

## BAB II

### KAJIAN LITERATUR

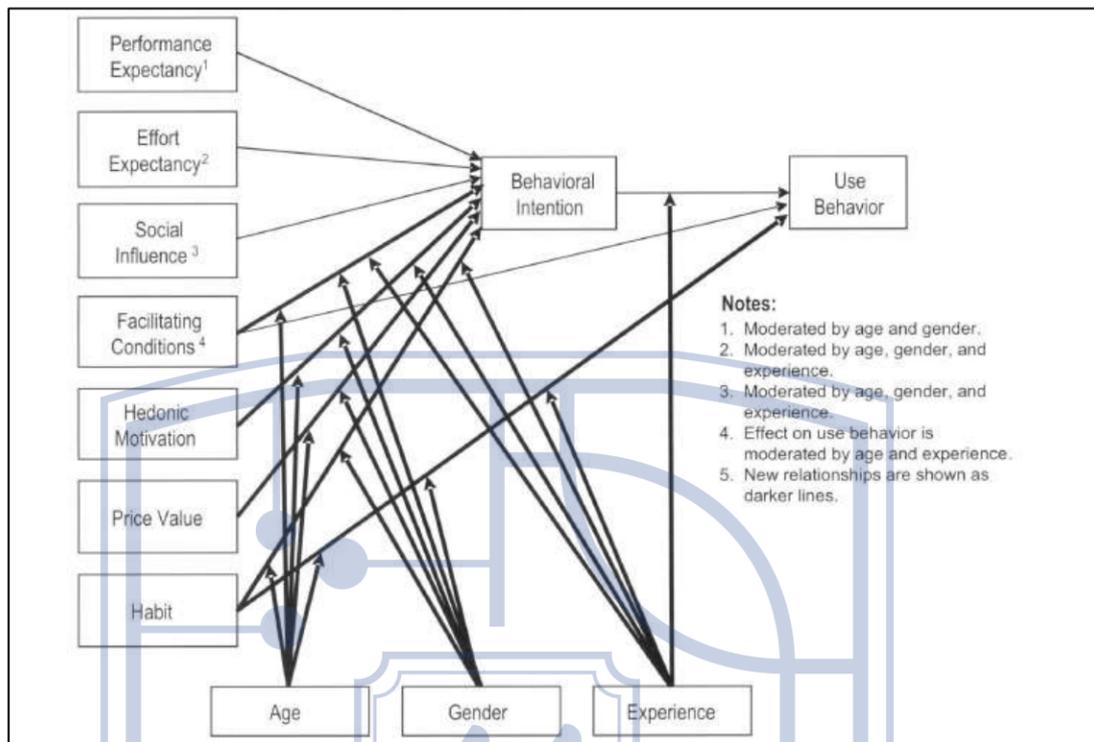
#### 2.1. UTAUT2

Model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2) dikembangkan oleh [6] sebagai pengembangan model UTAUT sebelumnya [16], yang telah mengintegrasikan faktor-faktor paling efektif dari teori penerimaan teknologi yang telah ada dan menyatukannya dalam satu kerangka teori [17]. UTAUT2 mempertahankan empat konstruk utama dari model UTAUT, yaitu *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, dan *Facilitating Conditions*, kemudian menambahkan tiga konstruk baru ke dalam model, yaitu *Hedonic Motivation*, *Price Value*, dan *Habit*, sehingga menjadikannya lebih komprehensif mengenai perilaku adopsi teknologi oleh konsumen.

Dalam model UTAUT2, konstruk *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Hedonic Motivation*, dan *Price Value* memengaruhi *Behavioral Intention*, sedangkan *Behavioral Intention*, *Facilitating Conditions*, dan *Habit* memengaruhi *Use Behavior*. Model ini juga mengakui bahwa peran demografis seperti usia, jenis kelamin, dan pengalaman dapat memoderasi hubungan antar konstruk.

Menurut [6], model ini dapat menjelaskan lebih dari 70% varians dalam intensi perilaku pengguna menggunakan teknologi, menjadikannya salah satu kerangka kerja paling kuat dalam penelitian adopsi teknologi. Seperti yang ditunjukkan dalam penelitian oleh [18] dan [19], UTAUT2 telah banyak diterapkan dalam studi mengenai layanan keuangan digital, termasuk *mobile banking*, *e-wallet*, dan *fintech*. Namun, masih terbatas studi yang secara khusus menerapkan UTAUT2 dalam konteks layanan bank digital murni (*branchless digital banking*) yang menuntut tingkat kepercayaan dan resiliensi digital yang tinggi.

