

**EVALUASI PENGGUNAAN SISTEM INFORMASI BANK DIGITAL**

**MENGGUNAKAN PENDEKATAN DELONE & MCLEAN**



**SKRIPSI**

Oleh:

Muhammad Ilham

NIM: 19312241

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI**

**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA**

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

**2023**

**EVALUASI PENGGUNAAN SISTEM INFORMASI BANK DIGITAL  
MENGUNAKAN PENDEKATAN DELONE & MCLEAN**

**SKRIPSI**

Disusun dan diajukan untuk memenuhi sebagai salah satu syarat untuk mencapai  
derajat sarjana Strata-1 Program Studi Akuntansi pada Fakultas Bisnis dan  
Ekonomika UII

**Oleh:**

**Nama: Muhammad Ilham**

**No. Mahasiswa: 19312241**

**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA**

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

**YOGYAKARTA**

**2023**

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.

Yogyakarta, Juni 2023

Penulis



(Muhammad Ilham)

**HALAMAN PENGESAHAN**

**Evaluasi Penggunaan Sistem Informasi Bank Digital Menggunakan  
Pendekatan Delone & Mclean**

**SKRIPSI**

Diajukan oleh:

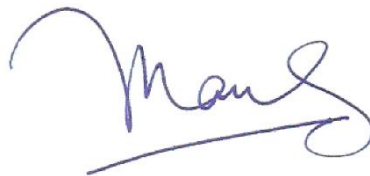
Nama: Muhammad Ilham

No.Mahasiswa: 19312241

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pada Tanggal 12 Juni 2023

Dosen Pembimbing,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Maulidyati Aisyah', with a horizontal line underneath.

(Maulidyati Aisyah, S.E., M.Com(Adv).)

# BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR SKRIPSI

## BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR/SKRIPSI

### SKRIPSI BERJUDUL

EVALUASI PENGGUNAAN SISTEM INFORMASI BANK DIGITAL MENGGUNAKAN PENDEKATAN  
DELONE & MCLEAN

Disusun oleh : MUHAMMAD ILHAM

Nomor Mahasiswa : 19312241

Telah dipertahankan didepan Tim Penguji dan dinyatakan Lulus  
pada hari, tanggal: Kamis, 03 Agustus 2023

Penguji/Pembimbing Skripsi : Maulidyati Aisyah, SE., M.Com(Adv.), CMA.

Penguji : Reni Yendrawati, Dra., M.Si., CFra.



Mengetahui  
Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika  
Universitas Islam Indonesia

Johan Arifin, S.E., M.Si., Ph.D., CFra, CertIPSAS.



## MOTTO

**“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.”**

(QS. Al-Insyiroh : 5)

**“Orang beriman itu bersikap ramah dan tidak ada kebaikan bagi seorang yang tidak bersikap ramah. Dan sebaik-baik manusia adalah orang yang paling bermanfaat bagi manusia.”**

(HR Thabrani dan Daruquthni).

**“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.”**

(Q.S. Al-Insyirah [94]: 5-6).

**“Tidak ada mimpi yang gagal, yang ada hanya mimpi yang tertunda.”**

(Windah)

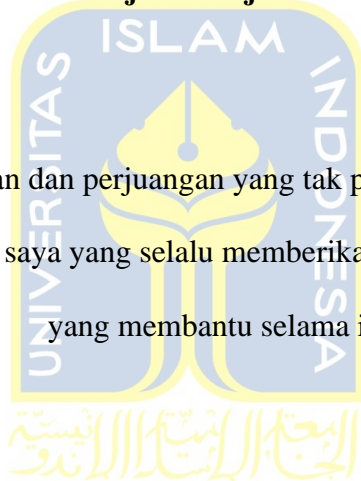
## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

Ayah dan Ibu saya,

**H. Surodjo dan Hj. Sri Haryuni,**

Yang selalu mendoakan dan perjuangan yang tak pernah putus untuk saya sejak saya dilahirkan, kakak saya yang selalu memberikan support, serta teman-teman yang membantu selama ini.



## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamualaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah rabbil'alamin, Segala Puja dan puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, dan limpahan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi berjudul **“Evaluasi Penggunaan Sistem Informasi Bank Digital Menggunakan Pendekatan Delone & Mclean”** sebagai salah satu syarat kelulusan untuk mencapai derajat Sarjana Strata-1 Program Studi Akuntansi pada Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia. Tak lupa pula penulis haturkan shalawat serta salam kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW beserta keluarganya, para sahabatnya, dan seluruh umatnya yang senantiasa istiqomah hingga akhir zaman.

