Data SmartPLS4

Nilai R-Square untuk *Digital Literacy* 0,575, bermakna 57,5% variasi *Digital Literacy* bisa dijelaskan variabel *Ease of Use* dan *Feature Completeness*. Sementara itu, nilai R-Square *Decision to Use* 0,707, bermakna 70,7% keputusan penggunaan aplikasi dapat dijelaskan oleh *Digital Literacy*.

Pengujian Hipotesis

Tabel 7. Hasil Pengujian Hipotesis

Variabel	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation	T-Statistics	P-Values
<i>Ease of Use</i> → <i>Digital Literacy</i> (H1)	0,217	0,214	0,095	2,281	0,023
<i>Feature Completeness</i> → <i>Digital Literacy</i> (H2)	0,584	0,581	0,099	5,920	0,000
<i>Ease of Use</i> → <i>Decision to Use</i> (H3)	0,245	0,234	0,101	2,423	0,015
<i>Feature Completeness</i> → <i>Decision to Use</i> (H4)	0,413	0,413	0,114	3,617	0,000
<i>Digital Literacy</i> → <i>Decision to Use</i> (H5)	0,272	0,273	0,095	2,854	0,004
<i>Ease of Use</i> → <i>Digital Literacy</i> → <i>Decision to Use</i> (H6)	0,059	0,059	0,035	1,683	0,093
<i>Feature Completeness</i> → <i>Digital Literacy</i> → <i>Decision to Use</i> (H7)	0,159	0,158	0,060	2,668	0,008

Sumber: Olah Data SmartPLS 4

Berlandaskan temuan analisis, tidak semua korelasi antara variabel pada model penelitian menunjukkan signifikansi pada tingkat 5%. Nampak dari nilai *p-value* yang dihasilkan, di mana sebagian besar hubungan antar variabel punya nilai *p-value* < 0,05 alhasil dinilai signifikan, namun terdapat satu hubungan yang tidak signifikan, yaitu *pengaruh* tidak langsung *Ease of Use* terhadap *Decision to Use* melalui *Digital Literacy* dengan nilai *p-value* sebesar 0,093

(>0,05). Secara rinci, *Ease of Use* dan *Feature Completeness* terbukti memberi pengaruh nyata pada *Digital Literacy*, serta *Ease of Use*, *Feature Completeness*, dan *Digital Literacy* masing-masing memberi pengaruh nyata pada *Decision to Use*. Pengaruh tidak langsung *Feature Completeness* terhadap *Decision to Use* melalui *Digital Literacy* juga terbukti signifikan. Hasil ini menunjukkan kemudahan penggunaan serta kelengkapan fitur aplikasi berperan penting dalam meningkatkan literasi digital pengguna, yang selanjutnya mendorong keputusan penggunaan, meskipun peran mediasi *Digital Literacy* pada korelasi *Ease of Use* dengan *Decision to Use* tidak terbukti secara statistik.

Pembahasan

Pengaruh *Ease of Use* terhadap *Digital Literacy*

Pengujian memperlihatkan ada pengaruh positif nyata pada *Ease of Use* pada *Digital Literacy*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Ease of Use* berpengaruh terhadap *Digital Literacy*, yang sejalan dengan temuan Ikwanto dan Indriani (2024) yang menyatakan bahwa kemudahan penggunaan teknologi dapat meningkatkan pemahaman pengguna terhadap sistem digital sehingga berdampak pada peningkatan literasi digital. Tetapi, temuan ini tidak sepenuhnya konsisten dengan studi Kurniawan dan Rosyadi (2020) yang menemukan bahwa “kemudahan penggunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap aspek perilaku digital tertentu”. Perbedaan ini menunjukkan bahwa meskipun kemudahan penggunaan dapat membantu pengguna memahami teknologi, peningkatan literasi digital juga dipengaruhi oleh faktor lain seperti pengalaman penggunaan dan motivasi individu.