Model UTAUT2 dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



Gambar 2.1. Model UTAUT2 [6]

### 2.1.1. *Performance Expectancy*

*Performance Expectancy* (PE) didefinisikan sebagai sejauh mana pengguna percaya bahwa ketika pengguna menggunakan layanan bank digital, efektivitas aktivitas keuangan mereka meningkat [6]. Sehubungan dengan layanan bank digital, PE dapat mencakup persepsi bahwa aplikasi bank digital dapat memfasilitasi transaksi, mempercepat proses pembayaran, dan meningkatkan efisiensi. Studi oleh [19] menegaskan bahwa PE memiliki dampak signifikan terhadap niat untuk menggunakan layanan *mobile banking* di negara-negara berkembang.

### 2.1.2. *Effort Expectancy*

*Effort Expectancy* (EE) mengacu pada persepsi pengguna tentang kemudahan penggunaan teknologi. Semakin mudah layanan digunakan, semakin besar kemungkinan pengguna akan berniat dan benar-benar menggunakannya [6]. Dalam konteks ini, pengalaman pengguna dalam pengoperasian aplikasi bank digital, seperti tampilan menu, tingkat respon, dan kejelasan instruksi memainkan peran penting dalam membentuk EE.

### **2.1.3. Social Influence**

*Social Influence* (SI) adalah sejauh mana seseorang dipengaruhi oleh orang lain dalam keputusan mereka untuk menggunakan teknologi. Seringkali, keluarga, teman, atau kolega dapat memengaruhi seseorang untuk mencoba layanan baru termasuk bank digital. SI telah terbukti menjadi konstruk penting, terutama dalam tahap awal adopsi teknologi, seperti yang ditunjukkan dalam penelitian oleh [20].

### **2.1.4. Facilitating Conditions**

*Facilitating Conditions* (FC) berkaitan dengan persepsi pengguna bahwa infrastruktur dan sumber daya pendukung tersedia untuk memfasilitasi penggunaan teknologi. Ini termasuk ketersediaan jaringan internet, perangkat digital yang kompatibel, dan layanan bantuan teknis, jika perlu. FC mempengaruhi *Use Behavior* (UB), sebagaimana dinyatakan dalam [6].

### **2.1.5. Habit**

*Habit* adalah kecenderungan otomatis bagi pengguna untuk menggunakan teknologi karena mereka terbiasa dan merasa nyaman dengannya. Dalam UTAUT2, *habit* dapat memengaruhi niat maupun perilaku yang sebenarnya. Pengguna yang terbiasa mengaplikasikannya akan menggunakan aplikasi bank digital tanpa memikirkannya, meskipun ada perubahan atau tantangan teknis [6].

### **2.1.6. Trust**

Kepercayaan (*trust*) adalah komponen fundamental dari interaksi manusia dengan sistem teknologi, terutama dalam kaitannya dengan layanan keuangan digital, termasuk risiko keuangan dan kurangnya kontak langsung dengan penyedia layanan. Dalam literatur teknologi informasi, *trust* didefinisikan sebagai keyakinan pengguna bahwa suatu sistem beroperasi secara andal, aman, dan sesuai harapan [21]. Dalam konteks bank digital, *trust* sangat krusial ketika pengguna mempertimbangkan bahwa layanan ini mencakup data pribadi dan transaksi keuangan. Penelitian [22] menunjukkan bahwa *trust* memainkan peran penting dalam membentuk niat perilaku menggunakan layanan bank digital.

### **2.1.7. Behavioral Intention**

*Behavioral Intention* (BI) adalah niat atau kemauan seseorang untuk menggunakan teknologi dalam waktu dekat. BI tidak selalu memiliki efek nyata, tetapi BI merupakan

prediktor *Use Behavior* yang kuat. BI dipengaruhi oleh konstruk eksogen seperti PE, EE, SI, dan Trust. Hubungan ini didukung oleh banyak penelitian dalam konteks adopsi teknologi [20].

### **2.1.8. Use Behavior**

*Use Behavior* (UB) adalah perilaku aktual orang yang menggunakan layanan atau sistem digital. UB mencerminkan hasil interaksi antara faktor-faktor psikologis dan lingkungan. Dalam studi ini, UB mencakup intensitas penggunaan layanan bank digital oleh pengguna aktif. UB dipengaruhi oleh BI, *Habit*, dan FC.