Penulisan tugas akhir ini tentunya masih jauh dari kata sempurna karena kesempurnaan hanya milik Allah SWT semata. Selain proses yang cukup menguras waktu dan pikiran, penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari segala bantuan, usaha, doa, serta dukungan dari banyak pihak. Oleh karena itu, dengan ketulusan dan kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

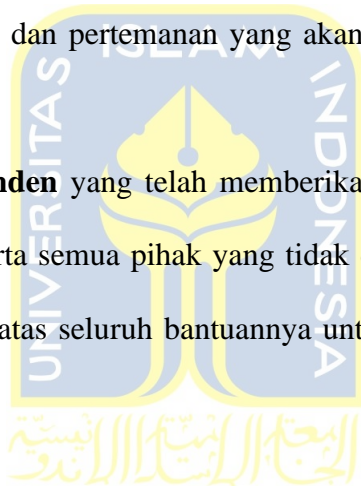
1. **Orang Tua Penulis, Bapak H. Surodjo dan Hj. Ibu Sri Haryuni** yang setiap waktu mendoakan, memberikan kasih sayang, mendukung, memfasilitasi, dan melakukan segalanya hingga membawa penulis



sampai di titik ini. Terima kasih Ayah dan Ibu, semoga setiap tetes keringat perjuangan kalian dibalas oleh Allah SWT.

2. **Bapak Fathul Wahid, S.T., M.Sc., Ph.D.** selaku Rektor Universitas Islam Indonesia yang telah mendukung dalam penyelesaian studi.
3. **Bapak Prof. Dr. Jaka Sriyana, SE., M.Si.** selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia yang telah mendukung dalam penyelesaian studi.
4. **Bapak Johan Arifin S.E., M.Si., Ph.D.** selaku Ketua Jurusan Akuntansi Universitas Islam Indonesia yang telah mendukung dalam penyelesaian studi.
5. **Bapak Rifqi Muhammad, S.E., S.H., M.Sc., Ph.D., SAS., ASPM.,** selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Islam Indonesia yang telah mendukung dalam penyelesaian studi.
6. **Ibu Maulidyati Aisyah, S.E., M.Com(Adv).** selaku dosen pembimbing skripsi yang sangat membantu dan selalu sabar dalam membimbing penulis, serta selalu memberikan solusi hingga terselesaikannya tugas akhir ini. Terimakasih Ibu, atas segala ilmu yang diberikan.
7. **Untuk my best friend** Moh. Salya Wibowo Jati, terimakasih telah memberikan nasehat, motivasi, saran, semangat, mendengarkan keluhan penulis, memberikan arahan kepada penulis dan menemani penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

8. **Untuk kakak saya Ibnu Muntholib dan Mbak saya Cory Dwi Pratiwi**, terimakasih telah yang telah memberikan support, semangat, saran, bantuan dan masukan.
9. **Untuk Geng Wibu Cumlaude** “ Fachrun, Syatir, Rafli, Hafiz, Agil dan Rejak” terimakasih telah memberikan nasehat, motivasi, saran, semangat, mendengarkan keluh kesah penulis, memberikan arahan kepada penulis dan menemani penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. **Teman-teman akuntansi FBE UII 2019** atas jasa, bantuan, pengalaman, dan pertemanan yang akan selalu terkenang. *See you on top!*
11. **Para responden** yang telah memberikan waktu luang untuk mengisi kuisisioner serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terimakasih atas seluruh bantuannya untuk menyelesaikan tugas akhir ini



Penulis berdoa semoga kebaikan pihak-pihak tersebut dibalas oleh Allah SWT dan berharap semoga skripsi ini dapat membantu dan bermanfaat bagi penulis dan pihak yang berkepentingan. Mohon maaf apabila masih terdapat banyak kekurangan dalam karya ilmiah ini, dengan segala kerendahan hati penulis mengharap saran dan kritik yang membangun guna penyempurnaan penulisan.

Sekian,

Wassalamualaikum Wr, Wb.



