

**PERAN *DIGITAL RESILIENCE* SEBAGAI MODERATOR DALAM
PERILAKU PENGGUNAAN BANK DIGITAL PADA MODEL
*MODIFIED UTAUT2***

TESIS

Oleh:

**ANTHONY
NIM. 231232191**



**PROGRAM STUDI S-2 MAGISTER TEKNOLOGI INFORMASI
FAKULTAS INFORMATIKA
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2025**

THE ROLE OF DIGITAL RESILIENCE AS A MODERATOR IN DIGITAL BANKING USE BEHAVIOR IN THE MODIFIED UTAUT2 MODEL

THESIS

Oleh:

**ANTHONY
ID NUMBER. 231232191**



**INFORMATION TECHNOLOGY MASTER'S PROGRAM
FACULTY OF INFORMATICS
MIKROSKIL UNIVERSITY
MEDAN
2025**

LEMBARAN PENGESAHAN

**PERAN *DIGITAL RESILIENCE* SEBAGAI MODERATOR DALAM
PERILAKU PENGGUNAAN BANK DIGITAL PADA MODEL
*MODIFIED UTAUT2***

TESIS

Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Magister
Program Studi S-2 Teknologi Informasi

Oleh:

**ANTHONY
NIM. 231232191**

Disetujui Oleh:

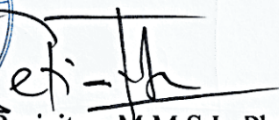
Dosen Pembimbing



Ir. Erwin Setiawan Panjaitan, M.M.S.I., Ph.D.

Medan, September 2025
Diketahui dan Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi
S-2 Magister Teknologi Informasi



Ir. Erwin Setiawan Panjaitan, M.M.S.I., Ph.D.

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-2 Magister Teknologi Informasi Universitas Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : ANTHONY

NIM : 231232191

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tesis dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Tesis : **PERAN *DIGITAL RESILIENCE* SEBAGAI MODERATOR DALAM PERILAKU PENGGUNAAN BANK DIGITAL PADA MODEL *MODIFIED* UTAUT2**

Tempat Penelitian : -

Alamat Tempat Penelitian : -

No. Telp. Tempat Penelitian : -

Sehubungan dengan Tesis tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa penelitian dan penulisan Tesis tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar. Bila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh Universitas Mikroskil Medan, yakni pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas Tesis saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, Universitas Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tesis saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tesis saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel, buku, ataupun perangkat lunak/sistem informasi.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, Juli 2025

Saya yang membuat pernyataan



ANTHONY

PERAN *DIGITAL RESILIENCE* SEBAGAI MODERATOR DALAM PERILAKU PENGGUNAAN BANK DIGITAL PADA MODEL *MODIFIED UTAUT2*

Abstrak

Transformasi teknologi dalam sektor perbankan telah mendorong perubahan signifikan dalam perilaku pengguna terhadap layanan keuangan, khususnya penggunaan layanan bank digital. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh konstruk pada model Modified UTAUT2 (Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Conditions, Trust, dan Habit) terhadap Behavioral Intention dan Use Behavior pengguna layanan bank digital di Kota Medan, serta menguji peran Digital Resilience sebagai variabel moderator dalam hubungan tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 316 responden yang merupakan pengguna aktif layanan bank digital. Analisis data dilakukan menggunakan metode Partial Least Squares - Structural Equation Modeling (PLS-SEM) melalui perangkat lunak SmartPLS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar konstruk dalam Modified UTAUT2 berpengaruh signifikan terhadap niat dan perilaku penggunaan bank digital. Selain itu, Digital Resilience mempengaruhi langsung hubungan antara niat perilaku dan perilaku aktual, serta antara habit dan perilaku penggunaan. Penelitian ini memberikan kontribusi teoritis dengan memperluas model UTAUT2 serta kontribusi praktis bagi industri perbankan digital dalam menciptakan pendekatan dan strategi terhadap penggunaan bank digital.

Kata kunci: *Bank Digital, Digital Resilience, Trust, Behavioral Intention, Use Behavior*

Abstract

Technological transformation in the banking sector has driven significant changes in Use Behavior toward financial services, particularly the use of digital banking services. This study aims to analyze the influence of construct in the Modified UTAUT2 model (Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Conditions, Trust, and Habit) on Behavioral Intention and Use Behavior of digital banking users in Medan City, as well as to examine the role of Digital Resilience as a moderating variable in these relationships. The research employs a quantitative approach using a survey method involving 316 respondents who are active users of digital banking services. Data analysis was conducted using the Partial Least Squares - Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method with SmartPLS software. The results indicate that most constructs in the Modified UTAUT2 model have a significant effect on the intention and behavior of digital banking use. Moreover, Digital Resilience directly moderates the relationship between behavioral intention and use behavior, as well as between habit and use behavior. This study contributes theoretically by expanding the UTAUT2 model and offers practical implications for the digital banking industry in formulating approaches and strategies for digital banking usage.