## **2.2. Digital Resilience**

*Digital Resilience* adalah kemampuan individu untuk tetap adaptif, dan responsif dalam menghadapi tantangan digital, seperti risiko keamanan siber, perubahan teknologi, dan tekanan informasi [23]. Konsep ini didasarkan pada literatur tentang psikologi positif dan adaptasi teknologi, di mana ketahanan digital individu dapat mengatasi stres, mempertahankan kepercayaan diri digital, dan menjaga keterlibatan dalam aktivitas berbasis teknologi meskipun menghadapi gangguan [24].

*Digital Resilience* telah menjadi perhatian penting dalam penelitian adopsi teknologi khususnya dalam kaitannya dengan layanan keuangan digital. Konsep ini menyoroti kemampuan individu dalam menggunakan teknologi yang kompleks untuk tetap terlibat dan secara efektif beradaptasi dengan tantangan teknologi digital, seperti risiko keamanan siber, perubahan sistem, dan tekanan kognitif [25]. Berkaitan dengan bank digital, pengguna yang menghadapi potensi ancaman siber atau memiliki pengalaman negatif sebelumnya penting untuk memiliki *digital resilience* karena pengguna harus mampu mengelola informasi secara mandiri, beradaptasi dengan teknologi baru, dan mengembangkan kepercayaan diri digital yang tangguh.

## **2.3. Layanan Perbankan Digital**

*Digital banking* merupakan transformasi layanan perbankan tradisional ke dalam bentuk digital dengan memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, serta pengalaman nasabah. Konsep ini berakar dari perkembangan teori ekonomi, manajemen, dan inovasi teknologi yang menjelaskan perubahan fundamental dalam cara bank beroperasi dan memberikan layanan.

Transformasi digital dalam perbankan dapat dianalisis melalui berbagai teori. Pertama, teori asimetri informasi (*asymmetric information*) menjelaskan bagaimana digitalisasi mampu mengurangi kesenjangan informasi antara bank dan nasabah melalui keterbukaan data dan transparansi transaksi. Kedua, teori biaya transaksi (*transaction cost theory*) menekankan bahwa *digital banking* menurunkan biaya administrasi dan biaya operasional dengan memanfaatkan otomatisasi proses. Ketiga, teori hubungan keagenan (*agency relations*) menunjukkan bagaimana teknologi dapat memperkuat mekanisme pengawasan dan mengurangi konflik kepentingan antara pihak bank dan nasabah. Keempat, teori inovasi menggambarkan bagaimana integrasi teknologi digital, termasuk kecerdasan buatan (*artificial intelligence*), menjadi pendorong utama lahirnya produk dan layanan baru yang adaptif terhadap kebutuhan pasar [26].

Dalam aspek pengembangan sistem, *digital banking* banyak dipengaruhi oleh teori kompleksitas yang melandasi metodologi *agile*. Teori ini menekankan pentingnya adaptasi cepat, fleksibilitas, dan iterasi berkelanjutan dalam menghadapi perubahan kebutuhan nasabah yang dinamis. Selain itu, prinsip *lean thinking* yang awalnya berkembang dalam industri manufaktur juga diadopsi untuk mengurangi pemborosan dan memastikan setiap fitur yang dikembangkan benar-benar memberikan nilai tambah bagi nasabah [27].

Dari perspektif manajemen strategis, *digital banking* juga dipahami melalui kerangka teori transformasi digital dan model bisnis perbankan. Transformasi ini bukan hanya digitalisasi proses, melainkan juga redefinisi peran bank sebagai perantara keuangan. Perubahan ini melahirkan model bisnis baru seperti *banking as a service* (BaaS) dan *open banking*, yang memungkinkan kolaborasi ekosistem keuangan digital. Dalam konteks persaingan industri, kepercayaan (*trust*) dan inovasi menjadi faktor kunci yang membedakan keberhasilan sebuah bank digital [28] [29].

Lebih lanjut, *digital banking* tidak dapat dipisahkan dari perkembangan teknologi finansial (*financial technology*). Berbagai teknologi mutakhir seperti *artificial intelligence* (AI), biometrik, *cloud computing*, *big data analytics*, *blockchain*, dan *open banking* mendukung otomatisasi proses, personalisasi layanan, peningkatan keamanan transaksi, serta efisiensi operasional bank [29].

Secara historis, *digital banking* berevolusi dari layanan dasar seperti ATM dan *call center*, menuju integrasi layanan berbasis *cloud*, *mobile banking*, hingga *open banking*. Evolusi ini menandai pergeseran perbankan tradisional menuju perbankan yang sepenuhnya digital. Ciri khas *digital banking* meliputi layanan yang tersedia 24/7, pengalaman

personalisasi berbasis data, penggunaan otentikasi digital, serta digitalisasi menyeluruh dari seluruh proses perbankan [29] [30].

