

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI INTENSI
PENGGUNAAN DIGIBANK DBS DENGAN METODE *UNIFIED THEORY
OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY 2* (UTAUT 2)**

Shina Aulia Hassanah
NIM. 18/429443/EK/22052
Departemen Akuntansi, Universitas Gadjah Mada
shinaaulia00@mail.ugm.ac.id
Dosen Pembimbing: Sumiyana, Dr., M.Si., Ak., CA.

INTISARI

Fenomena jumlah kantor cabang bank yang cenderung selalu mengalami tren menurun mengindikasikan bahwa industri perbankan mulai memasuki dunia digital dan operasionalnya tidak bergantung dengan kantor cabang. Bank digital membuat para nasabahnya mampu menggunakan layanan bank hanya dengan pengendalian ponsel pintar. Salah satu pemain besar dalam industri perbankan digital adalah DBS lewat produknya bernama Digibank, yang berada di posisi ketiga dalam hal pengguna aktif bulanan terbanyak di Indonesia. Para pengambil keputusan di sektor perbankan ritel penting untuk mengidentifikasi dan memahami penerimaan individu dalam penggunaan teknologi informasi demi keselarasan tujuan antara pembuat teknologi dan pengguna teknologi, termasuk teknologi bank digital. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi intensi penggunaan individu terhadap Digibank DBS menggunakan metode *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT 2). Riset ini dilakukan menggunakan desain penelitian kuantitatif deskriptif dengan instrumen penelitian yaitu kuesioner daring. Populasi dari penelitian ini adalah nasabah bank Digibank DBS yang berumur minimal 18 tahun dan berdomisili di Jakarta, Bogor, Depok, dan Tangerang, dengan jumlah sampel sebanyak 140 responden. Data tersebut diolah menggunakan SEM-PLS. Hasil uji hipotesis menyatakan bahwa variabel Harapan Kinerja, Motivasi Hedonis, dan Kebiasaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Intensi Penggunaan Digibank DBS, dengan variabel Kebiasaan merupakan variabel yang berpengaruh paling besar. Sementara itu, variabel Pengaruh Sosial, Kondisi yang Memfasilitasi, dan Nilai Harga berpengaruh positif namun tidak signifikan, dan variabel Harapan Usaha berpengaruh negatif dan tidak signifikan.

Kata Kunci: Digibank DBS, Bank Digital, UTAUT 2, Sistem Informasi

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI INTENSI
PENGGUNAAN DIGIBANK DBS DENGAN METODE *UNIFIED THEORY
OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY 2* (UTAUT 2)**

Shina Aulia Hassanah

NIM. 18/429443/EK/22052

Departemen Akuntansi, Universitas Gadjah Mada

shinaaulia00@mail.ugm.ac.id

Dosen Pembimbing: Sumiyana, Dr., M.Si., Ak., CA.

ABSTRACT

The phenomenon of the number of bank branch offices that always experience a downward trend indicates that the banking industry is starting to enter the digital world, and its operations do not depend on branch offices. Digital banks allow their customers to use bank services by relying on smartphones. One of the big players in the digital banking industry is DBS through its product called Digibank, which is in the third position in terms of the most monthly active users in Indonesia. Decision-makers in the retail banking sector need to identify and understand the individual acceptance of the use of information technology to align the objective of technology makers and users, including digital banking technology. This study aims to analyze the factors influencing the individual's intention to use Digibank DBS using the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT 2) method. This research was conducted using a descriptive quantitative research design with an online questionnaire instrument. The population of this study is Digibank DBS bank customers at least 18 years old and domiciled in Jakarta, Bogor, Depok, and Tangerang, with a total sample of 140 respondents. The data is processed using SEM-PLS. The results of the hypothesis test state that the variables of Performance Expectancy, Hedonic Motivation, and Habits have a positive and significant effect on Behavioral Intention of Digibank DBS, with the Habit variable being the variable that has the most critical influence. Meanwhile, the variables of Social Influence, Facilitating Conditions, and Price Value have a positive but not significant effect, and the Business Expectancy variable has a negative and insignificant effect.

Keywords: *Digibank DBS, Digital Bank, UTAUT 2, Information System*