

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Perkembangan yang pesat dalam teknologi informasi membuka peluang untuk mobilitas dan fleksibilitas yang lebih tinggi di berbagai sektor, termasuk industri perbankan. Transformasi teknologi di era digital tidak hanya merubah operasional bank, tetapi juga merekonseptualisasikan cara nasabah berinteraksi dengan layanan keuangan. Beberapa aktivitas, seperti transfer uang, pembayaran tagihan, investasi, hingga pengajuan pinjaman saat ini dapat dilakukan tanpa perlu nasabah mengunjungi kantor cabang secara fisik [1]. Perubahan ini didorong oleh akselerasi teknologi informasi, meningkatnya penetrasi internet dan penggunaan perangkat seluler yang memungkinkan akses terhadap layanan keuangan lebih mudah. Indonesia yang memiliki populasi lebih dari 270 juta jiwa memiliki potensi besar untuk mengadopsi layanan perbankan digital. Seperti yang dilaporkan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia [2], tingkat penetrasi internet nasional telah mencapai 79,50%. Sementara itu laporan Bank Indonesia mengungkapkan bahwa transaksi perbankan digital mengalami pertumbuhan sebesar 40,45% pada tahun 2024, dengan total nilai transaksi mencapai Rp 7.492 triliun. Data tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi sektor keuangan terus berkembang. Meskipun demikian, pengadopsian layanan bank digital ini tidak serta merta menjamin keberlanjutan perilaku penggunaan, masih terdapat beberapa tantangan terkait niat dan perilaku aktual pengguna dalam mengakses layanan bank digital yang perlu diperhatikan [3].

Model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) telah banyak digunakan sebagai kerangka teori untuk menyelidiki penerimaan teknologi oleh pengguna [4]. Model UTAUT2 yang dikembangkan oleh Venkatesh pada tahun 2012 merupakan pengembangan dari UTAUT pertama pada tahun 2003, dan secara luas digunakan untuk menjelaskan niat serta perilaku aktual dalam adopsi teknologi [5]. Model UTAUT2 yang merupakan versi yang diperluas mencakup konstruk seperti *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Conditions*, *Hedonic Motivation*, *Price Value*, dan *Habit* terbukti berpengaruh signifikan terhadap perilaku aktual penggunaan teknologi, termasuk layanan bank digital. Model UTAUT2 telah berhasil digunakan dalam berbagai konteks seperti *e-commerce*, *mobile payment*, hingga *e-learning* [6].

Dalam perkembangannya, UTAUT2 sering dimodifikasi (*modified*) atau diperluas (*extended*) dengan menambahkan variabel kontekstual seperti *Trust* dalam konteks layanan keuangan [7], *Perceived Risk* pada platform digital syariah [8], *Digital Literacy* atau *Self-efficacy* dalam edukasi teknologi [9]. Modifikasi ini dilakukan untuk meningkatkan relevansi model terhadap konteks perilaku digital yang lebih kompleks dan dinamis.

Dalam konteks penggunaan layanan bank digital, sifat penggunaan yang cenderung bersifat *utilitarian* berfokus pada efisiensi, keamanan, dan kepraktisan menjadikan konstruk *Hedonic Motivation* (motivasi kesenangan), dan *Price Value* (nilai harga) kurang relevan. Sejumlah studi mendukung hal ini, seperti penelitian oleh Chin-Fu [10] dan Supriyadi & Darwanto [11] yang menemukan bahwa faktor kesenangan tidak signifikan dalam mendorong adopsi *mobile banking* di kalangan pengguna dewasa. Sementara itu, *Price Value* tidak lagi menjadi pertimbangan utama karena mayoritas aplikasi bank digital kini bebas biaya layanan, sebagaimana diungkap dalam studi Mahfuzh [12]. Oleh karena itu, kedua konstruk ini dihilangkan dari model penelitian demi menjaga kesesuaian konteks dan validitas model.