Dengan demikian, dasar teori *digital banking* mencakup gabungan dari teori ekonomi, manajemen inovasi, dan teknologi informasi. Kerangka konseptual ini menekankan pentingnya efisiensi, inovasi, adaptasi, dan personalisasi layanan berbasis teknologi dalam mendukung keberlanjutan dan daya saing sektor perbankan di era digital.

Dalam bentuk tabel, di bawah ini dijelaskan perbandingan antara beberapa model layanan *digital banking* yang sering digunakan dalam lingkup global.

Tabel 2.1. Tabel Perbandingan Layanan Perbankan Digital (*Digital Banking*)

<b>TEORI/MODEL</b>	<b>APLIKASI DALAM DIGITAL BANKING</b>	<b>SUMBER</b>
<b>ASYMMETRIC INFORMATION</b>	Transparansi & pengurangan risiko	Zverkova (2025)
<b>TRANSACTION COST</b>	Efisiensi proses & biaya	Zverkova (2025); Broby (2021)
<b>AGENCY RELATIONS</b>	Otomatisasi & pengawasan hubungan nasabah	Zverkova (2025)
<b>INOVASI</b>	Pengembangan produk & layanan baru	Zverkova (2025); Melnychenko et al. (2020)
<b>KOMPLEKSITAS &amp; LEAN</b>	Adaptasi cepat, pengembangan fitur relevan	Ogundipe et al. (2024)
<b>FINTECH (AI, BLOCKCHAIN)</b>	Otomatisasi, keamanan, personalisasi layanan	Melnichenko et al. (2020)

#### 2.4. Penelitian Terdahulu

Selama lima tahun terakhir, model UTAUT2 sering digunakan untuk menjelaskan perilaku adopsi teknologi di sektor jasa keuangan, termasuk *mobile banking*, *e-wallet*, dan *digital banking*. Studi [26] menggunakan UTAUT2 untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi niat pengguna terhadap *e-wallet*, dan menemukan bahwa *performace expectancy*, *social influence*, *facilitating conditions*, serta *habit* adalah faktor yang paling dominan. Namun, aspek psikologis seperti *digital resilience* tidak termasuk dalam model.

Studi [27] juga mengembangkan UTAUT2 dalam konteks nasabah BSI di Riau dengan menambahkan konstruk eksternal seperti *personal innovativeness*, *trust*, dan *security*. Studi ini menunjukkan bahwa *price value*, *habit*, dan *security* memiliki dampak signifikan pada niat perilaku menggunakan *mobile banking*. Namun, aspek resiliensi pengguna terhadap tantangan digital belum dijelaskan secara eksplisit.

Hasil studi dari [11] yang menggunakan model UTAUT2 untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi bank digital oleh generasi Z di Indonesia menunjukkan bahwa *social influence*, *facilitating conditions*, *hedonic motivation*, *price value*, dan *habit* mempengaruhi *behavioral intention* secara positif, sedangkan *performance expectancy* dan *effort expectancy* tidak signifikan berpengaruh. Namun, penelitian ini tidak mempertimbangkan untuk aspek psikologis seperti *digital resilience*.

Sementara itu, studi [12] menguji penerimaan *digital banking* menggunakan UTAUT2 pada studi kasus SeaBank. Hasilnya menunjukkan bahwa faktor *performance expectancy*, *effort expectancy*, dan *trust* memiliki dampak signifikan pada niat menggunakan layanan bank digital. Namun, penelitian ini tidak menelusuri bagaimana pengguna memiliki *digital resilience* untuk menghadapi tantangan digital seperti tekanan informasi dan kekhawatiran keamanan.

Sejauh ini, tidak diketahui bahwa *digital resilience* secara eksplisit digunakan sebagai variabel moderator dalam model UTAUT2. Hal ini menciptakan peluang ilmiah yang signifikan, ketika *digital resilience* dianggap berpotensi menjelaskan bagaimana pengguna bertahan dan terus terlibat dalam penggunaan layanan keuangan digital, bahkan dalam menghadapi risiko, ketidakpastian, dan kompleksitas sistem. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengisi kekosongan tersebut dengan mengembangkan model konseptual yang lebih adaptif sesuai konteks pengguna digital *native* di Indonesia.

Dalam bentuk tabel penelitian terdahulu dijelaskan sebagai berikut.

