

PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN RISIKO TERHADAP MINAT MASYARAKAT DALAM PENGGUNAAN PINJAMAN *ONLINE* DI WILAYAH KABUPATEN BOGOR

Amar Abdul Hapid¹, Feriandy², Joko Budiraharjo³
Manajemen Keuangan, Universitas Mitra Bangsa
Email: amarabdulhafid@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of perceived ease of use and risk on public interest in using online loan services in Bogor Regency. Online loan services (fintech lending) are increasingly popular due to their convenience and speed, but they still pose risks such as misuse of personal data, high interest rates, and the presence of illegal platforms. This research employs a quantitative approach using a survey of 100 respondents who have used or are familiar with online loan services. The research instrument was a questionnaire with a 5-point Likert scale, and the data were analyzed through validity and reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression, t-test, F-test, and coefficient of determination. The findings indicate that perceived ease of use has a positive and significant effect on public interest (sig. $0.027 < 0.05$; $\beta = 0.330$), while risk does not have a significant effect (sig. $0.552 > 0.05$; $\beta = -0.074$). Simultaneously, both variables significantly influence public interest (sig. $F = 0.002 < 0.05$) with an R^2 value of 0.068. These results confirm that ease of use is the main determinant of public interest, while risk is not yet a dominant consideration. The study recommends enhancing transparency, digital literacy, and personal data protection to promote more responsible use of online loan services.

Keywords : *Perceived Ease of Use, Risk, Public Interest, Online Loans*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan dan risiko terhadap minat masyarakat dalam penggunaan pinjaman *online* di Kabupaten Bogor. Layanan pinjaman *online* (*fintech lending*) semakin populer karena prosesnya yang mudah dan cepat, namun masih menghadirkan risiko seperti penyalahgunaan data pribadi, bunga tinggi, dan keberadaan *platform* ilegal. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 100 responden yang pernah menggunakan atau mengenal layanan pinjaman *online*. Instrumen penelitian berupa kuesioner dengan skala Likert 5 poin, yang dianalisis melalui uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, regresi linier berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat masyarakat (sig. $0,027 < 0,05$; $\beta = 0,330$). Risiko tidak berpengaruh signifikan (sig. $0,552 > 0,05$; $\beta = -0,074$). Secara simultan, kedua variabel berpengaruh signifikan terhadap minat masyarakat (sig. $F = 0,002 < 0,05$) dengan R^2 sebesar 0,068. Temuan ini menegaskan bahwa faktor kemudahan penggunaan menjadi penentu utama, sementara risiko belum menjadi pertimbangan dominan. Penelitian ini merekomendasikan perlunya peningkatan transparansi, literasi digital, dan perlindungan data pribadi agar penggunaan pinjaman *online* lebih bijak.

Kata Kunci : *Kemudahan Penggunaan, Risiko, Minat Masyarakat, Pinjaman Online*

PENDAHULUAN

Transformasi digital di sektor keuangan telah melahirkan berbagai inovasi yang mengubah perilaku masyarakat dalam mengakses layanan keuangan. Salah satu inovasi yang berkembang pesat adalah *financial technology* (fintech), khususnya layanan pinjaman *online* (*peer-to-peer lending*). Layanan ini menawarkan kemudahan akses, proses cepat, serta tidak memerlukan agunan, sehingga menjadi alternatif bagi masyarakat yang membutuhkan pembiayaan secara instan.

Menurut data Otoritas Jasa Keuangan (OJK, 2024), total outstanding pinjaman online mencapai Rp75,60 triliun, meningkat 27,32% dibandingkan tahun sebelumnya. Sebagian besar ($\pm 90\%$) disalurkan kepada debitur individu, menunjukkan tingginya minat masyarakat terhadap pinjaman berbasis aplikasi. Namun, fenomena ini juga diiringi oleh permasalahan serius, seperti penyalahgunaan data pribadi, bunga yang tinggi, hingga maraknya praktik pinjaman ilegal. Satgas Waspada Investasi mencatat bahwa pada Januari–Februari 2025, terdapat 508 *platform* pinjaman ilegal yang diblokir. Kondisi ini menimbulkan dilema: di satu sisi masyarakat sangat terbantu oleh kemudahan layanan, namun di sisi lain berpotensi terjebak pada risiko yang merugikan.

Secara teoritis, kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) merupakan salah satu faktor utama yang mendorong penerimaan teknologi. Davis (1989) menjelaskan bahwa semakin mudah suatu sistem digunakan, maka semakin besar kemungkinan seseorang untuk berniat menggunakannya. Hal ini sejalan dengan penelitian Aji & Wulandari (2020) yang menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap niat adopsi layanan perbankan digital di Indonesia.