Beberapa faktor yang menentukan niat dan perilaku aktual pengguna layanan bank digital seperti kekhawatiran terhadap keamanan, kenyamanan, kemudahan akses, serta ketidaksiapan individu dalam menghadapi disrupsi digital secara global menjadi hambatan utama. Berdasarkan laporan Otoritas Jasa Keuangan pada tahun 2024 [13], jumlah pengaduan layanan keuangan digital meningkat drastis dari 2.576 kasus di tahun 2021 menjadi 50.575 kasus pada tahun 2023. Sementara itu, meskipun nilai transaksi *digital banking* nasional mencapai Rp 7.492 triliun [13], hal ini belum mencerminkan kenyamanan dan kontinuitas penggunaan. Survei pendahuluan oleh [12] juga menunjukkan bahwa 45% responden Gen Z di Kota Medan mengaku pernah ragu menggunakan aplikasi bank digital karena isu teknis dan keamanan. Temuan ini menegaskan perlunya pemahaman yang lebih dalam mengenai faktor psikologis seperti ketahanan digital (*digital resilience*) yang dapat menjembatani kesenjangan antara niat dan perilaku aktual pengguna [12].

Penelitian ini mengadopsi kerangka kerja model UTAUT2 yang telah dimodifikasi secara khusus untuk menyesuaikan konteks penggunaan layanan bank digital di Kota Medan. Modifikasi ini dilakukan untuk memastikan bahwa model dapat menangkap nuansa dan karakteristik unik dari perilaku pengguna teknologi perbankan digital di wilayah tersebut.

Dalam struktur model yang dikembangkan, terdapat dua variabel dependen utama yang menjadi fokus pengukuran. Pertama adalah *Use Behavior*, yang merepresentasikan

perilaku aktual pengguna dalam memanfaatkan layanan bank digital dalam kegiatan sehari-hari mereka. Kedua adalah *Behavioral Intention*, yang mengukur intensi atau niat pengguna untuk terus menggunakan layanan bank digital secara berkelanjutan di masa mendatang.

Model ini didukung oleh enam variabel independen yang berperan sebagai faktor prediktif. *Performance Expectancy* mengukur sejauh mana pengguna percaya bahwa layanan bank digital akan membantu mereka mencapai kinerja yang lebih baik dalam aktivitas perbankan. *Effort Expectancy* mengevaluasi tingkat kemudahan yang dirasakan pengguna dalam mengoperasikan sistem bank digital. *Social Influence* menangkap pengaruh lingkungan sosial, termasuk keluarga, teman, dan rekan kerja, terhadap keputusan individu untuk menggunakan layanan tersebut. *Facilitating Conditions* mengukur persepsi pengguna mengenai ketersediaan infrastruktur dan dukungan teknis yang memadai untuk menggunakan layanan bank digital.

Dua konstruk tambahan yang diintegrasikan ke dalam model adalah *Habit*, yang mengukur kecenderungan otomatis pengguna dalam menggunakan layanan bank digital berdasarkan pengalaman sebelumnya, dan *Trust*, yang merupakan konstruk yang ditambahkan secara khusus mengingat pentingnya aspek kepercayaan dalam transaksi keuangan digital sebagaimana dikemukakan oleh Mahfuzh [12]. Penambahan variabel *Trust* ini menjadi krusial karena sifat sensitif dari transaksi keuangan yang memerlukan tingkat kepercayaan tinggi dari pengguna.

Keunikan model ini terletak pada penambahan variabel moderator *Digital Resilience*, yang didefinisikan sebagai kemampuan individu untuk mengatasi berbagai hambatan, ancaman, dan disrupsi digital dalam konteks penggunaan layanan teknologi keuangan. Konsep ini dikembangkan berdasarkan penelitian Dwivedi [14] dan Zayyad [15], yang menekankan pentingnya ketahanan digital dalam era transformasi teknologi keuangan. *Digital Resilience* diharapkan dapat memoderasi hubungan antara variabel-variabel independen dengan variabel dependen, memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana kemampuan adaptasi digital individu mempengaruhi penerimaan dan penggunaan layanan bank digital di Kota Medan.