Pengaruh *Feature Completeness* terhadap *Digital Literacy*

Berdasarkan hasil pengujian, *Feature Completeness* berpengaruh positif nyata pada literasi digital yang menunjukkan bahwa kelengkapan fitur punya pengaruh kuat terhadap peningkatan literasi digital pengguna. Karena dengan kemudahan akses dan semakin beragam fitur yang tersedia, semakin besar peluang pengguna untuk mengeksplorasi dan memahami berbagai fungsi dalam aplikasi. Maka secara langsung dapat mendorong peningkatan literasi digital karena pengguna terbiasa beradaptasi dengan berbagai bentuk teknologi dan layanan digital. Temuan studi memperlihatkan *Feature Completeness* memberi pengaruh terhadap *Digital Literacy*, yang didukung oleh penelitian Tinmaz et al. (2022) yang menyatakan bahwa semakin beragam fitur yang tersedia dalam suatu teknologi, semakin tinggi keterampilan digital pengguna akibat proses eksplorasi dan adaptasi. Namun demikian, terdapat hasil penelitian dari Hargittai (2020) yang menunjukkan bahwa meskipun akses dan fitur teknologi semakin luas, tingkat keterampilan digital tetap berbeda-beda karena pengguna tidak memanfaatkan seluruh kemampuan teknologi tersebut. Pengguna cenderung hanya memanfaatkan fitur utama tanpa mengeksplorasi seluruh fungsi sistem. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh kelengkapan fitur terhadap literasi digital sangat bergantung pada tingkat keterlibatan pengguna dalam memanfaatkan teknologi tersebut.

Pengaruh *Ease of Use* terhadap *Decision to Use*

Berdasarkan hasil penelitian, *Ease of Use* berpengaruh positif nyata pada *Decision to Use*. Kemudahan penggunaan merupakan faktor penting terhadap menetapkan keputusan untuk menggunakan aplikasi. Kemudahan penggunaan memberikan pengalaman yang nyaman bagi pengguna, mulai dari kemudahan memahami sistem hingga kemudahan dalam pengoperasian. Hal ini berdampak pada meningkatnya konfirmasi harapan, manfaat yang dirasakan, kepuasan pengguna, serta niat untuk terus menggunakan aplikasi. Dengan demikian, kian mudah sebuah aplikasi dipakai, maka kian tinggi kemungkinan pengguna menetapkan guna memakainya. Hasil studi ini selaras studi Syamilah et al. (2025) menemukan bahwa *perceived Ease of Use* berpengaruh signifikan terhadap *intention to use*. Namun demikian, hasil ini tidak sepenuhnya konsisten dengan penelitian Siva (2023) yang menunjukkan bahwa *perceived Ease of Use* tidak memberi pengaruh nyata pada keputusan penggunaan, serta penelitian lain pada layanan Gojek yang menemukan hasil serupa. Memperlihatkan kemudahan penggunaan tidak selalu mewujudkan faktor inti terhadap keputusan penggunaan, karena pengguna dapat lebih mempertimbangkan manfaat atau faktor lain dalam menggunakan teknologi.

Pengaruh *Feature Completeness* terhadap *Decision to Use*

Hasil analisis menunjukkan *Feature Completeness* berpengaruh positif nyata pada *Decision to Use*. Dengan kemudahan akses informasi, keberagaman layanan, serta informasi produk membuktikan bahwa pengguna cenderung memilih aplikasi yang mampu memenuhi berbagai kebutuhan dalam satu platform. Kelengkapan fitur memberikan nilai tambah bagi pengguna, sehingga meningkatkan persepsi manfaat, kepuasan, serta keputusan penggunaan. Temuan ini didukung studi Ikwanto dan Indriani (2024) memaparkan kelengkapan fitur menaikkan nilai guna teknologi sehingga mendorong keputusan penggunaan. Argumentasi ini berangkat dari asumsi bahwa

semakin banyak fungsi yang tersedia, maka semakin besar pula peluang pengguna untuk memenuhi beragam kebutuhannya dalam satu platform. Namun demikian, terdapat penelitian dari Tinmaz et al. (2022) yang menunjukkan hasil berbeda, di mana terlalu banyak fitur tidak selalu memengaruhi keputusan penggunaan karena pengguna dapat mengalami *feature fatigue* atau hanya menggunakan sebagian kecil fitur yang tersedia. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh kelengkapan fitur terhadap keputusan penggunaan bergantung pada relevansi dan kemudahan pemanfaatan fitur tersebut oleh pengguna. Dengan demikian, kualitas kurasi fitur menjadi lebih penting dibandingkan sekadar kuantitas fitur yang disediakan dalam suatu aplikasi.

