

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI NIAT
PERILAKU DAN PERILAKU PENGGUNAAN APLIKASI *DIGITAL*
BANKING SEABANK DENGAN MENGGUNAKAN METODE
*EXTENSION OF UTAUT 2***

SKRIPSI

Program Studi Sistem Informasi

Jenjang Sarjana S1



Oleh:

Muhammad Lutfi

09031181924007

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2024**

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI NIAT PERILAKU DAN PERILAKU PENGGUNAAN APLIKASI *DIGITAL BANKING* SEABANK DENGAN MENGGUNAKAN METODE *EXTENSION OF UTAUT 2*

Sebagai salah satu syarat untuk penyelesaian

Studi di Program Studi Sistem Informasi S1

Oleh

Muhammad Lutfi 09031181924007

Mengetahui,
Ketua Jurusan Sistem Informasi,



Ahmad Rifa'i, M.T.

NIP. 197910202010121003

Palembang, 19 Juli 2024

Pembimbing,



Nabila Rizky Oktadini, M.T.

NIP. 199110102018032001

HALAMAN PERSETUJUAN

Telah diuji dan lulus pada :

Hari : Senin

Tanggal : 15 Juli 2024

Nama : Muhammad Lutfi

NIM : 09031181924007

Judul : "Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Niat Perilaku;
dan Perilaku Penggunaan Aplikasi *Digital Banking* Seabank
dengan Menggunakan Metode *Extension of UTAUT 2*"

Tim Penguji :

1. Pembimbing : Nabila Rizky Oktadini, M.T. : 
2. Ketua Penguji : Ken Ditha Tania, M.Kom., Ph.D. : 
3. Sekretaris : Putri Eka Sevtyuni, M.T. : 
4. Penguji : Pacu Putra Suarli, M.CS. : 

Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi




Ahmad Rifa'i, M.T.

NIP. 197910202010121003

HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Lutfi
NIM : 09031181924007
Program Studi : Sistem Informasi Reguler
Judul Skripsi : "Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Niat Perilaku dan Perilaku Penggunaan Aplikasi *Digital Banking* Seabank Dengan Menggunakan Metode *Extension Of UTAUT 2*"

Hasil Pengecekan *Software iThenticate/Turnitin* : 15%

Menyatakan bahwa laporan tugas akhir saya merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan hasil penjiplakan atau plagiat. Apabila ditemukan unsur penjiplakan atau plagiat dalam laporan tugas akhir 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, 19 Juli 2024



Muhammad Lutfi

NIM. 09031181924007

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Ever tried, ever failed, no matter. Try again, fail again, fail better. The world is yours. Treat everyone kindly and light up the night”

-Lord Tyrion Lannister-

“Regret for wasted time is more wasted time”

-Mason Cooley-

Skripsi ini dipersembahkan kepada :

- ❖ **Allah SWT**
- ❖ **Kedua Orangtuaku**
- ❖ **Kakak Perempuanku**
- ❖ **Dosen Pembimbing Akademik**
- ❖ **Dosen Pembimbing Skripsi dan Tim Penguji**
- ❖ **Teman-teman Kelas SIREG A 2019**
- ❖ **Sistem Informasi 2019**
- ❖ **Almamaterku, Universitas Sriwijaya**

KATA PENGANTAR

الرَّحِيمِ الرَّحْمَنِ اللَّهُ بِسْمِ

Alhamdulillah rabbil'alamin, segala puji syukur atas kehadiran Allah *subhanahu wata'ala* yang telah memberikan nikmat dan karunia-Nya berupa kekuatan dan kesabaran kepada penulis di setiap detik waktu, sehingga penulis berhasil menyelesaikan tugas akhir dengan judul **“ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI NIAT PERILAKU DAN PERILAKU PENGGUNAAN APLIKASI *DIGITAL BANKING* SEABANK DENGAN MENGGUNAKAN METODE *EXTENSION OF UTAUT 2*”** sampai dengan selesai sebagai salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Strata 1 (S1) di program studi Sistem Informasi Reguler Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya. Shalawat beserta salam selalu dianugerahkan kepada pemimpin dunia dan akhirat yaitu Baginda Rasullulah *Shallallahu 'Alaihi Wassalam*, yang telah membawa umat islam dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang-benderang.