Penulis,

Muhammad Ilham

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR SKRIPSI.....	v
MOTTO .....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR .....	xix
<i>ABSTRACT</i> .....	xxi
ABSTRAK.....	xxii
BAB 1 .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9

1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.5 Sistematika Penulisan.....	11
<b>BAB II.....</b>	<b>13</b>
<b>KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>13</b>
2.1 Landasan Teori.....	13
2.1.1 <i>The Delone and Mclean is Success Model</i> .....	13
2.1.2 Fleksibilitas.....	15
2.1.3 Keterandalan.....	16
2.1.4 Daya Tanggap.....	17
2.1.5 Kelengkapan.....	17
2.1.6 Kemudahan Pemahaman.....	18
2.1.7 Risiko.....	19
2.1.8 Pengguna Aplikasi Bank Digital.....	21
2.1.9 Bank Digital.....	22
2.2 Penelitian Terdahulu.....	22
2.3 Hipotesis Penelitian.....	26
2.3.1 Pengaruh Fleksibilitas berpengaruh positif terhadap penggunaan aplikasi bank digital.....	26
2.3.2 Pengaruh Keterandalan berpengaruh positif terhadap penggunaan aplikasi bank digital.....	27

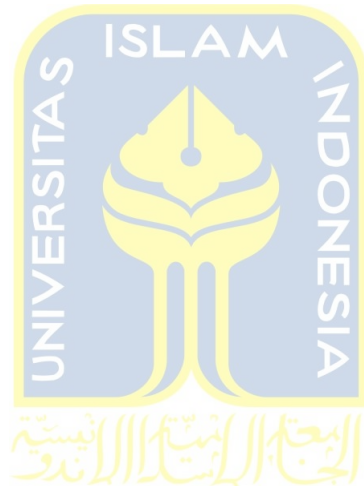


2.3.3 Pengaruh Daya Tanggap berpengaruh positif terhadap penggunaan aplikasi bank digital .....	29
2.3.4 Pengaruh Kelengkapan berpengaruh positif terhadap penggunaan aplikasi bank digital .....	30
2.3.5 Pengaruh Kemudahan berpengaruh positif terhadap penggunaan aplikasi bank digital .....	31
2.3.6 Pengaruh Risiko berpengaruh Negatif terhadap penggunaan aplikasi bank digital .....	32
2.4 Kerangka Pemikiran .....	33
<b>BAB III</b> .....	<b>35</b>
<b>METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>35</b>
3.1 Populasi dan Sampel .....	35
3.1.1 Populasi .....	35
3.1.2 Sampel .....	35
3.2 Jenis dan Sumber Data .....	37
3.2.1 Definisi dan Pengukuran Variabel Penelitian .....	39
3.2.2 Variabel Bebas (Independent Variabel) .....	39
3.2.3 Variabel Perantara (Intervening Variabel) .....	41
3.2.4 Variabel Terikat (Dependent Variabel) .....	44
3.3 Metode Analisis Data .....	46



3.3.1	Analisis Statistik Deskriptif .....	47
3.3.2	Analisis Partial Least Square (PLS).....	47
3.3.3	Hipotesis Operasional .....	52
BAB IV .....		54
ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN .....		54
4.1	HASIL PENGUMPULAN DATA .....	54
4.2	ANALISIS DESKRIPSI KARAKTERISTIK RESPONDEN .....	55
4.2.1	Jenis Kelamin Responden .....	55
4.2.2	Usia Responden.....	56
4.2.3	Pekerjaan Responden .....	57
4.2.4	Asal Responden.....	58
4.2.5	Pendapatan Bulanan Responden .....	59
4.2.6	Pengeluaran Bulanan Responden .....	60
4.2.7	Pernah atau Sedang Responden Menggunakan Bank Digital .....	61
4.2.8	Seberapa Sering Responden Menggunakan Aplikasi Bank Digital .....	62
4.2.9	Jenis Bank Digital yang Sedang Digunakan Responden .....	63
4.3	ANALISIS DESKRIPTIF .....	65
4.4	ANALISIS KUANTITATIF .....	79
4.4.1	Hasil Uji Model Pengukuran ( <i>Outer Models</i> ).....	80
4.4.1.1	Validitas Konvergen ( <i>Convergent Validity</i> ).....	80

BAB 5 .....	100
KESIMPULAN DAN SARAN.....	100
5.1 KESIMPULAN .....	100
5.2 KETERBATASAN PENELITIAN.....	102
5.3 IMPLIKASI PENELITIAN.....	103
5.4 SARAN .....	104
DAFTAR REFERENSI .....	106