Keywords: *Digital Banking, Digital Resilience, Trust, Behavioral Intention, Use Behavior*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan karunia-Nya penulis dapat melaksanakan penelitian dan menyelesaikan penulisan Tesis ini dengan judul **“PERAN *DIGITAL RESILIENCE* SEBAGAI MODERATOR DALAM PERILAKU PENGGUNAAN BANK DIGITAL PADA MODEL *MODIFIED UTAUT2*”**.

Adapun tujuan dari penulisan Tesis ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan di jenjang Strata Dua pada Program Studi S-2 Magister Teknologi Informasi Fakultas Informatika Universitas Mikroskil.

Dalam penulisan Tesis ini, penulis telah berusaha semaksimal mungkin untuk mencapai hasil yang terbaik, dan semua itu tidak terlepas dari bantuan baik secara moril maupun materil yang penulis terima dari semua pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

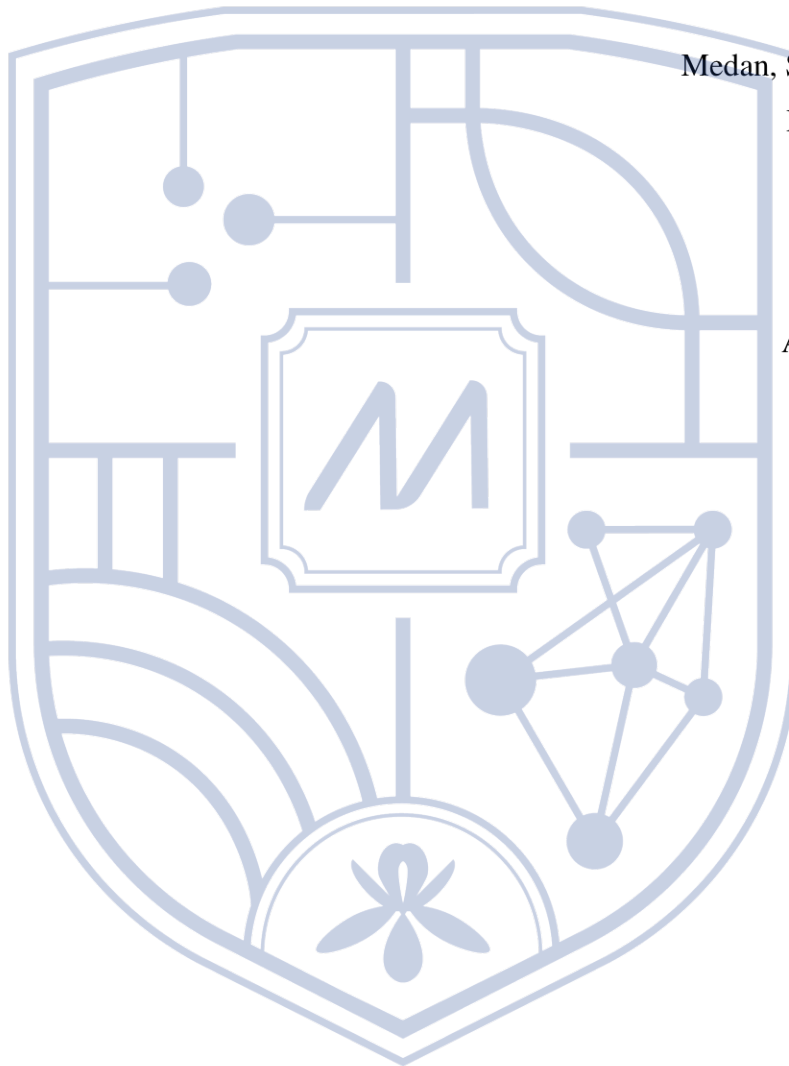
1. Bapak Ir. Erwin Setiawan Panjaitan, M.M.S.I., Ph.D., selaku Dosen Pembimbing dan Ketua Program Studi S-2 Magister Teknologi Informasi Universitas Mikroskil yang telah meluangkan waktu dan tenaganya untuk membimbing serta mengarahkan penulis dalam menyelesaikan penulisan Tesis.
2. Ibu Dr. Sofiana Nurjanah, S.Kom., M.T.I., selaku Dosen Pendamping Pembimbing yang telah meluangkan waktu dan tenaganya untuk membimbing serta mengarahkan penulis dalam menyelesaikan penulisan Tesis.
3. Bapak Hardy, S.Kom., M.Sc., Ph.D., selaku Rektor Universitas Mikroskil.
4. Bapak Sunaryo Winardi, S.Kom., M.T., selaku Dekan Fakultas Informatika Universitas Mikroskil.
5. Seluruh Bapak/Ibu Dosen dan Staf Pengajar Program Studi S-2 Magister Teknologi Informasi Universitas Mikroskil.
6. Kedua Orang Tua yang senantiasa mendukung penulis, memberikan nasihat, dukungan moral, dan doa yang dipanjatkan untuk penulis dalam menyelesaikan studi di Program Studi S-2 Magister Teknologi Informasi Universitas Mikroskil.
7. Seluruh keluarga, kerabat, dan sahabat yang tidak dapat penulis sampaikan satu per satu yang telah membantu penulis sepenuhnya baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Tesis ini tidak lepas dari kekurangan dan ketidaksempurnaan. Untuk itu, penulis mengharapkan kepada pembaca untuk dapat memakluminya, dan penulis secara terbuka menerima kritik dan saran dari para pembaca yang bersifat membangun, sehingga dapat memperbaiki dan menyempurnakan Tesis ini. Akhir kata, penulis berharap semoga hasil dari Tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Medan, September 2025