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

1. Allah *subhanahu wata'ala* yang maha pengasih dan maha penyayang, karena rahmat, nikmat serta karunia-Nya yang telah memberikan kesempatan, kesehatan dan kemudahan sehingga penulis bisa menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini.
2. Keluarga, Ayah, ibu, nenek serta kakak perempuan saya Sri haryati, yang selalu mendukung baik secara materi ataupun moril dan selalu mendoakan selama penulis menempuh pendidikan hingga pada titik ini.
3. Bapak Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya yaitu, Prof. DR. Erwin, S.Si., M.Si dan Alm. Jaidan Jauhari, M.T yang telah memfasilitasi selama penulis berkecimpung di bangku perkuliahan Fasilkom Unsri.

4. Bapak Ahmad Rifa'i, M.T. selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya, dan Ibu Endang Lestari Ruskan, M.T. Ketua jurusan sebelumnya.
5. Ibu Nabila Rizky Oktadini, S.Si., M.T. selaku dosen pembimbing tugas akhir saya yang selalu memberikan masukan, arahan, dan dukungan kepada penulis sehingga tugas akhir ini bisa diselesaikan.
6. Bapak Apriansyah Putra, M. Kom selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan arahan dan masukan terkait akademik penulis selama menempuh pendidikan di Fasilkom Unsri.
7. Bapak dan Ibu dosen pengajar Universitas Sriwijaya yang telah memberikan ilmu dan pengetahuannya untuk bekal di masa depan.
8. Kepada Mba Ayu dan Kak Angga selaku administrasi jurusan Sistem Informasi Kampus Indralaya dan seluruh Staff Fasilkom Unsri yang banyak membantu terkait administrasi perkuliahan.
9. Teman-teman seperjuanganku kelas SIREG A 2019 yang sangat berjasa dalam membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
10. Responden dari Pengguna aplikasi Seabank yang telah meluangkan waktu dan tenaganya dalam mengisi kuisisioner penelitian tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna baik dalam segi tata penulisan, bahasa, serta penyampaiannya. Penulis berharap semoga tugas akhir ini bisa menjadi manfaat bagi peneliti selanjutnya, bagi *Developer* Seabank, dan bagi mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya serta dapat memberikan ide dan pokok pikiran dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa.

Palembang, 19 Juli 2024

Penulis,



Muhammad Lutfi

NIM. 09031181924007

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI NIAT
PERILAKU DAN PERILAKU PENGGUNAAN APLIKASI *DIGITAL*
BANKING SEABANK DENGAN MENGGUNAKAN METODE
*EXTENSION OF UTAUT 2***

Oleh

Muhammad Lutfi

09031181924007

ABSTRAK

Seabank merupakan aplikasi bank digital yang dimiliki PT Bank Seabank Indonesia yang membantu dalam melakukan aktivitas finansial, mulai dari menabung hingga bertransaksi, melalui *handphone* kapan pun dan dimana pun. Namun, aplikasi seabank mengalami penurunan pengguna aktif dan *open rate* yang mana para pengguna mengeluhkan beberapa masalah baik dalam hal teknis maupun *event* atau keuntungan dalam menggunakan aplikasi ini. Penelitian ini menggunakan metode *Extension of Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT 2) untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi niat perilaku (*behavioral intention*) dan perilaku penggunaan (*use behavior*) pada aplikasi Seabank. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini menggunakan kuisisioner online yang diisi oleh pengguna aplikasi Seabank dengan jumlah 201 responden. Kemudian, data ini dianalisis dengan menggunakan metode pendekatan *Partial Least Square Path Modeling* (PLS-SEM). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *hedonic motivation*, *habit*, dan *perceive trust* yang memengaruhi secara langsung dan tidak langsung niat perilaku dan perilaku penggunaan aplikasi seabank (*partial mediation*). Sedangkan, *behavioral intention* berpengaruh langsung terhadap perilaku penggunaan aplikasi seabank (*no mediation*). Variabel moderasi *age*, *gender*, dan *experience* tidak memengaruhi keterikatan dari seluruh variabel yang ada.