Di sisi lain, faktor risiko juga berperan dalam membentuk perilaku konsumen. Risiko dalam konteks pinjaman online mencakup risiko finansial (bunga tinggi, denda), risiko privasi (penyalahgunaan data pribadi), serta risiko hukum (legalitas penyedia layanan).

Nurdin *et al.* (2020) menyatakan bahwa semakin tinggi persepsi risiko, semakin rendah kecenderungan seseorang untuk menggunakan layanan berbasis digital. Namun, beberapa studi menemukan bahwa meskipun masyarakat menyadari adanya risiko, mereka tetap menggunakan layanan pinjaman online karena faktor kepraktisan (Nurhayani *et al.*, 2023).

Penelitian-penelitian sebelumnya banyak mengkaji pengaruh kemudahan penggunaan dan risiko terhadap minat penggunaan fintech, tetapi sebagian besar fokus pada konteks bank digital atau layanan pembayaran elektronik. Masih terbatas penelitian yang secara spesifik meneliti minat masyarakat menggunakan pinjaman online di wilayah Kabupaten Bogor, yang notabene memiliki karakteristik sosial-ekonomi heterogen, mulai dari masyarakat urban hingga semi-rural. Kondisi ini menciptakan peluang untuk mengisi kekosongan literatur (research gap) terkait faktor pendorong dan penghambat minat masyarakat di daerah tersebut.

1. Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk: Menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan terhadap minat masyarakat dalam menggunakan pinjaman *online*.
2. Menganalisis pengaruh risiko terhadap minat masyarakat dalam menggunakan pinjaman *online*.
3. Menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan dan risiko secara simultan terhadap minat masyarakat dalam menggunakan pinjaman *online* di Kabupaten Bogor.

Penelitian ini tidak hanya melihat pengaruh masing-masing variabel secara parsial, tetapi juga menguji bagaimana kedua faktor (kemudahan penggunaan dan risiko) tersebut bekerja bersama-sama dalam memengaruhi minat masyarakat. Dengan analisis simultan, diharapkan dapat diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai sejauh mana kombinasi kemudahan penggunaan dan persepsi risiko menentukan

keputusan masyarakat untuk memanfaatkan layanan pinjaman *online*. Hasil dari pengujian ini penting karena dapat menunjukkan apakah faktor-faktor tersebut saling melengkapi atau justru memiliki kontribusi yang berbeda dalam memengaruhi minat, sehingga dapat menjadi dasar bagi penyedia layanan maupun regulator dalam merumuskan strategi peningkatan penggunaan layanan pinjaman *online* yang aman dan bertanggung jawab.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan literatur di bidang adopsi teknologi keuangan, sekaligus memberikan rekomendasi praktis bagi penyedia layanan dan regulator dalam merumuskan strategi peningkatan literasi, transparansi, dan perlindungan konsumen.

Pertanyaan Penelitian:

1. Apakah kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap minat masyarakat dalam menggunakan pinjaman online?
2. Apakah risiko berpengaruh negatif terhadap minat masyarakat dalam menggunakan pinjaman online?
3. Apakah kemudahan penggunaan dan risiko secara simultan berpengaruh terhadap minat masyarakat dalam menggunakan pinjaman online di Kabupaten Bogor?

KAJIAN PUSTAKA

Teori Dasar: Technology Acceptance Model (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) yang diperkenalkan oleh Davis (1989) merupakan salah satu teori utama dalam menjelaskan penerimaan teknologi. TAM menekankan bahwa penerimaan pengguna terhadap suatu sistem teknologi dipengaruhi oleh dua konstruk utama, yaitu *perceived ease of use* (kemudahan penggunaan yang dirasakan) dan *perceived usefulness* (kegunaan yang dirasakan). Persepsi terhadap kemudahan penggunaan diyakini dapat memengaruhi sikap dan minat perilaku

(behavioral intention) seseorang dalam menggunakan suatu teknologi (Venkatesh *et al.*, 2016). Dalam penelitian ini, TAM digunakan untuk menjelaskan bagaimana kemudahan penggunaan dan risiko memengaruhi minat masyarakat terhadap layanan pinjaman online.

Kemudahan Penggunaan:

Kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) didefinisikan sebagai tingkat keyakinan individu bahwa suatu sistem teknologi mudah dipahami, dipelajari, dan dioperasikan tanpa usaha berlebih (Davis, 1989). Semakin mudah suatu sistem digunakan, semakin besar kemungkinan individu berniat untuk menggunakannya (Aji & Wulandari, 2020; Rahayu & Dayat, 2021). Dalam konteks pinjaman online, kemudahan penggunaan mencakup kesederhanaan registrasi, kejelasan informasi, serta kecepatan pencairan dana (Andista & Susilawaty, 2021).

