

**PENERAPAN MODEL MODIFIKASI UTAUT2: *PERCEIVED RISK*
DALAM ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG BERPENGARUH
TERHADAP NIAT PENGGUNAAN BANK DIGITAL JAGO**

SKRIPSI

Program Studi Sistem Informasi

Jenjang Sarjana



Oleh:

Tarina Putri Amelia

09031282025044

**JURUSAN SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

2024

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**PENERAPAN MODEL MODIFIKASI UTAUT2: *PERCEIVED RISK*
DALAM ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG BERPENGARUH
TERHADAP NIAT PENGGUNAAN BANK DIGITAL JAGO**

Sebagai salah satu syarat untuk penyelesaian
Studi di program studi Sistem Informasi S1

Oleh:

Tarina Putri Amelia

09031282025044

Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi



Ahmad Rifai, S.T., M.T.

NIP. 197910202010121003

Palembang, Maret 2024

Pembimbing

Dedy Kurniawan, S.SI., M.Sc.

NIP. 19900802219031006

HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Tarina Putri Amelia
NIM : 09031282025044
Program Studi : Sistem Informasi Reguler
Judul Skripsi : Penerapan Model Modifikasi UTAUT2: *Perceived Risk*
dalam Analisis Faktor-Faktor yang Berpengaruh Terhadap
Niat Penggunaan Bank Digital Jago

Hasil pengecekan *Software iThenticate/Turnitin*: 17%

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil karya sendiri dan bukan hasil penjiplakan atau plagiat. Apabila ditemukan unsur penjiplakan atau plagiat dalam laporan skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikianlah, pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada paksaan oleh siapapun.



Palembang, Maret 2024



Tarina Putri Amelia
NIM. 09031282025044

HALAMAN PERSETUJUAN

Telah *accepted* jurnal di (JURASIK) Jurnal Riset Sistem Informasi dan Teknik Informatika (Sinta 4) pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 15 Februari 2024

Nama : Tarina Putri Amelia

NIM : 09031282025044

Judul : Penerapan Model Modifikasi UTAUT2: *Perceived Risk* dalam Analisis Faktor-Faktor yang Berpengaruh Terhadap Niat Penggunaan Bank Digital Jago

Tim Pembimbing:

1. Pembimbing : Dedy Kurniawan, S.SI., M.Sc.



Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi,



Ahmad Rifai, S.T., M.T.

NIP. 197910202010121003

HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO

Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya yang saya sayangi, yang senantiasa memberikan dukungan serta tak henti mendoakan; kakak-kakak saya, Yuk Tiara dan Kak Kiki, yang selalu menyemangati dan mendukung setiap langkah saya; dosen pembimbing saya, Bapak Dedy Kurniawan, tiga sahabat saya, Dinda, Anis, dan Adinda, yang selalu ada dan menemani dalam setiap momen suka dan duka; serta teman seperjuangan saya di kelas, Ade, Salsa, Muti, Devi, Nabila, Nadia, yang turut membantu dalam proses penyusunan skripsi, sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya.

MOTTO

This too, shall pass

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahiladzi bi ni'mati tathimushalihaat, atas pertolongan dan kasih sayang Allah *subhanahu wata'ala* kepada penulis di setiap kesempatan, penulis berhasil menyelesaikan skripsi dengan judul **“Penerapan Model Modifikasi UTAUT2: *Perceived Risk* dalam Analisis Faktor-Faktor yang Berpengaruh Terhadap Niat Penggunaan Bank Digital Jago”** sampai selesai. Shalawat serta salam selalu diberikan kepada junjungan besar Nabi Muhammad *Shallallahu Alaihi Wassalam*, yang membawa umat Islam menuju peradaban dan kemenangan. Semoga kita dapat selalu mengikuti sunnah beliau sampai meninggal dunia kelak.