Kata kunci: Bank Digital; Seabank; UTAUT2; *Perceive Risk*; *Perceive Trust*

**ANALYSIS OF FACTORS INFLUENCING BEHAVIORAL INTENTIONS
AND USE BEHAVIOR DIGITAL BANKING SEABANK USING AN
EXTENSION OF UTAUT 2**

By

Muhammad Lutfi

09031181924007

ABSTRACT

Seabank is a digital banking application owned by PT Bank Seabank Indonesia which helps carry out financial activities, from saving to transactions, through *cellphones* anytime and anywhere. However, the Seabank application experienced a decline in active users and *open rates* where users complained about several problems both in technical and technical terms *event* or advantages in using this application. This research uses the method *Extension of Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT 2) to determine the factors that influence behavioral intentions (*behavioral intention*) and usage behavior (*use behavior*) on the Seabank app. Data collected in this research used an online questionnaire filled in by Seabank application users with 201 respondents. Then, this data was analyzed using the approach method *Partial Least Square Path Modeling* (PLS-SEM). This research shows that *hedonic motivation*, *habit*, and *perceived trust* directly and indirectly influence the behavioral intentions and use behavior of the Seabank application (*partial mediation*). *Behavioral intention* directly influences the Seabank application's behavior (*no mediation*). Moderating variables *age*, *gender*, and *experience* does not affect the relationship of all existing variables.

Keywords: Bank Digital; Seabank; UTAUT2; *Perceive Risk*; *Perceive Trust*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Batasan Masalah	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 PT Bank Seabank Indonesia	7
2.2 <i>Financial Technology</i> (Fintech)	8
2.3 <i>Digital Banking</i>	9
2.4 Aplikasi Seabank	11
2.5 Penelitian Terkait	14
2.6 <i>Behavioral Intention</i> dan <i>Use Behavior</i>	18
2.7 <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2</i> (UTAUT 2) ...	19
2.8 <i>Perceive Risk</i> dan <i>Perceive Trust</i>	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	24
3.1 Tahapan Penelitian	24
3.2 Hipotesis Penelitian	25
3.3 Kerangka Pemikiran Penelitian	31
3.4 Objek dan Subjek Penelitian	32

3.5	Populasi dan Sample	32
3.5.1	Populasi.....	32
3.5.2	Sampel.....	32
3.6	Variabel Penelitian.....	33
3.7	Metode Pengumpulan Data	37
3.7.1	Studi Pustaka	37
3.7.2	Kuisisioner.....	37
3.8	Skala Pengukuran	42
3.9	Pilot Test	43
3.10	Teknik Analisis Data	43
3.11	Analisis <i>Outer Model</i> (Model Pengukuran)	45
3.12	Uji Reliabilitas.....	46
3.12.1	<i>Cronbach's Alpha</i>	46
3.12.2	<i>Composite Reliability</i>	46
3.13	Uji Validitas	46
3.13.1	<i>Convergent Validity</i>	47
3.13.2	<i>Discriminant Validity</i>	47
3.14	Analisis <i>Inner Model</i> (Model Struktural).....	48
3.15	<i>R-Square</i> (Koefisien Determinasi)	48
3.16	Uji Hipotesis (<i>Direct Effects</i>)	48
3.17	Uji Mediasi (<i>Indirect Effects</i>).....	49
3.18	Uji Moderasi (<i>Moderation Effects</i>).....	50
BAB IV	PEMBAHASAN.....	51
4.1	Data Responden Penelitian.....	51
4.2	Analisis Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	58
4.3	Uji Reliabilitas.....	58
4.3.1	<i>Cronbach's Alpha</i>	58
4.3.2	<i>Composite Reliability</i>	59
4.4	Uji Validitas	61
4.4.1	<i>Convergent Validity</i>	61
4.4.2	<i>Discriminant Validity</i>	65
4.5	Analisis Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	66