Pengaruh *Digital Literacy* terhadap *Decision to Use*

Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh positif pada *Digital Literacy* pada *Decision to Use*. Literasi digital yang mencakup kemampuan teknis dalam mengoperasikan perangkat, pemahaman kritis terhadap konten digital, penggunaan teknologi yang etis, serta kemampuan untuk membuat dan berkomunikasi dalam lingkungan digital. Maka, pengguna dengan tingkat literasi digital tinggi kian bisa memahami dan memanfaatkan teknologi. Selanjutnya dapat menaikkan kepuasan serta kepercayaan dalam menggunakan aplikasi dan mendorong keputusan penggunaan secara berkelanjutan. Tingkat literasi digital lebih tinggi dapat mendorong seseorang agar makin percaya diri dalam penggunaan teknologi digital (Tampo 2025). Namun demikian, terdapat penelitian yang bertentangan dengan hasil bahwa literasi digital tidak selalu menjadi faktor utama dalam keputusan penggunaan karena faktor lain seperti kebutuhan ekonomi, kebiasaan, dan lingkungan sosial juga turut memengaruhi keputusan tersebut. Maka sebab itu, literasi digital ialah faktor krusial, tetapi tetap butuh dipertimbangkan bersama variabel lainnya (Getenet et al., 2024).

Pengaruh *Ease of Use* terhadap *Decision to Use* melalui *Digital Literacy*

Berdasarkan hasil analisis data, pengaruh *Ease of Use* terhadap *Decision to Use* melalui *Digital Literacy* tidak signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa *Digital Literacy* tidak mampu memediasi korelasi kemudahan penggunaan dengan keputusan penggunaan. Berdasarkan hasil analisis data, pengaruh *Ease of Use* terhadap *Decision to Use* melalui *Digital Literacy* tidak signifikan sehingga *Digital Literacy* tidak mampu memediasi korelasi kemudahan penggunaan dengan keputusan penggunaan. Temuan ini didukung studi Ikwanto dan Indriani (2024) menemukan pengaruh langsung *Ease of Use* lebih dominan dibandingkan pengaruh tidak langsung melalui variabel lain dalam konteks adopsi teknologi, seperti literasi digital. Berbeda dengan pendapat tersebut, penelitian Israr et al. (2024) menunjukkan bahwa literasi digital dapat menjadi mediator antara persepsi teknologi dan keputusan penggunaan, termasuk melalui variabel kemudahan penggunaan.

Pengaruh *Feature Completeness* terhadap *Decision to Use* melalui *Digital Literacy*

Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa *Feature Completeness* terhadap *Decision to Use* melalui *Digital Literacy* signifikan. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa hubungan mediasi yang terjadi memiliki tingkat signifikansi statistik yang dapat diterima dalam pengujian hipotesis. membuktikan bahwa *Digital Literacy* berperan sebagai mediator dalam hubungan antara *Feature Completeness* dan *Decision to Use*. kelengkapan fitur yang beragam mendorong pengguna untuk meningkatkan kemampuan literasi digital melalui eksplorasi fitur, sehingga memberikan pengalaman belajar bagi pengguna. Semakin sering menggunakan fitur pada aplikasi, maka semakin meningkat kemampuan digitalnya. Dengan meningkatnya literasi digital dapat mendorong percaya diri dalam menggunakan aplikasi, yang pada akhirnya memperkuat keputusan penggunaan. Penelitian Tinmaz et al. (2022) juga sejalan dengan hasil ini, dimana *digital literacy* dinyatakan mampu memediasi pengaruh *feature completeness* terhadap *decision to use*. Di sisi lain, penelitian Janjić dan Coventry (2025) menunjukkan bahwa meskipun suatu sistem memiliki berbagai fitur, pengguna cenderung hanya memanfaatkan sebagian fitur tertentu saja sehingga pemanfaatan teknologi tidak optimal. Studi Reichert et al. (2020) menyatakan literasi digital lebih dipengaruhi oleh tingkat penggunaan dan familiaritas terhadap aplikasi dibandingkan dengan banyaknya fitur yang tersedia. Dengan demikian, kelengkapan fitur tidak secara otomatis meningkatkan literasi digital, sehingga dalam beberapa kondisi tidak mampu berperan sebagai variabel mediasi