Penulis,

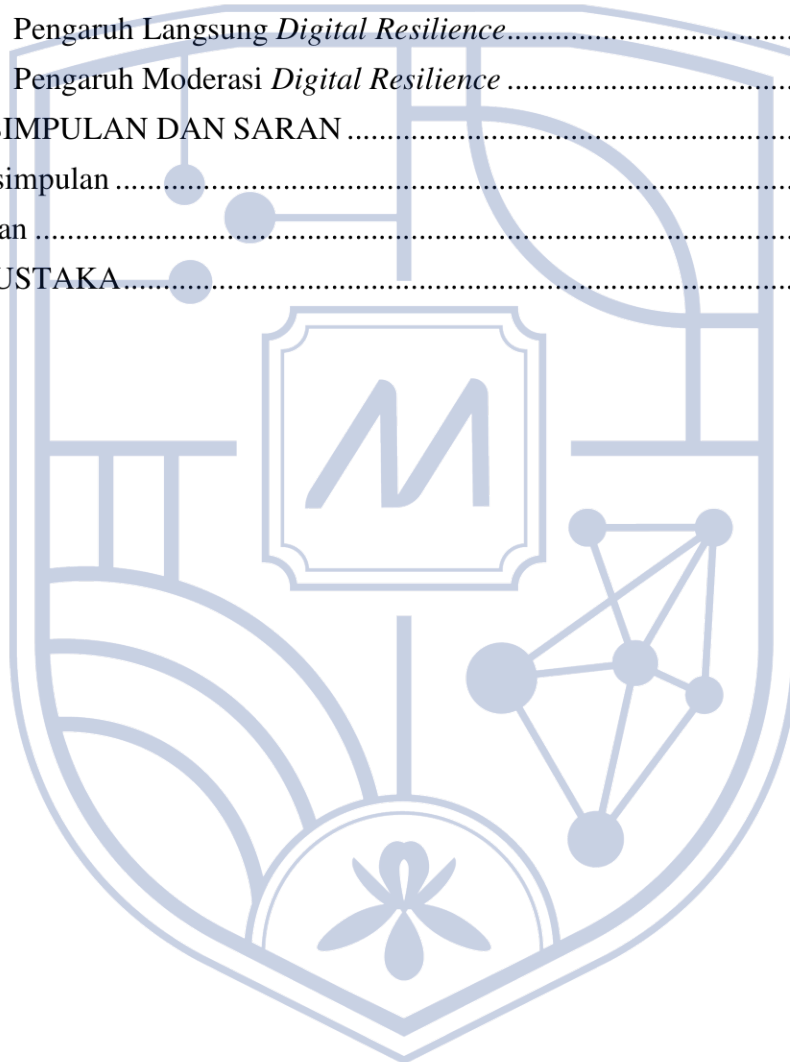
Anthony



DAFTAR ISI

Abstrak	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan	4
1.4. Manfaat	5
1.5. Batasan Masalah	5
BAB II KAJIAN LITERATUR.....	6
2.1. UTAUT2.....	6
2.1.1. <i>Performance Expectancy</i>	7
2.1.2. <i>Effort Expectancy</i>	7
2.1.3. <i>Social Influence</i>	8
2.1.4. <i>Facilitating Conditions</i>	8
2.1.5. <i>Habit</i>	8
2.1.6. <i>Trust</i>	8
2.1.7. <i>Behavioral Intention</i>	8
2.1.8. <i>Use Behavior</i>	9
2.2. <i>Digital Resilience</i>	9
2.3. Layanan Perbankan Digital.....	9
2.4. Penelitian Terdahulu	11
2.5. Kerangka Pemikiran	16
2.6. Hipotesis Penelitian	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	20