4.6	<i>R-Square</i> (Koefisien Determinasi)	66
4.7	Uji Hipotesis (<i>Direct Effects</i>)	67
4.8	Uji Mediasi (<i>Indirect Effects</i>).....	72
4.9	Uji Moderasi (<i>Moderation Effects</i>).....	76
4.9.1	Efek Moderasi Usia (<i>Age</i>).....	76
4.9.2	Efek Moderasi Jenis Kelamin (<i>Gender</i>)	78
4.9.3	Efek Moderasi Pengalaman (<i>Experience</i>).....	80
BAB V PENUTUP		82
5.1	Kesimpulan.....	82
5.2	Saran	82
DAFTAR PUSTAKA.....		84
LAMPIRAN		A-1

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Struktur Organisasi PT Bank Seabank Indonesia	8
Gambar 2.2 : Tampilan Halaman Menu Aplikasi Seabank	11
Gambar 2.3 : Model UTAUT 2	20
Gambar 3.1 : Diagram Alur Penelitian.....	24
Gambar 3.2 : Kerangka Pemikiran Penelitian	31
Gambar 3.3 : Model Penelitian	45
Gambar 4.1 : Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan <i>Gender</i>	51
Gambar 4.2 : Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan <i>Age</i>	52
Gambar 4.3 : Diagram Karakteristik Berdasarkan <i>Experience</i>	53
Gambar 4.4 : Diagram Karakteristik Berdasarkan <i>Occupation</i>	54
Gambar 4.5 : Diagram Karakteristik Berdasarkan <i>Education Level</i>	55
Gambar 4.6 : Diagram Karakteristik Berdasarkan <i>Period of Use</i>	56
Gambar 4.7 : Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan <i>Income</i>	57
Gambar 4.8 : Hasil dari PLS-SEM <i>Algorithm Outer Model</i>	58
Gambar 4.9 : Hasil dari <i>Bootstrapping Inner Model</i>	66
Gambar 4.10 : Diagram Moderasi <i>Age</i>	76
Gambar 4.11 : Diagram Moderasi <i>Gender</i>	78
Gambar 4.12 : Diagram Moderasi <i>Experience</i>	80

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 : Penelitian Terkait	14
Tabel 3.1 : Hipotesis Penelitian	25
Tabel 3.2 : Variabel dan Indikator	35
Tabel 3.3 : Instrumen Pertanyaan Kuisisioner	38
Tabel 4.1 : <i>Cronbach's Alpha</i>	58
Tabel 4.2 : <i>Composite Reliability</i>	59
Tabel 4.3 : <i>Outer Loading</i>	61
Tabel 4.4 : Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	64
Tabel 4.5 : <i>Discriminant Validity</i>	65
Tabel 4.6 : <i>R-Square</i>	66
Tabel 4.7 : Uji Hipotesis Penelitian	67
Tabel 4.8 : Uji Mediasi Penelitian	72
Tabel 4.9 : Uji Moderasi <i>Age</i>	77
Tabel 4.10 : Uji Moderasi <i>Gender</i>	79
Tabel 4.11 : Uji Moderasi <i>Experience</i>	80

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Kesediaan Membimbing	A-1
Lampiran 2. Surat Keputusan Tugas Akhir	B-1
Lampiran 3. Lembar Validasi Penilaian Kuesioner	C-1
Lampiran 4. Kuisisioner Penelitian	D-1
Lampiran 5. Data Responden	E-1
Lampiran 6. Data Penelitian	F-1
Lampiran 7. Pengecekan Plagiarisme Turnitin.....	G-1