Selama penyelesaian laporan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak sehingga laporan tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

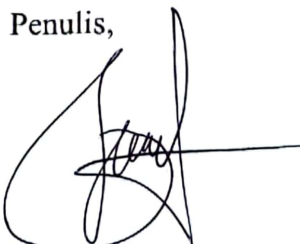
1. Sang Pencipta, Yang Maha Kuasa atas Segala Sesuatu, Allah *subhanahu wata'ala* yang telah melimpahkan rahmat, nikmat, dan karunia-Nya berupa kesehatan, kesempatan, dan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
2. Kedua orang tua, Ibu dan Bapak, serta Yuk Tiara, Kak Harry, Kak Kiki, dan Yuk Andhin yang senantiasa mendoakan dan memberikan dukungan dalam segala hal baik moril maupun materil selama penulis menjalani pendidikan.
3. Bapak Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya yang telah memberikan fasilitas baik selama penulis berkuliah di Fasilkom Unsri.
4. Bapak Ahmad Rifai, S.T., M.T. selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.

5. Bapak Dedy Kurniawan, S.SI., M.Sc. selaku dosen pembimbing tugas akhir penulis yang selalu memberikan arahan, masukan, dan dukungannya kepada penulis selama penyusunan skripsi.
6. Mba Ayu selaku Admin Prodi yang telah membantu proses pengurusan berkas dan informasi terkait perkuliahan.
7. Teman seperjuanganku di kelas (Salsa, Devi, Muti, Millah, Nisa, Nabila, Nadia, Dupa, Moses, Alvico) yang bersedia membantu proses penyusunan skripsi dan kebersamai selama masa perkuliahan, terutama Ade yang selalu mendengarkan dan memberikan saran perihal keluh kesah penulis.
8. Sahabat-sahabat terbaikku, anggota Pija (Anis, Dinda, Adinda), yang senantiasa memberikan dukungan moril kepada penulis.
9. Seluruh teman-teman seperjuangan Jurusan Sistem Informasi Angkatan 2020 yang sama-sama berjuang meraih gelar sarjana.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna dan masih perlu pengembangan. Maka dari itu, penulis sangat terbuka untuk diberi kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan penulisan skripsi pada masa yang akan datang. Penulis juga berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat untuk menambah ilmu pengetahuan serta melakukan penelitian selanjutnya yang sejenis.

Palembang, Maret 2024

Penulis,



Tarina Putri Amelia

NIM. 09031282025044

**PENERAPAN MODEL MODIFIKASI UTAUT2: *PERCEIVED RISK*
DALAM ANALISIS FAFKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI NIAT
PENGUNAAN BANK DIGITAL JAGO**

Oleh

Tarina Putri Amelia

09031282025044

ABSTRAK

Bank digital merupakan salah satu transformasi digital dalam sektor perbankan yang masih tergolong baru di Indonesia. Namun, pengguna bank digital masih jauh jika dibandingkan dengan bank konvensional yang memiliki kantor fisik. Bank Jago merupakan salah satu contoh bank digital yang ada di Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh terhadap niat penggunaan teknologi bank digital Jago. Model konseptual *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2) digunakan di penelitian ini dengan menambahkan variabel *Perceived Risk*. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner melalui media sosial (Twitter dan Instagram) dengan kriteria responden pengguna atau pernah menggunakan aplikasi Jago. Analisis data dilakukan dengan metode *Partial Least Squares Path Modelling* (PLS-SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa niat penggunaan bank digital Jago dipengaruhi secara signifikan oleh *hedonic motivation, habit, performance expectancy, price value, dan perceived risk*; sedangkan *effort expectancy, facilitating conditions, dan social influence* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap niat penggunaan Bank Jago.

Kata Kunci: Bank Digital, Bank Jago, Niat Penggunaan Teknologi, UTAUT2

**APPLICATION OF UTAUT2 EXTENDED MODEL: PERCEIVED RISK
TO EXAMINING FACTORS INFLUENCING BEHAVIORAL INTENTION
OF JAGO DIGITAL BANK**

By

Tarina Putri Amelia

09031282025044

ABSTRACT

Digital banking is one of the digital transformations in the banking sector that is still relatively new in Indonesia. However, digital bank users are still far away when compared to conventional banks that have physical offices. Bank Jago is one example of a digital bank in Indonesia. This study aims to determine the factors that influence the intention to use Jago digital bank technology. The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2) conceptual model is used in this study by adding the Perceived Risk variable. Data collection was carried out by distributing questionnaires through social media (Twitter and Instagram) with the criteria that respondents were users or had used the Jago application. Data analysis was carried out using the Partial Least Squares Path Modeling (PLS-SEM) method. The results showed that the intention to use the Jago digital bank was significantly influenced by hedonic motivation, habit, performance expectancy, price value, and perceived risk; while effort expectancy, facilitating conditions, and social influence did not have a significant influence on the intention to use Bank Jago.