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa:

1. *Ease of Use* memiliki pengaruh signifikan terhadap *Digital Literacy*. Dengan kata lain, semakin mudah suatu aplikasi dipakai, segi kemudahan belajar, kemudahan penggunaan, maupun dukungan teknis yang tersedia, maka kian tinggi kapabilitas pengguna terhadap memahami dan memanfaatkan teknologi digital.
2. *Feature Completeness* berpengaruh signifikan terhadap *Digital Literacy*. Kelengkapan fitur seperti kemudahan akses informasi, keberagaman layanan, serta inovasi produk mendorong pengguna untuk lebih aktif mengeksplorasi aplikasi, sehingga meningkatkan kemampuan literasi digital mereka secara keseluruhan.
3. *Ease of Use* berpengaruh signifikan terhadap *Decision to Use*. Kemudahan dalam penggunaan aplikasi memberikan pengalaman yang nyaman bagi pengguna, sehingga meningkatkan keyakinan dan mendorong pengguna untuk memutuskan menggunakan aplikasi tersebut.
4. *Feature Completeness* memberi pengaruh signifikan terhadap *Decision to Use*. Hal ini berarti semakin lengkap dan relevan fitur yang disediakan, maka semakin tinggi pula minat dan keputusan pengguna untuk menggunakan aplikasi dalam memenuhi kebutuhannya.
5. *Digital Literacy* terbukti berpengaruh signifikan terhadap *Decision to Use*. Pengguna dengan tingkat literasi digital yang tinggi biasanya lebih bisa memahami faedah serta fungsi aplikasi, alhasil semakin yakin terhadap menetapkan putusan guna memakai aplikasi tersebut.
6. *Digital Literacy* belum mampu untuk memediasi pada pengaruh *Ease of Use* pada *Decision to Use*. Indikasi tersebut menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan memengaruhi keputusan penggunaan lebih bersifat langsung, tanpa melalui peningkatan literasi digital sebagai variabel perantara.
7. *Digital Literacy* terbukti mampu memediasi pengaruh *Feature Completeness* terhadap *Decision to Use*. Memperlihatkan kelengkapan fitur bukan sekedar memberikan pengaruh langsung terhadap keputusan penggunaan, namun serta tidak langsung melewati penaikan kemampuan literasi digital pengguna.

Saran

Terdapat beberapa saran yang dapat diberikan sebagai berikut:

1. BPJS Ketenagakerjaan diharapkan dapat terus menaikkan kualitas aplikasi JMO terutama dari aspek kemudahan penggunaan dan kelengkapan fitur. Pengembangan tampilan aplikasi yang lebih intuitif serta penyediaan fitur yang sesuai dengan kebutuhan peserta dapat meningkatkan pengalaman pengguna sehingga mendorong masyarakat untuk lebih aktif memanfaatkan layanan digital yang tersedia.
2. BPJS Ketenagakerjaan juga diharapkan dapat meningkatkan program edukasi atau sosialisasi terkait penggunaan aplikasi JMO kepada masyarakat. Peningkatan pemahaman masyarakat mengenai penggunaan teknologi digital akan membantu meningkatkan literasi digital sehingga pengguna lebih percaya diri dalam memanfaatkan layanan berbasis aplikasi.
3. Peneliti berikutnya dianjurkan guna menambahkan variabel lain yang dapat mempengaruhi keputusan penggunaan layanan digital, seperti kepercayaan (*trust*), persepsi keamanan (*perceived security*), atau kualitas sistem (*system quality*). Selain itu, penelitian selanjutnya juga dapat menggunakan jumlah sampel yang lebih besar atau objek penelitian yang berbeda agar hasil penelitian dapat memberikan gambaran yang lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Annisa, A., Syarifuddin, S., & Rura, Y. (2023). Analisis Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan, dan Risiko terhadap Kepurusan Penggunaan Uang Elektronik Berbasis Quick Response Code Indonesian Standard. *Akrual: Jurnal Bisnis dan Akuntansi Kontemporer*, Vol. 16, No. 2, 133-144. <https://journal.unhas.ac.id/index.php/akrual/article/view/25714>
- Belshaw, D. A. J. (2012). *What Is "Digital Literacy"? A Pragmatic Investigation*. (Durham Theses, Durham University London). <http://etheses.dur.ac.uk/3446/>
- Bhattacharjee, A. (2001). Understanding Information Systems Continuances: An Expectation-Confirmation Model. *MIS Quarterly*, 25(3), 351–370. <https://www.jstor.org/stable/3250921>
- Davis, F. (1987). *User Acceptance of Information Systems: The Technology Acceptance Model (TAM)*. <https://quod.lib.umich.edu/b/busadwp/images/b/1/4/b1409190.0001.001.pdf>

- Getenet, S., Cante, R., Redmond, P., & Albion, P. (2024). Students' Digital Technology Attitude, Literacy And Self-Efficacy And Their Effect On Online Learning Engagement. *International Journal of Educational Technology in Higher Education*, 21(1). <https://link.springer.com/article/10.1186/s41239-023-00437-y>
- Hair Jr, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray Soumya. (2021). *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R: A Workbook*. Springer.
- Hanifah, N. (2022). *Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Manfaat terhadap Keputusan Penggunaan E-Money (Studi Kasus pada Pengguna LinkAja di Indonesia)*. (Skripsi, Universitas Pendidikan Indonesia Bandung). <https://repository.upi.edu/80595/>
- Hargittai, E. (2020). Potential Biases in Big Data: Omitted Voices on Social Media. *Social Science Computer Review*, 38(1), 10–24. <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0894439318788322>
- Ikwanto, A. N. P., & Indriani, F. (2024). The Impact of Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and Digital Literacy on QRIS Adoption. *Research Horizon*, 04(06), 281–290. <https://journal.lifescifi.com/index.php/RH/article/view/422>
- Israr, S., Khan, S., & Riaz, A. (2024). Digital Literacy Impact on Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use and Online Purchase Intention in Pakistan. *Policy Research Journal*, 2(4), 2103–2110. https://www.researchgate.net/publication/389102497_DIGITAL_LITERACY_IMPACT_ON_PERCEIVED_USEFULNESS_PERCEIVED_EASE_OF_USE_AND_ONLINE_PURCHASE_INTENTION_IN_PAKISTAN
- Janjić, P., & Coventry, K. R. (2025). Digital Language Learning Resources: Analysis Of Software Features And Usage Patterns In UK Schools. *Frontiers in Education*, 10. <https://www.frontiersin.org/journals/education/articles/10.3389/feduc.2025.1532802/full>
- Kurniawan, D., & Rosyadi, A. (2020). Pengaruh Technology Integration, Digital Literacy dan Perceived Ease of Use terhadap Consumer Needs for Uniqueness. *Jurnal Ekonomi Manajemen*, 6(2), 126–134. https://www.researchgate.net/publication/371019399_PENGARUH_TECHNOLOGY_INTEGRATION_DIGITAL_LITERACY_DAN_PERCEIVED_EASE_OF_USE_TERHADAP_CONSUMER_NEEDS_FOR_UNIQUENESS
- Manupassa, D., Lopian, S., Gunawan, E. (2025). The Effect of Perceived Benefits, Perceived Ease of Use and E-Trust on Cinema Ticket Repurchase Decisions for TIX ID Application Users in Manado City. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 13(1), 134–145. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/emba/article/view/60174/48458>
- Novira, D., Utomo, H. S., & Mulyanto, I. H. (2024). Influence of Perceived Ease of Use and Perceived Usefulness towards Continuance Intention with Customer Satisfaction as Intervening Variable: a study of Startup Companies Using e-Wallet. *Journal of Business Management and Economic Development*, 2(02), 602–614. https://www.researchgate.net/publication/378650547_Influence_of_Perceived_Ease_of_Use_and_Perceived_Usefulness_towards_Continuance_Intention_with_Customer_Satisfaction_as_Intervening_Variable_a_study_of_Startup_Companies_Using_e-Wallet
- Poon, W. C. (2008). Users' Adoption Of E-Banking Services: The Malaysian Perspective. *Journal of Business and Industrial Marketing*, 23(1), 59–69. <https://research.monash.edu/en/publications/users-adoption-of-e-banking-services-the-malaysian-perspective/>
- Reichert, F., Zhang, D. (J), Law, N. W. Y., Wong, G. K. W., & de la Torre, J. (2020). Exploring The Structure Of Digital Literacy Competence Assessed Using Authentic Software Applications. *Educational Technology Research and Development*, 68(6), 2991–3013. <https://research.rug.nl/en/publications/exploring-the-structure-of-digital-literacy-competence-assessed-u/publications/>