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi berjalan pada berbagai belahan bumi telah mengalami perubahan secara substansial. Terlebih lagi di zaman sekarang yang disebut dengan zaman revolusi industri 4.0 yang digadang-gadangkan merupakan zaman yang penuh dengan serba kemudahan di segala aspek kehidupan. Salah satu contoh kemudahan yang dapat dirasakan saat ini yaitu teknologi digital. Teknologi digital didefinisikan sebagai sekumpulan teknologi elektroknik yang terdiri dari *hardware* dan *software* yang dipakai baik dalam pengaturan formal maupun informal baik dalam ranah Pendidikan, ranah sosial, dan/atau ranah hiburan, seperti: Komputer desktop; Perangkat seluler, Alat perekam digital, Peralatan pencatatan data dan perangkat yang menyertainya, Papan tulis interaktif, Teknologi informasi Web 3.0, serta teknologi online lainnya, dan Berbagai paket perangkat lunak instruksional berkemampuan offline yang tersedia secara komersial. Teknologi digital semakin terkenal dan sekarang telah mengakar dalam kehidupan sehari-hari, tempat kerja, dan masyarakat (Syuhada et al., 2023). Diantara teknologi digital tersebut ada yang digunakan untuk sebagai alat transaksi dan mengelola keuangan dalam dunia perbankan yang disebut dengan bank digital atau lebih dikenal dengan sebutan *Digital Banking*.

Digital banking atau biasa disebut sebagai *Electronic banking*, menggunakan jaringan elektronik dan telekomunikasi untuk menyediakan berbagai produk dan layanan bernilai tambah kepada pelanggan bank. *Digital*

banking menggunakan internet, ponsel, dan perangkat elektronik lainnya sebagai saluran distribusi untuk layanan perbankan, termasuk seluruh produk konvensional yaitu *checking* saldo, pembuatan laporan, transfer uang ke rekening lainnya, pelunasan tagihan, serta produk perbankan bersih yaitu presentasi dan membayar tagihan secara online tidak harus pergi ke tempat bank aslinya (Tran et al., 2023). Pertumbuhan pengguna dari *digital banking* yang ada di Indonesia meningkat secara signifikan, saat ini dalam data yang dikonfirmasi terdapat 25% orang dewasa yang ada di Indonesia atau setara dengan 47 juta orang mempunyai rekening bank digital. Angka ini diprediksi akan terus naik setiap tahunnya sampai pada tahun 2026 yang mencapai 39% dari jumlah populasi orang dewasa yang ada di Indonesia atau sekitar 74 juta orang (Sadhewa & Arifin, 2022). Salah satu dari penyedia layanan *digital banking* tersebut yang telah diluncurkan adalah Bank SeaBank (PT Bank Seabank Indonesia).

Seabank merupakan sebuah teknologi yang bergerak di bidang perbankan digital yang mana aplikasi ini dapat membantu aktivitas finansial anda dimana pun dan kapan pun, seperti menabung, bertransaksi, dan berbagai hal lainnya melalui sarana *handphone*. Aplikasi Seabank menjadi lembaga keuangan digital milik PT Bank Seabank Indonesia yang termasuk ke dalam *Seagroup*, merupakan induk perusahaan dari situs belanja online Shopee dan Garena *developer game* online. Aplikasi Seabank resmi dirilis menjadi aplikasi perbankan digital pada tanggal 26 Februari 2021 (Seabank, 2021). Pada Februari 2024 Seabank memiliki total 6,58 juta pengguna aktif di Indonesia. Seabank dalam kurun waktu 3 bulan terakhir telah mengalami penurunan pengguna aktif sebesar $\pm 500k$ pengguna yang sebelumnya pada Desember 2023 memiliki 6,92 juta pengguna dan pada

Januari 2024 memiliki jumlah 5,99 juta pengguna. Persentase mereka dalam menggunakan aplikasi Seabank atau *open rate* mengalami penurunan sebesar \pm 8% dihitung dari Desember 2023 sebesar 59,92% menjadi 51,92% pada Februari 2024. Fakta ini diperkuat dengan kritikan yang dilontarkan beberapa pengguna pada review aplikasi yang jika dikelompokkan menjadi beberapa bagian yaitu, bermasalah pada kode OTP saat ingin login aplikasi, *error* saat melakukan transaksi, *error* saat melakukan *top-up*, *Customer Service* bertele-tele, dan promo kadarluarsa (Data.ai, 2024).