Risiko:

Risiko adalah persepsi ketidakpastian atas kemungkinan kerugian yang dapat dialami pengguna akibat penggunaan suatu layanan (Nurdin, Azizah, & Rusli, 2020). Dalam layanan pinjaman online, risiko mencakup risiko finansial, risiko privasi data, risiko hukum, serta risiko psikologis akibat metode penagihan yang agresif (Kusuma & Wahyuni, 2022; Sunaryo & Cahyaningrum, 2020). Tingginya persepsi risiko cenderung menurunkan minat masyarakat untuk menggunakan layanan keuangan digital (Wulandari & Prabowo, 2023).

Minat Masyarakat:

Minat adalah kecenderungan psikologis yang mendorong individu untuk tertarik, mencoba, dan menggunakan suatu produk atau layanan (Ferdinand, 2015). Dalam kerangka TAM, minat (behavioral intention) dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan, kegunaan, serta faktor eksternal lain seperti risiko (Al-Qeisi *et al.*, 2015). Pada konteks

pinjaman online, minat dapat diukur melalui indikator ketertarikan mencoba, niat menggunakan kembali, rasa percaya, serta rekomendasi kepada orang lain (Sugiharto & Handayani, 2021; Rini & Prasetyo, 2022).

Kerangka Model Penelitian

Berdasarkan teori TAM dan hasil penelitian sebelumnya, maka penelitian ini mengembangkan kerangka model sebagai berikut:

1. Kemudahan Penggunaan (X1) diprediksi berpengaruh positif terhadap Minat Masyarakat (Y).
2. Risiko (X2) diprediksi berpengaruh negatif terhadap Minat Masyarakat (Y).
3. Secara simultan, kedua variabel independen tersebut memengaruhi minat masyarakat menggunakan layanan pinjaman online.



Gambar 1 Kerangka Pemikiran

Hipotesis Penelitian:

Berdasarkan uraian teori dan kerangka model, hipotesis yang diajukan adalah:

H1: Kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap minat masyarakat dalam menggunakan layanan pinjaman online.

H2: Risiko berpengaruh negatif terhadap minat masyarakat dalam menggunakan layanan pinjaman online.

H3: Kemudahan penggunaan dan risiko secara simultan berpengaruh signifikan terhadap minat masyarakat dalam menggunakan layanan pinjaman online.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif eksplanatori dengan teknik pengumpulan data melalui survei. Populasi penelitian adalah masyarakat Kabupaten Bogor yang mengenal atau pernah menggunakan layanan pinjaman online. Sampel berjumlah 100 responden, dipilih menggunakan teknik purposive sampling dengan kriteria usia ≥ 18 tahun dan minimal pernah mencoba atau mengenal pinjaman online. Instrumen penelitian berupa kuesioner dengan skala Likert 1–5. Definisi operasional variabel:

1. Kemudahan Penggunaan (X1): mudah dipelajari, mudah dipahami, tidak memerlukan usaha berlebih, mudah digunakan (Davis, 1989).
2. Risiko (X2): risiko finansial, keamanan data, risiko hukum (Sunaryo & Cahyaningrum, 2020).
3. Minat Masyarakat (Y): keinginan mencoba, keinginan berulang, dan rekomendasi kepada orang lain (Venkatesh *et al.*, 2016).

Uji validitas dilakukan menggunakan korelasi Pearson dengan r -tabel 0,250 ($n=100$, $\alpha=0,05$). Uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha ($\geq 0,60$ dianggap baik). Analisis data dilakukan melalui regresi linier berganda dengan uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Jenis Uji	Hasil	Keterangan
Validitas (r-hitung > 0,250)	Semua item valid	Layak digunakan
Reliabilitas (Cronbach's Alpha)	0,845	Reliabel, konsistensi baik

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan pada variabel Kemudahan Penggunaan (X1), Risiko (X2), dan Minat (Y) dinyatakan valid karena nilai korelasi (r-hitung) lebih besar dari r-tabel (0,250). Selain itu, hasil uji reliabilitas menghasilkan Cronbach's Alpha sebesar 0,845 yang jauh di atas batas minimum 0,60. Dengan demikian, instrumen penelitian memiliki konsistensi internal yang baik dan dapat digunakan pada analisis berikutnya.