3.1. Jenis dan Pendekatan Penelitian	20
3.2. Populasi dan Sampel.....	20
3.3. Teknik Pengumpulan Data.....	20
3.4. Operasionalisasi Variabel	22
3.5. Teknik Analisis Data	24

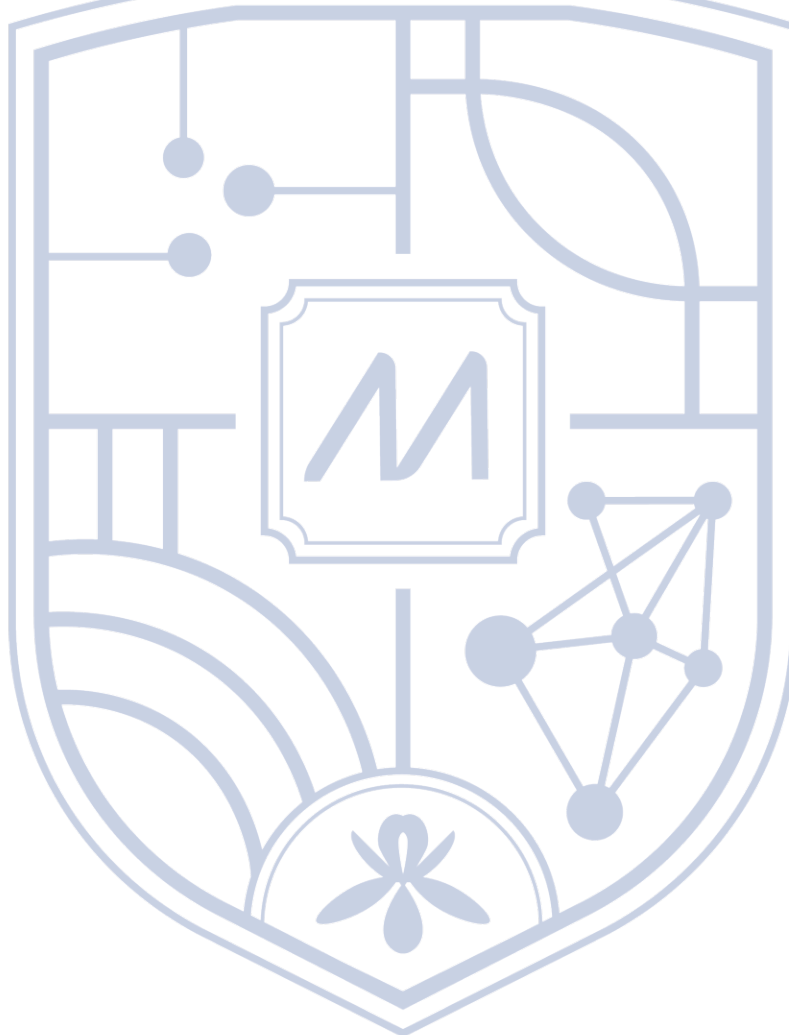
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	25
4.1. Hasil Analisis	25
4.1.1. Hasil Analisis Demografi	25
4.1.2. Hasil Analisis Pengukuran Model	50
4.1.3. Hasil Analisis Struktur Model	65
4.1.4. Pengujian Hipotesis.....	74
4.2. Interpretasi dan Diskusi Hasil Analisis Struktur Model	78
4.2.1. Pengaruh Langsung <i>Digital Resilience</i>	83
4.2.2. Pengaruh Moderasi <i>Digital Resilience</i>	84
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	86
5.1. Kesimpulan	86
5.2. Saran	87
DAFTAR PUSTAKA.....	89