Dengan mempertimbangkan masalah yang ada telah dipaparkan, diperlukan sebuah metode analisis yang tepat dalam menganalisis aspek-aspek yang memengaruhi rekognisi dan pengaplikasian bank digital Seabank. Metode penelitian yang terkait dengan hal itu salah satunya adalah model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2). Maruping et al. (2017) memaparkan bahwa Model UTAUT2 adalah versi UTAUT yang telah dimodifikasi, model ini memungkinkan diterapkan pada lebih banyak orang (seperti *users*, konsumen, dan pelanggan), sehingga mencapai tingkatan penjelasan yang lebih tinggi tentang *behavioral intention* (BI) (Maruping et al., 2017). C. Kharwar (2023) dalam penelitian mengungkapkan bahwa UTAUT-2 adalah teori kontekstual yang dapat menjelaskan fenomena seperti Mob-banking dengan lebih baik dan memberikan perluasan teori yang signifikan. Oleh karena itu, perlu juga untuk menguji penerapan UTAUT-2 dalam berbagai jenis situasi penelitian (kharwar, 2023). Model UTAUT2 tetap mempertahankan keempat variabel inti dalam UTAUT, menghilangkan kesukarelaan dari efek moderasi, dan menambahkan tiga variabel inti: *price value*, *habit*, dan *hedonic motivation* (Zhu

et al., 2023). Slade et al. (2014) memperluas UTAUT-2 dengan lima variabel, *self-efficacy*, *innovativeness*, *trialability*, *perceived risk* (PR), dan *perceived trust* (PT), berdasarkan penelitian terbaru tentang *mobile payment* (Slade et al., 2014). Variabel-variabel ini digunakan untuk menjelaskan lebih *detail* dari *use behavior* (UB) dan memverifikasi penerapan dari model UTAUT2 (Zhu et al., 2023).

Melalui penjelasan yang sudah dipaparkan, penelitian yang diteliti oleh penulis adalah berjudul, **“ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI NIAT PERILAKU DAN PERILAKU PENGGUNAAN APLIKASI *DIGITAL BANKING* SEABANK DENGAN MENGGUNAKAN METODE *EXTENSION OF UTAUT 2*”**.

1.2 Rumusan Masalah

Menurut permasalahan penelitian yang sudah dipaparkan di bagian latar belakang, lalu penulis merumuskannya yaitu sebagai berikut:

1. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi *behavioral intention* dan *use behavior* pengguna dalam pengaplikasian Seabank?
2. Bagaimana pengaruh faktor-faktor terhadap *use behavior* melalui *behavioral intention* pengguna dalam menggunakan aplikasi Seabank?
3. Apakah variabel moderasi *age*, *gender*, dan, *experience* mempengaruhi keterikatan antar variabel yang ada?

1.3 Tujuan Penelitian

Menurut bagian latar belakang serta permasalahan, didapatkan tujuan penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Untuk menjelaskan bagaimana pengaruh dari faktor-faktor terhadap *behavioral intention* dan *use behavior* pengguna dalam pengaplikasian Seabank.
2. Untuk menjelaskan bagaimana pengaruh faktor-faktor terhadap *use behavior* melalui *behavioral intention* pengguna dalam menggunakan aplikasi Seabank.
3. Untuk mengetahui Apakah variabel moderasi *age*, *gender*, dan, *experience* mempengaruhi keterikatan antar eksistensi variabel.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang didapatkan dalam penelitian ini ialah dapat meningkatkan bidang keilmuan, wawasan serta pengetahuan di bidang teknologi. Diharapkan penelitian ini juga dapat memberikan pemahaman mengenai penerapan dari model UTAUT2 (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2*) dalam mengidentifikasi variabel-variabel yang memengaruhi *behavioral intention* dan *use behavior* di aplikasi Seabank. Lalu, pada penelitian ini bisa dijadikan sebuah referensi literatur yang relevan bagi penelitian di masa depan.