Tabel 2.2. Penelitian Terdahulu

No	Tahun	Nama Penulis	Judul	Topik	Konstruk yang Digunakan	Hasil
1	2022	Ni Putu Diva Cahyani & Luh Gede Krisna Dewi	Analisis Adopsi Uang Elektronik dengan Model UTAUT2	E-wallet	<i>Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Conditions, Hedonic Motivation, Price Value, Habit</i>	Faktor SI, FC, PV, dan <i>Habit</i> berpengaruh signifikan terhadap niat menggunakan uang elektronik. PE, EE, dan HM tidak signifikan. Tidak ada konstruk psikologis seperti <i>Digital Resilience</i> .
2	2024	Lukluil Mukarromah & Joko Setyono	<i>Mobile Banking Adoption: Development of UTAUT2 on BSI Customers in Riau</i>	Mobile Banking	UTAUT2, <i>Personal Innovativeness, Trust, Security</i>	PV, <i>Habit</i> , dan <i>Security</i> berpengaruh signifikan pada niat perilaku. <i>Habit, Personal Innovativeness</i> , dan <i>Behavioral Intention</i> mempengaruhi perilaku aktual. EE berpengaruh negatif signifikan. Tidak mempertimbangkan <i>Digital Resilience</i> .
3	2025	Vo Duy Tuong et al.	<i>Understanding Gen Z's Digital Banking Loyalty: The Role of Switching Costs</i>	Digital Banking (Generasi Z)	<i>Social Influence, Facilitating Conditions, Hedonic Motivation, Price Value, Habit (UTAUT2),</i>	SI, FC, HM, PV, dan <i>Habit</i> berpengaruh positif terhadap <i>Behavioral Intention</i> . Tidak mempertimbangkan PE dan EE secara signifikan. Tidak memasukkan

			<i>and Consumption Values</i>		<i>Switching Cost, Consumption Values</i>	konstruk psikologis seperti <i>Digital Resilience</i> .
4	2024	M. Rafid Syafiq Mahfuzh	Analisis Faktor-Faktor Penerimaan Pengguna Bank Digital Menggunakan UTAUT2 <i>Extended</i> (Studi Kasus: <i>SeaBank</i> )	Bank Digital ( <i>SeaBank</i> )	UTAUT2, <i>Perceived Security, Perceived Trust</i>	PE, EE, SI, PT, PV, dan <i>Habit</i> berpengaruh signifikan terhadap BI. FC dan BI memengaruhi UB. Tidak mempertimbangkan aspek resiliensi pengguna terhadap tantangan digital.

Berdasarkan studi-studi literatur yang telah dibahas, penelitian ini mencoba mengatasi *gap* penelitian dalam dua hal utama, yaitu

1. Belum adanya studi yang secara eksplisit memasukkan *Digital Resilience* sebagai variabel moderator dalam model UTAUT2, dan
2. Keterbatasan konteks lokal dalam memahami dinamika adopsi bank digital berbasis aplikasi di Indonesia, khususnya di luar wilayah pusat seperti Jakarta.

Berdasarkan kajian literatur dan celah empiris yang ada, penelitian ini menawarkan kebaruan (*novelty*) dalam tiga aspek berikut.

1. Penggunaan *Digital Resilience* sebagai Variabel Moderator

Penelitian ini mengintegrasikan *Digital Resilience* – kemampuan individu dalam menghadapi disrupsi digital – sebagai variabel moderator dalam hubungan antara niat dan perilaku aktual. Meskipun konsep ini berkembang dalam literatur psikologi digital, belum ada studi sebelumnya yang memasukkannya secara formal kedalam kerangka UTAUT2 untuk konteks bank digital.