Keywords: Digital Bank; Bank Jago; Behavioral Intention; UTAUT2

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTO	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Batasan Masalah.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Bank Digital	6
2.2 Penelitian Terdahulu.....	8
2.3 Bank Jago	13
2.4 <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2)</i>	14
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	18

3.1 Metode Penelitian	18
3.2 Langkah-langkah Penelitian	18
3.3 Populasi dan Sampel	20
3.3.1 Populasi.....	20
3.3.2 Sampel	20
3.4 Data	21
3.4.1 Jenis Data.....	21
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data.....	21
3.5 Model dan Hipotesis Penelitian.....	25
3.5.1 <i>Performance Expectancy</i> (PE).....	26
3.5.2 <i>Effort Expectancy</i> (EE)	26
3.5.3 <i>Social Influence</i> (SI)	27
3.5.4 <i>Facilitating Conditions</i> (FC)	27
3.5.5 <i>Hedonic Motivation</i> (HM)	28
3.5.6 <i>Price Value</i> (PV).....	28
3.5.7 <i>Habit</i> (HT)	29
3.5.8 <i>Perceived Risk</i> (PR)	29
3.6 Teknik Analisis Data	29
BAB IV PEMBAHASAN.....	31
4.1 Data Responden.....	31
4.2 Analisis Pengukuran Model	32
4.2.1 Uji Reliabilitas	33
4.2.2 Uji Validitas.....	35
4.3 Uji <i>Inner Model</i>	37

4.3.1 Koefisien Determinasi (<i>R-Square</i>).....	38
4.3.2 Uji Hipotesis	38
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	44
5.1 Kesimpulan.....	44
5.2 Saran	45
DAFTAR PUSTAKA	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi PT Bank Jago Tbk.	14
Gambar 2.2 Model Konseptual UTAUT	15
Gambar 2.3 Model Konseptual UTAUT2	16
Gambar 3.1 Langkah-langkah Penelitian	18
Gambar 3.2 Model Penelitian	25
Gambar 4.1 Hasil <i>Bootstrapping</i> Pengukuran Model	33

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	8
Tabel 3.1 Kriteria Penilaian	22
Tabel 3.2 Instrumen Penelitian	22
Tabel 4.1 Demografi Responden Penelitian	31
Tabel 4.2 <i>Nilai Cronbach's Alpha</i>	33
Tabel 4.3 <i>Nilai Composite Reliability</i>	34
Tabel 4.4 <i>Nilai Outer Loading</i>	35
Tabel 4.5 <i>Nilai Average Variance Extracted (AVE)</i>	36
Tabel 4.6 <i>Nilai Discriminant Validity</i>	37
Tabel 4.7 <i>Nilai R-Square</i>	38
Tabel 4.8 Hasil Uji Hipotesis.....	38

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Kesediaan Membimbing.....	A-1
Lampiran 2 Surat Keputusan Pembimbing Tugas Akhir.....	B-1
Lampiran 3 Surat Keterangan Hasil Pengecekan <i>Similarity</i>	C-1
Lampiran 4 Kuesioner Penelitian	D-1
Lampiran 5 Data Responden	E-1
Lampiran 6 Data Penelitian.....	F-1
Lampiran 7 <i>Similarity Check</i>	G-1
Lampiran 8 Kartu Konsultasi	H-1
Lampiran 9 <i>Letter of Acceptance (LoA)</i>	I-1
Lampiran 10 Bukti <i>Submitted</i> Jurnal.....	J-1
Lampiran 11 Hasil <i>Review</i> Jurnal.....	K-1
Lampiran 12 Bukti <i>Published</i>	L-1