Semoga pada penelitian ini PT bank Seabank Indonesia dapat mengambil sebuah informasi yang berguna untuk bersaing dalam arus perkembangan *digital banking* di masa depan. Berfokus pada variabel apa saja yang menjadi minat masyarakat Indonesia dalam menggunakan aplikasi Seabank sehingga mendapatkan *vision* atau gambaran mengenai pelayanan terbaik serta inovasi yang terbaru kepada masyarakat Indonesia terutama *user* Seabank.

1.5 Batasan Masalah

Berikut batasan masalah yang diterapkan ke penelitian ini ialah:

1. Populasi penelitian adalah *active users* aplikasi Seabank di Indonesia.
2. Metode yang digunakan dalam mengumpulkan data yaitu membagikan kuesioner melalui platform online.

DAFTAR PUSTAKA

- Alshater, M. M., Saba, I., Supriani, I., & Rabbani, M. R. (2022). Fintech in islamic finance literature: A review. *Heliyon*, 8(9), e10385.
<https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2022.e10385>
- Azmi, N., & Bashir, A. (2020). *Penerapan Model UTAUT 2 Untuk Mengetahui Faktor-Faktor yang Memengaruhi Penggunaan SIORTU*. 5(1), 42–51.
<https://doi.org/10.21831/elinvo.v5i1.30636>
- Cosma, S., & Rimo, G. (2023). Fintech, Financial Inclusion, and Social Challenges: The Role of Financial Technology in Social Inequality. In *Fintech and Sustainability* (pp. 107–128). Springer Nature Switzerland.
https://doi.org/10.1007/978-3-031-40647-8_6
- Devi Fitriana, & Dedy Kurniawan. (2023). Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Niat Penggunaan Bank Digital SeaBank menggunakan Modifikasi UTAUT2 dengan Security, Privacy, dan Trust. *Indonesian Journal of Computer Science*, 12(6). <https://doi.org/10.33022/ijcs.v12i6.3538>
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2021). Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R. In *Handbook of Market Research* (Issue October 2023). Springer International Publishing. <https://doi.org/10.1007/978-3-030-80519-7>
- Im, I., Hong, S., & Kang, M. S. (2011). An international comparison of technology adoption: Testing the UTAUT model. *Information & Management*, 48(1), 1–8.

<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.im.2010.09.001>

Imerman, M. B., & Fabozzi, F. J. (2020). Cashing in on innovation: a taxonomy of FinTech. *Journal of Asset Management*, 21(3), 167–177.

<https://doi.org/10.1057/s41260-020-00163-4>

Indriasari, E., Prabowo, H., Gaol, F. L., & Purwandari, B. (2022a). Adoption of Design Thinking, Agile Software Development and Co-creation: A

Qualitative Study towards Digital Banking Innovation Success. *International Journal of Emerging Technology and Advanced Engineering*, 12(1), 111–

128. https://doi.org/10.46338/IJETAE0122_11

Indriasari, E., Prabowo, H., Gaol, F. L., & Purwandari, B. (2022b). Intelligent Digital Banking Technology and Architecture: A Systematic Literature

Review. *International Journal of Interactive Mobile Technologies*, 16(19), 98–117. <https://doi.org/10.3991/ijim.v16i19.30993>

Karjaluo, H., Shaikh, A. A., Leppäniemi, M., & Luomala, R. (2020). Examining consumers' usage intention of contactless payment systems. *International*

Journal of Bank Marketing, 38(2), 332–351. <https://doi.org/10.1108/IJBM-04-2019-0155>

Ketchen, D. J. (2013). A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling. *Long Range Planning*, 46(1–2), 184–185.