- Sari, A. P., Maghfiroh, I. S. E., & Pinandito, A. (2024). Analisis Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, dan Trust terhadap Minat Pengguna Aplikasi Mobile JKN di Kota Malang. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 8(2). <https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/13330>.
- Siva, E. B. (2023). *Pengaruh Perceived Ease of Use, Electronic Word of Mouth, dan Electronic Service Quality terhadap Purchase Decision pada Mapclub Mobile Apps*. (Skripsi, Universitas Mercu Buana Jakarta). <https://repository.mercubuana.ac.id/79926/>
- Susila, S., Suherman, D., & Nurhasanah, N. (2024). Kesenjangan Digital dalam Adopsi E-Government: Analisis Pembelajaran dan Adaptasi Masyarakat terhadap Aplikasi SALAMAN di Kota Bandung. *Jurnal Pembelajaran, Bimbingan, Dan Pengelolaan Pendidikan*, 5(1). <https://journal3.um.ac.id/index.php/fip/article/view/6267>
- Syamilah, F., Sadat, A. M., & Berutu, M. B. (2025). The Influence of Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and Perceived Value on Intention to Use E-Commerce. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 16(2), 88–99. <https://journal.unj.ac.id/unj/index.php/jrmsi/article/view/59387>
- Tinmaz, H., Lee, Y. T., Fanea-Ivanovici, M., & Baber, H. (2022). A Systematic Review On Digital Literacy. *Smart Learning Environments*, 9(1). <https://link.springer.com/article/10.1186/s40561-022-00204-y>
- Tompo, I. (2025). Pengaruh Literasi Digital dan Kemudahan Teknologi terhadap Keputusan Pelaku UMKM menggunakan platform Digital di Kecamatan Rappocini Kota Makassar. *JEINSA : Jurnal Ekonomi Ihsan Sidenreng Rappang*, 4(2), 544–556. <https://jeinsa.com/index.php/jurnal/article/download/334/341/1119>
- Wicaksono, S. R. (2022). *Teori Dasar Technology Acceptance Model* (1st ed.). Seribu Bintang.
- Wijastuti, R. D., & Febriyanti, E. N. F. (2024). Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Fitur Layanan terhadap Minat Peserta Menggunakan Aplikasi Mobile JKN. *EkoPreneur*, 6(1), 52–73. <https://journal.bukitpengharapan.ac.id/index.php/MEGA/article/view/409>