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi semakin dikenal luas di masyarakat karena terus berkembang dari tahun ke tahun sehingga dianggap sudah tidak asing lagi. Menurut hasil riset yang dilaksanakan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) menyatakan bahwa perkembangan pengguna internet di Indonesia pada tahun 2022-2023 mencapai 215,63 juta. Teknologi dikembangkan dengan tujuan untuk memudahkan berbagai aktivitas yang dilakukan manusia. Perkembangan teknologi memudahkan banyak kegiatan yang ditawarkan mulai dari informasi, komunikasi, edukasi, hiburan, transaksi, sampai kebutuhan yang dianggap pribadi dapat dilakukan dengan teknologi (Danuri *et al.*, 2019).

Berbagai kegiatan yang telah didigitalisasi memengaruhi banyak sektor, salah satunya adalah perbankan. Pola konsumsi masyarakat yang terus bertransformasi ke arah digital mengharuskan sektor perbankan menuju perbankan digital. Berdasarkan pernyataan Kepala Eksekutif Pengawas Perbankan dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK), perubahan di sektor perbankan dari konvensional ke digital merupakan suatu hal yang pasti akan terjadi karena adanya perubahan ekspektasi masyarakat dalam hal transaksi keuangan yang cepat, bisa dilakukan dimana saja, aman, dan efisien (Linggadjaya *et al.*, 2022). Selama kurun waktu 2017-2020, perkembangan transaksi digital di Indonesia telah bertumbuh sebesar 1,556 persen (Syafri, 2021). Pada Maret 2023, nilai transaksi *digital banking* di Indonesia tercatat Rp4.944,1 triliun dimana jumlah ini bertambah 9,88 persen jika

dibandingkan dengan tahun lalu pada periode yang sama (*year-on-year/yoy*) (Bank Indonesia, 2024).

Salah satu bentuk transformasi digital di sektor perbankan yakni bank digital. Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 12/POJK.03/2021 yang mengatur tentang Bank Umum menyebutkan bahwa Bank Digital adalah Bank Berbadan Hukum Indonesia (Bank BHI) tanpa adanya kantor fisik dan hanya memiliki Kantor Pusat (KP) dimana kegiatan usaha dan pelayanan dilakukan melalui saluran elektronik (Linggadjaya *et al.*, 2022). Nasabah bank digital mulai meningkat dari tahun ke tahun sejak adanya pandemi yang memaksa banyak kegiatan mau tidak mau dilakukan dari rumah. Salah satu bank digital yang mengalami peningkatan pengguna yakni Bank Jago. Bank Jago sendiri awalnya merupakan bank konvensional dengan nama Bank Artos yang kemudian bertransformasi menjadi Bank Digital Jago pada tahun 2020 (Jago, 2024).

Akan tetapi, keberadaan digital bank yang masih tergolong baru dikenal di masyarakat menyebabkan jumlah pengguna bank digital masih tertinggal jauh dibandingkan dengan *mobile banking* dari bank konvensional. Sebagai contoh, tercatat hingga Desember 2022, BCA mobile sudah digunakan oleh 26,6 juta pengguna dimana jumlah ini bertambah dalam 4 tahun terakhir sebanyak 3,1 kali lipat (Ferdianto, 2023). Sedangkan pengguna Bank Jago sampai Juni 2023 hanya terhitung lebih dari 8,7 juta total nasabah di mana jumlah tersebut meliputi 6,7 juta nasabah *funding* yang menggunakan Aplikasi Jago (Jago, 2023). Perbandingan jumlah pengguna dari kedua aplikasi tersebut menunjukkan bahwa bank digital memiliki jumlah peminat yang lebih sedikit.