Secara teoritis, penelitian ini berkontribusi pada pengembangan teori UTAUT2 dengan dua cara. Pertama, menambahkan konstruk *Trust* karena kepercayaan sangat penting dalam layanan keuangan digital. Kedua, mengintegrasikan *Digital Resilience* sebagai variabel moderator yang belum banyak diteliti dalam konteks perbankan digital. Kedua penambahan ini diharapkan dapat memperkaya pemahaman tentang faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan layanan bank digital. Secara praktis, hasil penelitian ini

bermanfaat bagi industri perbankan digital dalam tiga hal utama. Pertama, membantu menyusun strategi edukasi pengguna yang lebih baik dalam hal literasi digital dan keamanan. Kedua, memberikan panduan untuk mengembangkan fitur aplikasi yang sesuai dengan kemampuan digital pengguna. Ketiga, membantu bank dalam menentukan segmentasi nasabah berdasarkan perilaku dan kesiapan digital mereka. Oleh sebab itu, penelitian ini berfokus pada **“PERAN *DIGITAL RESILIENCE* SEBAGAI MODERATOR DALAM PERILAKU PENGGUNAAN BANK DIGITAL PADA MODEL *MODIFIED UTAUT2*”**, yang berkontribusi pada pengembangan penelitian akademik dan solusi praktis dalam mendukung ekosistem penggunaan layanan bank digital yang lebih empiris.

### 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Apakah faktor-faktor dalam model *Modified UTAUT2* (*Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Conditions*, *Trust*, dan *Habit*) berpengaruh secara signifikan terhadap *Behavioral Intention* dan *Use Behavior* layanan bank digital pada pengguna di Kota Medan?
2. Apakah *Digital Resilience* berperan sebagai variabel moderator dalam hubungan antara *Behavioral Intention*, *Facilitating Conditions*, dan *Habit* terhadap perilaku penggunaan layanan bank digital?
3. Sejauh mana tingkat *Digital Resilience* mempengaruhi kekuatan hubungan antara faktor-faktor *Modified UTAUT2* dengan perilaku penggunaan layanan bank digital pada pengguna di kota Medan?

### 1.3. Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah

1. Menganalisis pengaruh faktor-faktor dalam model *Modified UTAUT2* (*Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Conditions*, *Trust*, dan *Habit*) terhadap *Behavioral Intention* dan *Use Behavior* layanan bank digital pada pengguna di kota Medan.
2. Menguji peran moderasi *Digital Resilience* sebagai moderator dalam hubungan antara *Behavioral Intention*, *Facilitating Conditions*, dan *Habit* terhadap perilaku penggunaan layanan bank digital.

3. Menilai sejauh mana *Digital Resilience* memperkuat atau memperlemah hubungan antara konstruk-konstruk *Modified UTAUT2* dan perilaku penggunaan layanan bank digital.

#### 1.4. Manfaat

Manfaat dari penelitian ini adalah

1. Manfaat teoritis, penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan literatur di bidang Teknologi Informasi dan perilaku konsumen, khususnya dalam pengembangan model *UTAUT2* dengan penambahan konstruk eksternal *Trust*, serta integrasi *Digital Resilience* sebagai variabel moderator dalam konteks perbankan digital.
2. Manfaat praktis, hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan bagi industri perbankan digital terkait pentingnya memperkuat ketahanan digital (*digital resilience*) pengguna. Dengan memahami peran ketahanan digital, bank dapat mengembangkan strategi edukasi, keamanan, dan segmentasi pengguna agar lebih siap menghadapi tantangan serta risiko dalam penggunaan layanan bank digital secara berkelanjutan.

#### 1.5. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah

1. Variabel Dependen: Perilaku Pengguna (*Use Behavior*), Niat Perilaku (*Behavioral Intention*).
2. Variabel Independen: Harapan Kinerja (*Performance Expectancy*), Harapan Usaha (*Effort Expectancy*), Pengaruh Sosial (*Social Influence*), Kondisi Memfasilitasi (*Facilitating Conditions*), Kepercayaan (*Trust*), Kebiasaan (*Habit*).
3. Variabel Moderator: Ketahanan Digital (*Digital Resilience*).
4. Objek: Aplikasi Layanan Bank Digital (*Mobile Banking, Internet Banking, dan juga Branchless Banking*).
5. Responden: Pengguna aktif layanan bank digital yang berdomisili di Kota Medan dan memenuhi kriteria inklusi.