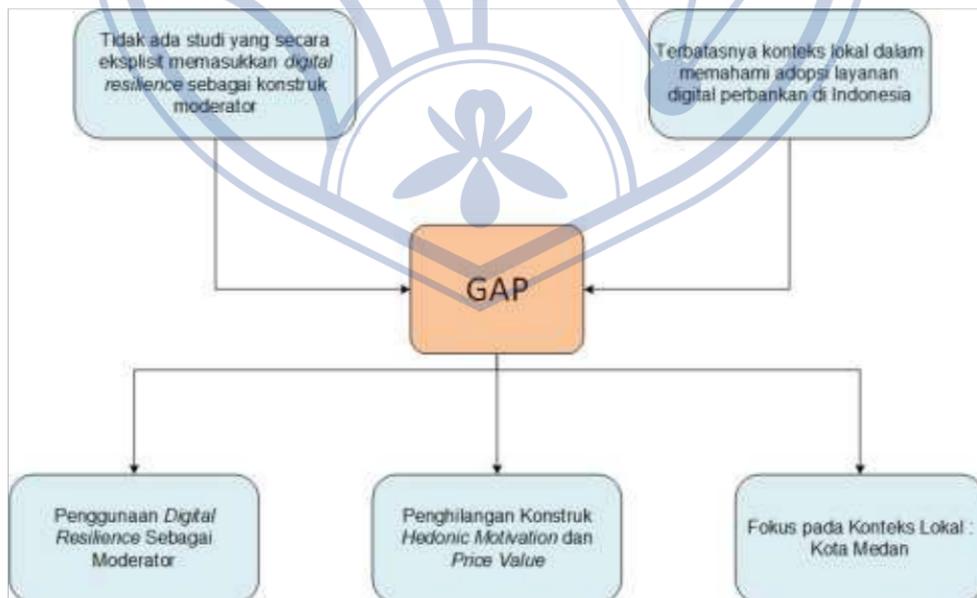
2. Penghilangan Konstruk *Hedonic Motivation* dan *Price Value*

Konstruk *Hedonic Motivation* dan *Price Value* dihilangkan dari model karena dinilai tidak relevan dalam konteks perbankan digital yang bersifat utilitarian. Hal ini didasarkan pada bukti empiris dari studi-studi sebelumnya yang menunjukkan bahwa pengguna tidak lagi memprioritaskan kesenangan atau biaya dalam penggunaan aplikasi bank digital, tetapi lebih pada keamanan, efisiensi, dan kepercayaan.

3. Fokus Konteks Lokal: Pengguna Bank Digital di Kota Medan

Penelitian ini secara khusus menyoroti perilaku pengguna bank digital di Kota Medan, yang secara demografis dan digital literasi memiliki karakteristik berbeda dari pengguna di wilayah perkotaan besar lainnya. Fokus lokal ini penting untuk memberikan kontribusi kontekstual terhadap literatur adopsi teknologi di Indonesia yang masih didominasi oleh studi di Jawa atau Jakarta.

Kebaruan yang ditawarkan pada penelitian ini dijelaskan pada gambar di bawah ini.