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model UTAUT2 [6].....	7
Gambar 2.2. Kebaruan Penelitian.....	15
Gambar 2.3. Kerangka Pemikiran	16
Gambar 4.4. Diagram Pengalaman Pengguna	26
Gambar 4.5. Diagram Layanan Digital Banking	26
Gambar 4.6. Diagram Performance Expectancy 1 (PE1)	27
Gambar 4.7. Diagram Performance Expectancy 2 (PE2)	27
Gambar 4.8. Diagram Performance Expectancy 3 (PE3)	27
Gambar 4.9. Diagram Performance Expectancy 4 (PE4)	28
Gambar 4.10. Diagram Effort Expectancy 1 (EE1).....	29
Gambar 4.11. Diagram Effort Expectancy 2 (EE2).....	29
Gambar 4.12. Diagram Effort Expectancy 3 (EE3).....	30
Gambar 4.13. Diagram Social Influence 1 (SI1).....	31
Gambar 4.14. Diagram Social Influence 2 (SI2).....	31
Gambar 4.15. Diagram Social Influence 3 (SI3).....	32
Gambar 4.16. Diagram Trust 1 (TR1).....	33
Gambar 4.17. Diagram Trust 2 (TR2)	33
Gambar 4.18. Diagram Trust 3 (TR3)	34
Gambar 4.19. Diagram Trust 4 (TR4)	34
Gambar 4.20. Diagram Facilitating Conditions 1 (FC1)	36
Gambar 4.21. Diagram Facilitating Conditions 2 (FC2)	36
Gambar 4.22. Diagram Facilitating Conditions 3 (FC3)	36
Gambar 4.23. Diagram Habit 1 (HT1)	37
Gambar 4.24. Diagram Habit 2 (HT2)	37
Gambar 4.25. Diagram Habit 3 (HT3)	38
Gambar 4.26. Diagram Behavioral Intention 1 (BI1).....	39
Gambar 4.27. Diagram Behavioral Intention 2 (BI2).....	39
Gambar 4.28. Diagram Behavioral Intention 3 (BI3).....	39
Gambar 4.29. Diagram Use Behavior 1 (UB1)	41
Gambar 4.30. Diagram Use Behavior 2 (UB2)	41

Gambar 4.31. Diagram Use Behavior 3 (UB3)	41
Gambar 4.32. Diagram Digital Resilience 1 (DR1)	43
Gambar 4.33. Diagram Digital Resilience 2 (DR2)	43
Gambar 4.34. Diagram Digital Resilience 3 (DR3)	43
Gambar 4.35. Diagram Digital Resilience 4 (DR4)	44
Gambar 4.36. Model UTAUT2 Modified yang Telah Dimodifikasi	63
Gambar 4.37. Model UTAUT2 Modified dengan Modifikasi Lanjutan	79



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Tabel Perbandingan Layanan Perbankan Digital (Digital Banking).....	11
Tabel 2.2. Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 3.3. Rincian Indikator Penelitian	22
Tabel 4.4. Matriks Korelasi	48
Tabel 4.5. Outer Loadings (Hasil Perhitungan SmartPLS 4.1.)	50
Tabel 4.6. Composite Reliability (Hasil Perhitungan SmartPLS 4.1.)	56
Tabel 4.7. Average Variance Extracted (Hasil Perhitungan SmartPLS 4.1.).....	57
Tabel 4.8. Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT) (Hasil Perhitungan SmartPLS 4.1.).....	59
Tabel 4.9. Path Coefficient (β) (Hasil Perhitungan SmartPLS 4.1.)	65
Tabel 4.10. Hasil R^2 dan R^2 Adjusted (Hasil Perhitungan SmartPLS 4.1.).....	69
Tabel 4.11. Hasil f^2 (Hasil Perhitungan SmartPLS 4.1.)	69
Tabel 4.12. Hasil Standardized Root Mean Square Residual (SRMR) (Hasil Perhitungan SmartPLS 4.1.)	72
Tabel 4.13. Unweighted Least Squares discrepancy (d_ULS) (Hasil Perhitungan SmartPLS 4.1.).....	72
Tabel 4.14. Hasil d_G (Geodesic discrepancy) (Hasil Perhitungan SmartPLS 4.1.)	73
Tabel 4.15. Perbandingan Ringkasan Hipotesis Penelitian	76
Tabel 4.16. Perbandingan Ringkasan Hipotesis Penelitian	77
Tabel 4.17. Rekapitulasi Signifikansi dan Interpretasi Antar Konstruk.....	80

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.....	93
-----------------	----