Salah satu patokan yang dapat menentukan kesuksesan sebuah teknologi adalah faktor penerimaan pengguna (Hidayat *et al.*, 2020). Hubungan antara tingkat ukuran penerimaan sebuah teknologi baru dan keinginan seseorang dalam mengadopsi sebuah teknologi merupakan hubungan yang selaras (Hosein, 2009). Oleh karena itu, dibutuhkan sebuah pendekatan analisis untuk mengetahui faktor yang memengaruhi niat penggunaan masyarakat terhadap teknologi bank digital yang masih relatif baru bagi masyarakat. Pada penelitian ini, digunakan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2) yang merupakan teori penerimaan teknologi dari perspektif pengguna yang banyak digunakan. UTAUT2 merupakan perluasan dari model UTAUT yang telah ditambahkan konstruk *hedonic motivation*, *price value*, dan *habit* sehingga model ini lebih terfokus pada konsumen dan lebih cocok diterapkan untuk menganalisis teknologi yang digunakan oleh konsumen (Kilani *et al.*, 2023). UTAUT2 digunakan karena model ini mencakup hampir semua konstruk yang dibutuhkan untuk menentukan niat pengguna dalam mengadopsi bank digital (Alalwan *et al.*, 2018). Model UTAUT2 telah digunakan oleh beberapa penelitian yang membahas mengenai transaksi digital, seperti penelitian yang dilakukan oleh Kilani *et al.* (2023), di mana hasil penelitian menunjukkan bahwa konstruk utama UTAUT2 memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat penggunaan dalam menggunakan *e-wallet*, penelitian Gharaibeh *et al.* (2018) yang menggunakan UTAUT2 untuk menganalisis faktor-faktor yang berpengaruh terhadap adopsi *mobile banking*.

Selain itu, penelitian ini menggunakan UTAUT2 yang dimodifikasi dengan menambahkan konstruk *perceived risk*. *Perceived risk* merupakan salah satu faktor utama yang menghambat niat pengguna dalam menggunakan *internet banking*

(Martins *et al.*, 2014). Penambahan konstruk *perceived risk* pada penelitian sebelumnya telah dilakukan oleh Alalwan *et al.* (2018) dan Penney *et al.* (2021) di mana hasil menunjukkan bahwa *perceived risk* memiliki pengaruh signifikan terhadap niat penggunaan dalam menggunakan teknologi *internet banking*. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa model UTAUT2 merupakan model yang sesuai untuk menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi adopsi teknologi dalam ranah transaksi digital.

Berdasarkan penjelasan di atas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh terhadap niat penggunaan bank digital Jago dengan menerapkan model UTAUT2. Penambahan konstruk *perceived risk* dilakukan untuk melihat apakah *perceived risk* termasuk dalam faktor yang dapat memengaruhi niat pengguna dalam mengadopsi teknologi bank digital. Oleh karena itu, penulis melakukan penelitian dengan judul **“Penerapan Model Modifikasi UTAUT2: *Perceived Risk* dalam Analisis Faktor-faktor yang Berpengaruh Terhadap Niat Penggunaan Bank Digital Jago”**.

1.2 Rumusan Masalah

Mengacu dari latar belakang masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, berikut rumusan masalah dalam penelitian ini:

1. Faktor apa saja yang memengaruhi niat perilaku penggunaan teknologi bank digital Jago?
2. Apakah faktor risiko (*perceived risk*) memengaruhi niat penggunaan bank digital Jago?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis tingkat penerimaan publik terhadap bank digital Jago sehingga diketahui faktor-faktor apa saja yang berpengaruh terhadap niat penggunaan bank digital Jago. Selain itu, penambahan konstruk *perceived risk* pada model UTAUT2 dilakukan untuk mengetahui apakah faktor risiko (*perceived risk*) termasuk dalam faktor yang memengaruhi niat penggunaan bank digital Jago.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai panduan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang berdampak terhadap niat penggunaan bank digital. Selain itu, diharapkan penelitian ini bisa memberikan kontribusi terhadap penelitian yang menggunakan UTAUT2 sebagai model konseptual. Lebih khusus lagi, penelitian ini bisa menjadi referensi apakah faktor *perceived risk* merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap niat penggunaan teknologi terutama dalam ranah transaksi digital.