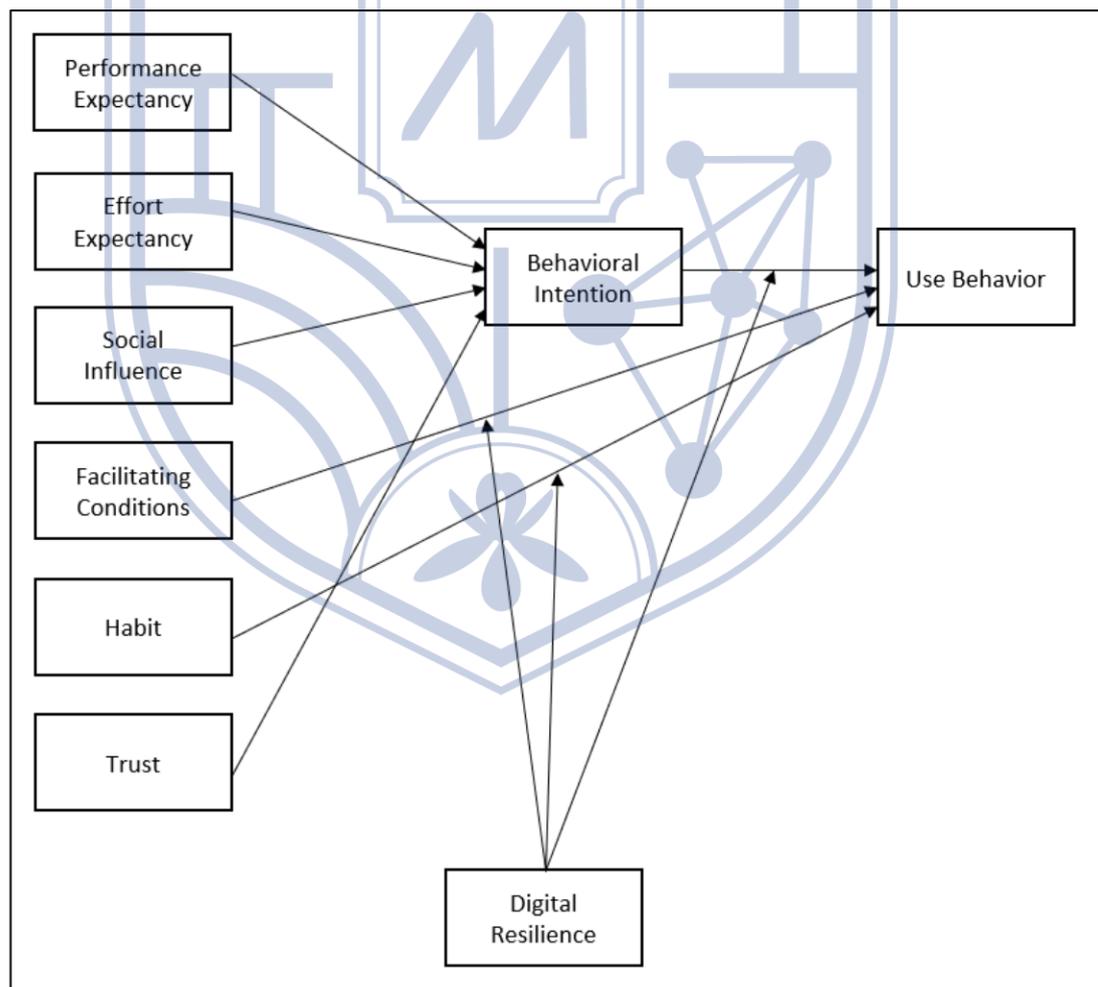
Gambar 2.2. Kebaruan Penelitian

## 2.5. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan literatur yang telah dibahas, kerangka pemikiran dalam penelitian ini didasarkan pada model *Modified UTAUT2* yang disesuaikan dengan konteks layanan bank digital. *Performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *trust* diasumsikan memengaruhi *behavioral intention*, sedangkan *facilitating conditions*, *habit*, dan *behavioral intention* berpengaruh langsung terhadap *use behavior*. *Digital resilience* diusulkan sebagai variabel moderator dalam hubungannya antara *behavioral intention*, *facilitating conditions*, dan *habit* terhadap *use behavior*. *Digital resilience* merepresentasikan kemampuan pengguna untuk tetap konsisten meskipun terdapat tantangan, seperti risiko keamanan, ketidakpastian informasi, atau gangguan sistem dalam menggunakan layanan bank digital.

Kerangka ini memungkinkan analisis yang lebih komprehensif tentang perilaku penggunaan layanan bank digital dengan mempertimbangkan faktor-faktor kognitif, lingkungan, dan kemampuan beradaptasi pengguna dengan layanan.

Kerangka pemikiran tersebut dapat dilihat dalam gambar berikut:



Gambar 2.3. Kerangka Pemikiran

## 2.6. Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian dari permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh *Performance Expectancy* terhadap *Behavioral Intention* dalam penggunaan layanan Bank Digital

Ekspektasi kinerja (*Performance Expectancy*) didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa penggunaan teknologi tertentu akan membantu meningkatkan efektivitas dalam menjalankan tugas atau pekerjaannya [6]. Dalam konteks perbankan digital, pengguna cenderung sering menggunakan layanan jika mereka percaya bahwa layanan tersebut dapat mempercepat transaksi, mengurangi kebutuhan untuk datang ke kantor fisik, dan meningkatkan kenyamanan dalam pengelolaan keuangan.

Studi [20] menyatakan bahwa ekspektasi kinerja adalah salah satu prediktor utama dari niat penggunaan teknologi perbankan digital. Berdasarkan pembahasan sebelumnya, maka hipotesis yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1 : *Performance Expectancy* berpengaruh positif terhadap *Behavioral Intention* dalam penggunaan layanan Bank Digital

2. Pengaruh *Effort Expectancy* terhadap *Behavioral Intention* dalam penggunaan layanan Bank Digital

*Effort Expectancy* merujuk pada persepsi individu tentang kemudahan penggunaan teknologi. Dalam konteks layanan bank digital, kemudahan navigasi aplikasi, kejelasan fungsionalitas, dan dukungan untuk pedoman penggunaan akan membentuk persepsi *effort expectancy*.