<https://doi.org/10.1016/j.lrp.2013.01.002>

kharwar, C. (2023). MOBILE-BANKING PENETRATION IN RURAL INDIA: A STUDY BASED ON UTAUT-2 MODEL. *INTERANTIONAL JOURNAL*

OF SCIENTIFIC RESEARCH IN ENGINEERING AND MANAGEMENT,

07(04). <https://doi.org/10.55041/ijsrem20041>

- Maruping, L. M., Bala, H., Venkatesh, V., & Brown, S. A. (2017). Going beyond intention: Integrating behavioral expectation into the unified theory of acceptance and use of technology. *Journal of the Association for Information Science and Technology*, 68(3), 623–637. <https://doi.org/10.1002/asi.23699>
- Paramita, E. D., & Cahyadi, E. R. (2024). The Determinants of Behavioral Intention and Use Behavior of QRIS as Digital Payment Method Using Extended UTAUT Model. *Indonesian Journal of Business and Entrepreneurship*, January. <https://doi.org/10.17358/ijbe.10.1.132>
- Paul A. Pavlou. (2003). Consumer Acceptance of Electronic Commerce: Integrating Trust and Risk with the Technology Acceptance Model. *International Journal of Electronic Commerce*, 7(3), 101–134. <https://doi.org/10.1080/10864415.2003.11044275>
- Putri, Y. K. W., Devi, N. L. N. S., & Santhi, I. R. (2023). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan M-Banking pada Penerapan Model UTAUT 2. *Remik*, 7(1), 381–387. <https://doi.org/10.33395/remik.v7i1.12025>
- Sadhewa, C. B., & Arifin, A. Z. (2022). Analisis Pengaruh Customer Satisfaction dan Customer Loyalty terhadap Financial Performance pada Layanan Bank Digital di Indonesia dari Sudut Pandang Konsumen. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 6(6), 615–620. <https://doi.org/10.24912/jmbk.v6i6.20687>

- Saini, L., & Khasa, S. (2023). *Behavioural Intention to Use Mobile Payments in the Light of the UTAUT2 Model*. November.
- Schueffel, P. (2017). Taming the Beast: A Scientific Definition of Fintech. *Journal of Innovation Management*, 4(4), 32–54.
https://doi.org/10.24840/2183-0606_004.004_0004
- Setyawan, D. (2022). *Buku Petunjuk Praktikum Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Pengumpulan Data Menggunakan SPSS*.
- Slade, E. L., Williams, M. D., & Dwivedi, Y. K. (2014). Devising a research model to examine adoption of mobile payments: An extension of UTAUT2. *The Marketing Review*, 14(3), 310–335.
<https://doi.org/10.1362/146934714X14024779062036>
- Syuhada, S., Hanifah, A., Ghazali, N., Fauzi, A., Ayub, M., & Roslan, R. (2023). *Predicting teachers' use of digital technology*. 12(2).
<https://doi.org/10.11591/ijere.v12i2.24237>
- Tran, P. T. T., Le, T. T. H., & Phan, N. H. T. (2023). Digital Transformation of the Banking Industry in Developing Countries. *International Journal of Professional Business Review*, 8(5), e01503.
<https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i5.1503>
- Venkatesh, Morris, Davis, & Davis. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS Quarterly*, 27(3), 425.
<https://doi.org/10.2307/30036540>
- Venkatesh, V., Thong, J. y. ., & Xu, X. (2012). Consumer Acceptance and Use of

Information Technology: Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology by Viswanath Venkatesh, James Y.L. Thong, Xin Xu :: SSRN. *MIS Quarterly*, 36(1), 157–178.

https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2002388

Wilfan, A. F., & Martini, E. (2021). *FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGGUNAAN LINKAJA BERDASARKAN MODEL TEORI UTAUT2 (UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY2) FACTORS AFFECTING THE USE OF LINKAJA BASED ON THE UTAUT2 THEORY MODEL (UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHN.* 8(6), 7729–7741.

Zhao, Q., Tsai, P.-H., & Wang, J.-L. (2019). Improving Financial Service Innovation Strategies for Enhancing China’s Banking Industry Competitive Advantage during the Fintech Revolution: A Hybrid MCDM Model. *Sustainability*, 11(5), 1419. <https://doi.org/10.3390/su11051419>

Zhu, Y., Zhao, Z., Guo, J., Wang, Y., Zhang, C., Zheng, J., Zou, Z., & Liu, W. (2023). Understanding Use Intention of mHealth Applications Based on the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT-2) Model in China. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 20(4). <https://doi.org/10.3390/ijerph20043139>