1.5 Batasan Masalah

1. Menganalisis faktor-faktor yang berpengaruh terhadap niat penggunaan bank digital Jago dengan menerapkan model UTAUT2 dengan modifikasi penambahan konstruk risiko (*perceived risk*).
2. Populasi penelitian yaitu pengguna Bank Jago di Indonesia.
3. Penelitian dilakukan dengan pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan melalui media sosial.

DAFTAR PUSTAKA

- Alalwan, A. A., Dwivedi, Y. K., Rana, N. P., & Algharabat, R. (2018). Examining factors influencing Jordanian customers' intentions and adoption of internet banking: Extending UTAUT2 with risk. *Journal of Retailing and Consumer Services*, *40*, 125–138. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2017.08.026>
- Arsi, A., & Herianto, H. (2021). *Langkah-langkah Uji Validitas Dan Realibilitas Instrumen Dengan Menggunakan SPSS*. <https://doi.org/doi.org/10.31219/osf.io/m3qxs>
- Bank Indonesia. (2024). *LAPORAN KEBIJAKAN MONETER - TRIWULAN IV 2023*. <https://www.bi.go.id/id/publikasi/laporan/Pages/Laporan-Kebijakan-Moneter-Triwulan-IV-2023.aspx>
- Candana, D. M., Putra, R. B., & Wijaya, R. A. (2020). PENGARUH MOTIVASI DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN DISIPLIN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PT BATANG HARI BARISAN. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, *2*(1). <https://doi.org/10.31933/JEMSI>
- Danuri, M., Informatika, M., Teknologi, J., & Semarang, C. (2019). *PERKEMBANGAN DAN TRANSFORMASI TEKNOLOGI DIGITAL*. <https://amikjtc.com/jurnal/index.php/jurnal/article/view/178/155>
- Donan, H., Negara, E. S. N. S., Sutabri, T., & Firdaus, F. (2023). Analysis of Behavioral Use of Academic Information Systems with the Implementation of UTAUT 2 Integration at the Muhammadiyah-Palembang Institute of Health Science and Technology. *Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi Dan Komputer)*, *12*(3), 462–470. <https://doi.org/10.32736/sisfokom.v12i3.1978>

- Featherman, M. S., & Pavlou, P. A. (2003). Predicting e-services adoption: A perceived risk facets perspective. *International Journal of Human Computer Studies*, 59(4), 451–474. [https://doi.org/10.1016/S1071-5819\(03\)00111-3](https://doi.org/10.1016/S1071-5819(03)00111-3)
- Ferdianto, A. (2023, April 6). *Jumlah Pengguna BCA Mobile Capai 26,6 Juta di 2022*. Kontan.Co.Id. https://keuangan.kontan.co.id/news/jumlah-pengguna-bca-mobile-capai-266-juta-di-2022/#google_vignette
- Gharaibeh, M. K., Arshad, M. R. M., & Gharaibh, N. K. (2018). Using the UTAUT2 model to determine factors affecting adoption of mobile banking services: A qualitative approach. *International Journal of Interactive Mobile Technologies*, 12(4), 123–134. <https://doi.org/10.3991/ijim.v12i4.8525>
- Hidayat, M. T., Aini, Q., & Fetrina, E. (2020). Penerimaan Pengguna E-Wallet Menggunakan UTAUT 2 (Studi Kasus) (User Acceptance of E-Wallet Using UTAUT 2-A Case Study). In *Jurnal Nasional Teknik Elektro dan Teknologi Informasi* | (Vol. 9, Issue 3). <https://doi.org/10.22146/.v9i3.227>
- Hosein, N. Z. (2009). Internet Banking: An Empirical Study Of Adoption Rates Among Midwest Community Banks. In *Journal of Business & Economics Research* (Vol. 7, Issue 11). <https://doi.org/10.19030/jber.v7i11.2355>
- Ideswal, Yahya, & Alkadri, H. (2020). KONTRIBUSI IKLIM SEKOLAH DAN KEPEMIMPINAN KEPALA SEKOLAH TERHADAP KINERJA GURU SEKOLAH DASAR. *Jurnal Basicedu*, 4(2), 460–466. <https://jbasic.org/index.php/basicedu>
- Jago. (2023, July 31). *Bank Jago Lanjutkan Tren Pertumbuhan Berkualitas*. Jago. <https://www.jago.com/id/media-center/press-release/bank-jago-lanjutkan-tren-pertumbuhan-berkualitas>