Penelitian [19] menunjukkan bahwa semakin mudah aplikasi digunakan, semakin tinggi niat pengguna untuk memanfaatkannya. Berdasarkan pembahasan sebelumnya, maka hipotesis yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

H2 : *Effort Expectancy* berpengaruh positif terhadap *Behavioral Intention* dalam penggunaan layanan Bank Digital

3. Pengaruh *Social Influence* terhadap *Behavioral Intention* dalam penggunaan layanan Bank Digital

*Social Influence* menunjukkan seberapa kuat orang lain (teman, keluarga, rekan kerja) mempengaruhi individu dalam memutuskan untuk menggunakan suatu

teknologi. Dalam perbankan digital, pengaruh sosial dapat berasal dari pengalaman positif orang terdekat. Berdasarkan pembahasan sebelumnya, maka hipotesis yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

H3 : *Social Influence* berpengaruh positif terhadap *Behavioral Intention* dalam penggunaan layanan Bank Digital

4. Pengaruh *Trust* terhadap *Behavioral Intention* dalam penggunaan layanan Bank Digital

*Trust* menunjukkan keyakinan pengguna bahwa sistem bank digital dapat dipercaya dalam menjaga keamanan dan keandalan informasi. Dalam layanan keuangan, kepercayaan adalah faktor kunci untuk mendorong adopsi. Berdasarkan pembahasan sebelumnya, maka hipotesis yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

H4 : *Trust* berpengaruh positif terhadap *Behavioral Intention* dalam penggunaan layanan Bank Digital

5. Pengaruh *Behavioral Intention* terhadap *Use Behavior* layanan Bank Digital

*Behavioral Intention* mencerminkan seberapa kuat keinginan individu untuk menggunakan teknologi dalam waktu dekat. Niat ini adalah prediktor langsung dari perilaku aktual.

[14] menegaskan bahwa niat adalah langkah awal dalam proses perilaku penggunaan teknologi secara berkelanjutan. Berdasarkan pembahasan sebelumnya, maka hipotesis yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

H5 : *Behavioral Intention* berpengaruh positif terhadap *Use Behavior* layanan Bank Digital

6. Pengaruh *Facilitating Conditions* terhadap *Use Behavior* layanan Bank Digital

*Facilitating Conditions* terkait dengan persepsi ketersediaan sumber daya dan dukungan teknis untuk menggunakan layanan. Pengguna yang merasa sistem dan infrastrukturnya memadai lebih cenderung menggunakan layanan secara aktif.

[6] dan [20] menunjukkan bahwa kondisi pendukung berpengaruh langsung terhadap perilaku penggunaan teknologi. Berdasarkan pembahasan sebelumnya, maka hipotesis yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

H6 : *Facilitating Conditions* berpengaruh positif terhadap *Use Behavior* layanan Bank Digital

7. Pengaruh *Habit* terhadap *Use Behavior* layanan Bank Digital

*Habit* mencerminkan kebiasaan atau perilaku otomatis karena pengalaman berulang seseorang dalam menggunakan teknologi. Pengguna yang terbiasa akan melanjutkan penggunaan teknologi secara konsisten.

[6] menyebut *habit* sebagai prediktor yang kuat untuk menjelaskan penggunaan aktual. Berdasarkan pembahasan sebelumnya, maka hipotesis yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

H7 : *Habit* berpengaruh positif terhadap *Use Behavior* layanan Bank Digital

8. Moderasi *Digital Resilience* terhadap hubungan antara *Behavioral Intention* dan *Use Behavior*

*Digital Resilience* menggambarkan kemampuan adaptif pengguna untuk menghadapi gangguan sistem, risiko, atau tekanan digital. Pengguna yang resilien akan tetap menggunakan layanan meski terdapat hambatan. Berdasarkan pembahasan sebelumnya, maka hipotesis yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

H8 : *Digital Resilience* memoderasi hubungan antara *Behavioral Intention* dan *Use Behavior* layanan Bank Digital.

9. Moderasi *Digital Resilience* terhadap hubungan antara *Facilitating Conditions* dan *Use Behavior*

*Digital Resilience* juga berperan dalam kesenjangan antara ketersediaan fasilitas dan penggunaan aktual. Kemampuan untuk bertahan dalam kondisi teknis yang tidak ideal memungkinkan konsistensi perilaku. Berdasarkan pembahasan sebelumnya, maka hipotesis yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

H9 : *Digital Resilience* memoderasi hubungan antara *Facilitating Conditions* dan *Use Behavior* layanan Bank Digital.

10. Moderasi *Digital Resilience* terhadap hubungan antara *Habit* dan *Use Behavior*

*Habit* saja tidak cukup jika tidak dibarengi dengan kemampuan adaptif terhadap tantangan digital. *Digital Resilience* berperan dalam mempertahankan kontinuitas kebiasaan penggunaan. Berdasarkan pembahasan sebelumnya, maka hipotesis yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

H10 : *Digital Resilience* memoderasi hubungan antara *Habit* dan *Use Behavior* layanan Bank Digital.