Tabel 2. Hasil Uji Asumsi Klasik

Jenis Uji	Hasil	Keterangan
Normalitas (K-S)	0,085	Data berdistribusi normal
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,072 (>0,05)	Normal
Multikolin-earitas (Tolerance)	0,494 (>0,10)	Tidak ada multikolineari-tas
Multikolin-earitas (VIF)	2,025 (<10,00)	Tidak ada multikolineari-tas
Heteroskedastisitas X1	0,07 (>0,05)	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Heteroskedastisitas X2	0,763 (>0,05)	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Uji normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov menunjukkan nilai signifikansi 0,072 (>0,05), sehingga data residual berdistribusi normal. Uji multikolinieritas menunjukkan nilai tolerance >0,10 dan VIF <10, artinya tidak terjadi korelasi tinggi antar variabel bebas. Uji heteroskedastisitas menghasilkan nilai signifikansi >0,05 pada kedua variabel, yang berarti varian residual homogen (tidak heteroskedastis). Dengan demikian, model regresi telah memenuhi

syarat asumsi klasik sehingga layak dilanjutkan ke analisis regresi.

Tabel 3. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel	Koefisien B	T-hitung	Sig.	Keterangan
Konstanta (a)	8,238		–	–
Kemudahan Penggunaan (X1)	0,33	4,118	0,03	Signifikan
Risiko (X2)	-0,074	2,249	0,55	Tidak signifikan

Persamaan regresi: $Y = 8,238 (a) + 0,330 (X1) - 0,074 (X2)$.

Konstanta 8,238 menunjukkan nilai dasar minat masyarakat ketika kemudahan penggunaan dan risiko dianggap nol. Koefisien Kemudahan Penggunaan (0,330) dengan sig. 0,027 < 0,05 menunjukkan pengaruh positif dan signifikan. Semakin mudah aplikasi digunakan, semakin tinggi minat masyarakat. Koefisien Risiko (-0,074) dengan sig. 0,552 > 0,05 menunjukkan pengaruh negatif tetapi tidak signifikan. Artinya, risiko tidak cukup memengaruhi minat masyarakat secara nyata.

Tabel 4. Uji F

Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
83,869	2	41,934	6,539	,002 ^b
622,054	97	6,413		
705,923	99			

Hasil uji F menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,002 (<0,05). Dengan demikian, secara simultan variabel Kemudahan Penggunaan dan Risiko berpengaruh signifikan terhadap minat masyarakat. Hal ini menegaskan bahwa meskipun risiko tidak berpengaruh secara

parsial, keberadaannya bersama dengan kemudahan penggunaan tetap memiliki peran dalam model regresi.

Tabel 5. Koefisien Determinasi

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error
0,261	0,068	0,049	4,795

Nilai R^2 sebesar 0,068 mengindikasikan bahwa variabel Kemudahan Penggunaan dan Risiko secara simultan hanya mampu menjelaskan variasi Minat Masyarakat sebesar 6,8%. Sementara itu, nilai Adjusted R^2 sebesar 0,049 menunjukkan kontribusi efektif kedua variabel terhadap model hanya sebesar 4,9%. Dengan demikian, sebagian besar (sekitar 93,2%) variasi minat masyarakat dipengaruhi oleh faktor lain di luar model ini, seperti kebutuhan finansial mendesak, promosi aplikasi, rekomendasi sosial, dan literasi keuangan.

Pembahasan:

1. Pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Minat Masyarakat (H1)

Hasil uji t menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan (X1) memiliki koefisien 0,330 dengan nilai signifikansi 0,027 ($<0,05$), artinya variabel ini berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat masyarakat (Y). Temuan ini sejalan dengan teori Davis (1989) tentang *perceived ease of use* serta mendukung penelitian Aji dan Wulandari (2020), Rahayu dan Dayat (2021), serta Mawardi dan Sari (2022) yang menegaskan bahwa semakin mudah suatu aplikasi digunakan, semakin tinggi kecenderungan masyarakat untuk mengadopsinya. Dalam konteks pinjaman online, kejelasan navigasi, proses registrasi cepat, dan kemudahan pencairan dana menjadi pendorong utama minat.

2. Pengaruh Risiko terhadap Minat Masyarakat (H2)

Hasil uji t menunjukkan bahwa risiko (X2) memiliki koefisien -0,074 dengan nilai signifikansi 0,552 ($>0,05$). Hal ini berarti risiko tidak berpengaruh signifikan terhadap minat masyarakat menggunakan pinjaman online. Meskipun literatur seperti Nurdin *et al.* (2020), Sunaryo dan Cahyaningrum (2020), serta Kusuma dan Wahyuni (2022) menekankan pentingnya faktor risiko, temuan penelitian ini sejalan dengan Nurhayani *et al.* (2023) yang menemukan bahwa masyarakat tetap menggunakan pinjaman online meskipun sadar akan risiko. Faktor kebutuhan mendesak dan kepraktisan lebih dominan daripada kekhawatiran risiko.

3. Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Risiko secara Simultan terhadap Minat Masyarakat (H3)

Hasil uji F menunjukkan nilai signifikansi 0,002 ($<0,05$), sehingga kemudahan penggunaan dan risiko secara simultan berpengaruh signifikan terhadap minat masyarakat. Namun, nilai R^2 sebesar 0,068 menunjukkan bahwa kedua variabel hanya mampu menjelaskan 6,8% variasi minat masyarakat, sementara sisanya dipengaruhi faktor lain. Temuan ini menegaskan bahwa meskipun risiko tidak signifikan secara parsial, keberadaannya tetap berperan bersama kemudahan penggunaan dalam membentuk model minat masyarakat. Faktor lain seperti urgensi kebutuhan, promosi, rekomendasi sosial, dan literasi keuangan perlu dipertimbangkan sebagai variabel tambahan dalam penelitian berikutnya.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dari 100 responden, penelitian ini menyimpulkan bahwa:

1. Kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat

- masyarakat ($\beta = 0,330$; sig. $0,027 < 0,05$).
2. Risiko tidak berpengaruh signifikan terhadap minat masyarakat ($\beta = -0,074$; sig. $0,552 > 0,05$).
 3. Secara simultan, kemudahan penggunaan dan risiko berpengaruh signifikan terhadap minat (sig. $F = 0,002$; $R^2 = 0,068$).

Dengan demikian, kemudahan penggunaan menjadi faktor utama, sedangkan risiko belum menjadi pertimbangan dominan. Faktor lain di luar model ($\pm 93,2\%$ variasi) kemungkinan lebih besar pengaruhnya, seperti urgensi kebutuhan finansial, promosi, rekomendasi sosial, dan literasi keuangan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aji, H. M., & Wulandari, R. (2020). Determinants of intention to use digital banking: Evidence from millennials in Indonesia. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 24(3), 410–423. <https://doi.org/10.26905/jkdp.v24i3.3895>
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Ferdinand, A. (2015). *Metode penelitian manajemen: Pedoman penelitian untuk penulisan skripsi, tesis dan disertasi ilmu manajemen*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kusuma, R., & Wahyuni, L. (2022). Analisis risiko dan kepercayaan dalam penggunaan layanan pinjaman online. *Jurnal Ekonomi Digital*, 7(1), 88–97. <https://ejournal.upi.edu/index.php/ekodig/article/view/9352>
- Mawardi, M. C., & Sari, F. I. (2022). Pengaruh kemudahan penggunaan terhadap minat menggunakan aplikasi pembayaran digital. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital*, 3(1), 45–58.
- Nurdin, N., Yusoff, M. A., & Darmawan, D. (2020). Perceived risk and intention to use digital financial services. *International Journal of Advanced Science and Technology*, 29(5), 1427–1442.
- Nurhayani, N., Pratiwi, D., & Syafri, A. (2023). Persepsi risiko dan perilaku pengguna pinjaman online. *Jurnal Ekonomi Digital*, 11(2), 100–115.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2024). *Statistik fintech lending 2024*. OJK. <https://www.ojk.go.id>
- Rahayu, N., & Dayat, R. (2021). Pengaruh kemudahan penggunaan dan persepsi risiko terhadap minat menggunakan fintech. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis*, 12(1), 55–63.
- Rini, S. S., & Prasetyo, W. (2022). Faktor-faktor yang mempengaruhi minat penggunaan layanan pinjaman online. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Sosial*, 10(1), 55–63. <https://journal.unisba.ac.id/index.php/jies/article/view/8124>
- Sugiharto, R., & Handayani, R. (2021). Pengaruh kemudahan, manfaat, dan risiko terhadap minat menggunakan fintech. *Jurnal Ekonomi Digital*, 5(2), 101–110. <https://ejournal.unpam.ac.id/index.php/ekodig/article/view/6310>
- Sunaryo, A., & Cahyaningrum, E. D. (2020). Pengaruh persepsi risiko terhadap minat menggunakan fintech. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 4(1), 25–32. <https://jurnal.untidar.ac.id/index.php/jimt/article/view/547>
- Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, X. (2016). Unified theory of acceptance and use of technology: A synthesis and the road ahead. *MIS Quarterly*, 36(1), 157–178.