- Jago. (2024). *Jago.com*. <https://www.jago.com/id/company-info>
- Kemenkeu. (2022). *Digital Banking*. <https://djpb.kemenkeu.go.id/direktorat/pkn/id/odading/2919-digital-banking.html>
- Kilani, A. A. H. Z., Kakeesh, D. F., Al-Weshah, G. A., & Al-Debei, M. M. (2023). Consumer post-adoption of e-wallet: An extended UTAUT2 perspective with trust. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 9(3). <https://doi.org/10.1016/j.joitmc.2023.100113>
- Linggadjaya, R. I. T., Sitio, B., & Situmorang, P. (2022). Transformasi Digital Pt Bank Jago Tbk dari Bank Konvensional menjadi Bank Digital. *International Journal of Digital Entrepreneurship and Business*, 3(1), 9–22. <https://doi.org/10.52238/ideb.v3i1.76>
- Liyas, J. N. (2022). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. DOTPLUS Publisher.
- Martins, C., Oliveira, T., & Popovič, A. (2014). Understanding the internet banking adoption: A unified theory of acceptance and use of technology and perceived risk application. *International Journal of Information Management*, 34(1), 1–13. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2013.06.002>
- Menon, D., & Shilpa, K. (2023). “Chatting with ChatGPT”: Analyzing the factors influencing users’ intention to Use the Open AI’s ChatGPT using the UTAUT model. *Heliyon*, 9(11). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e20962>
- Penney, E. K., Agyei, J., Boadi, E. K., Abrokwah, E., & Ofori-Boafo, R. (2021). Understanding Factors That Influence Consumer Intention to Use Mobile Money Services: An Application of UTAUT2 With Perceived Risk and Trust. *SAGE Open*, 11(3). <https://doi.org/10.1177/21582440211023188>

- Priadana, S., & Sunarsi, D. (2021). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF*. Pascal Books.
- Sari, L. D., Elfiswandi, & Yulismi. (2022). Analisis Kinerja Pegawai dengan Kepuasan Kerja pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Padang. *Journal of Business and Economics (JBE) UPI YPTK*, 7(3), 437–445. <https://doi.org/10.35134/jbeupiyptk.v7i3.184>
- Sholihin, M., & Ratmono, D. (2020). *Analisis SEM-PLS dengan WarpPLS 7.0 untuk Hubungan Nonlinier dalam Penelitian Sosial dan Bisnis* (1st ed.).
- Soenarto. (1987). *Teknik Sampling*. Proyek Pengembangan LPTK Ditjen Dikti Depdikbud.
- Syafri, R. A. (2021, December 23). *Transformasi Digital Perbankan dan Dampaknya Terhadap Perekonomian*. Buletin APBN.
- Tamilmani, K. ;, Rana, N. P. ;, Wamba, S. F. ;, Dwivedi, R., Tamilmani, K., Rana, N. P., Fosso Wamba, S., & Dwivedi, R. (2021). *The extended Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT2): A systematic literature review and theory evaluation Item Type Article The extended Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT2): A systematic literature review and theory evaluation*. <http://hdl.handle.net/10454/18159>
- Tusyanah. (2022). *Eksplorasi Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Adopsi Nontunai dengan Model UTAUT pada Generasi Millennial*. Penerbit Qiara Media.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *Management Information*

Systems Research Center, University of Minnesota.
<https://www.jstor.org/stable/30036540>

Venkatesh, V., Walton, S. M., & Thong, J. Y. L. (2012). Quarterly Consumer Acceptance and Use of Information Technology: Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology1. *MIS Quarterly*, 36(1), 157–178. <http://about.jstor.org/terms>

Zaluchu, S. E. (2020). STRATEGI PENELITIAN KUALITATIF DAN KUANTITATIF DI DALAM PENELITIAN AGAMA. *Jurnal Teologi Injili Dan Pembinaan Warga Jemaat*, 28(1), 28–38.