

INTISARI

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPUTUSAN PENGUNAAN LAYANAN BANK DIGITAL DI INDONESIA

Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi keputusan penggunaan layanan bank digital di Indonesia. Variabel keputusan penggunaan yang diuji berupa faktor demografis (tingkat pendidikan, usia, dan pendapatan) dan *user experience* (keamanan, kenyamanan, dan kesiapan infrastruktur). Lalu variabel dependent yang dipengaruhi adalah keputusan penggunaan layanan bank digital dan frekuensi penggunaan layanan bank digital. Metoda yang digunakan untuk melakukan analisis data adalah analisis regresi linear logistik dan sederhana, yang didahului dengan uji asumsi klasik serta uji beda rata-rata.

Data diambil dengan melakukan *survey google form* dengan *purposive sampling*, yang mana respondennya merupakan masyarakat Indonesia yang adalah nasabah bank konvensional dan memiliki rekening aktif. Dari 174 responden yang mengisi, didapatkan kesimpulan bahwa 85,63% responden menggunakan layanan bank digital dan ada perbedaan penilaian terhadap layanan bank digital antara laki-laki dan perempuan, lalu hasil regresi logistik menunjukkan bahwa ada pengaruh tingkat pendidikan dan usia terhadap keputusan penggunaan layanan bank digital, sementara tingkat pendapatan tidak memengaruhi keputusan penggunaan layanan bank digital. Hasil regresi linear sederhana menunjukkan bahwa *user experience* berpengaruh signifikan terhadap frekuensi penggunaan layanan bank digital.

Kata kunci: Digitalisasi, Transformasi Digital, Bank Digital, Bank Konvensional, *Digital Banking*, keputusan penggunaan, Tingkat pendidikan, Tingkat pendapatan, Usia, *User experience*

ABSTRACT

ANALYSIS OF FACTORS INFLUENCING THE DECISION TO USE DIGITAL BANK SERVICES IN INDONESIA

The purpose of this study is to analyze the factors that influence the decision to use digital bank services in Indonesia. The usage decision variables tested were demographic factors (education level, age, and income) and user experience (safety, comfort, infrastructure readiness). Then the dependent variables that are influenced are the decision to use digital bank services and the frequency of use of digital bank services. The method used to perform data analysis is logistic and simple linear regression analysis

The data is taken by conducting a google form survey with purposive sampling, where the respondents are Indonesians who are customers of conventional banks and have active accounts. From 174 respondents who filled in, it was concluded that 85.63% of respondents used digital bank services and there were differences in assessment of digital bank services between men and women. Then the results of logistic regression show that there is an influence of education level and age on the decision to use digital bank services, While the level of income does not affect the decision to use digital bank services. The results of simple linear regression show that user experience has a significant effect on the frequency of using digital bank services.

Keywords: Digitalization, Digital Transformation, Digital Bank, Conventional Bank, Digital Banking, usage decision, Education level, Income level, Age, User experience