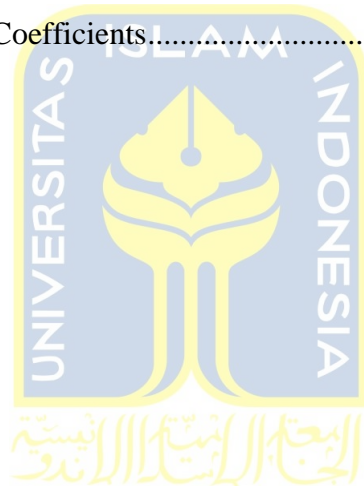




## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Rangkuman Pengukuran Variabel .....	45
Tabel 4. 1 Hasil Pengumpulan Data .....	54
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	55
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	56
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	57
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Asal.....	58
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan per Bulan .....	59
Tabel 4. 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran per Bulan.....	60
Tabel 4. 8 Karakteristik Responden Berdasarkan Pernah atau Sedang Responden Menggunakan Bank Digital .....	61
Tabel 4. 9 Karakteristik Responden Berdasarkan Seberapa Sering Responden Menggunakan Aplikasi Bank Digital.....	62
Tabel 4. 10 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Bank Digital yang Sedang Digunakan Responden .....	64
Tabel 4. 11 Interval Penilaian .....	66
Tabel 4. 12 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Penggunaan Aplikasi Bank Digital.....	66
Tabel 4. 13 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Fleksibilitas.....	68
Tabel 4. 14 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Keterandalan .....	71
Tabel 4. 15 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Daya Tanggap .....	72
Tabel 4. 16 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Kelengkapan .....	74
Tabel 4. 17 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Kemudahan Pemahaman.....	76

Tabel 4. 18 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Risiko .....	77
Tabel 4. 19 Outer Loading .....	80
Tabel 4. 20 Outer Loading .....	83
Tabel 4. 21 Nilai AVE .....	86
Tabel 4. 22 Nilai AVE .....	87
Tabel 4. 23 Latent Variable Correlation .....	87
Tabel 4. 24 Nilai Reliabilitas .....	89
Tabel 4. 25 R-Square.....	90
Tabel 4. 26 Hasil Path Coefficients.....	91



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Pemilik Rekening Digital .....	2
Gambar 1. 2 Minat Menggunakan Bank Digital .....	3
Gambar 1. 3 Pengguna Bank Digital .....	4
Gambar 2. 1 Kerangka Model Delone Mclean .....	14
Gambar 2. 2 Rerangka Pemikiran .....	34



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kusioner Peneltian.....	111
Lampiran 2 Output Smartpls.....	123



## ABSTRACT

*Digital banking applications are software that can be downloaded and used by customers to perform banking transactions, manage finances, and access account information through mobile devices or computers. The Delone and Mclean success model includes several variables that are useful for measuring the success of an information system. These variables include system quality, information quality, service quality, usage, user satisfaction, and net benefits. The aim of this research is to determine the influence of flexibility, reliability, responsiveness, completeness, ease of understanding, and risk on the usage of digital banking information systems. The respondents in this study were 110 individuals. Primary data was collected through online questionnaires. The data analysis technique used was SEM (Structural Equation Model) using SmartPLS 3.0 software. The results of this study indicate that flexibility has a significant influence on the usage of digital banking applications, reliability has a significant influence on the usage of digital banking applications, and completeness has a significant influence on the usage of digital banking applications. However, responsiveness does not have a significant influence on the usage of digital banking applications, ease of understanding does not have a significant influence on the usage of digital banking applications, and risk does not have a significant influence on the usage of digital banking applications.*

*Keywords: digital banking, Delone and Mclean model, flexibility, reliability, responsiveness, completeness, ease of understanding, risk, usage.*



## ABSTRAK

Aplikasi bank digital adalah perangkat lunak yang dapat diunduh dan digunakan oleh nasabah untuk melakukan transaksi perbankan, mengelola keuangan, dan mengakses informasi akun melalui perangkat *mobile* atau komputer. Dalam model keberhasilan *Delone* dan *Mclean* terdapat beberapa variabel yang berguna untuk mengukur kesuksesan sebuah sistem informasi. Variabelnya yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh fleksibilitas, keandalan, daya tanggap, kelengkapan, kemudahan pemahaman dan risiko pada penggunaan sistem informasi bank digital. Responden dalam penelitian ini adalah 110. Data primer yang digunakan didapatkan dengan menyebarkan kuesioner secara online. Teknik analisis data yang digunakan adalah SEM (*Structural Equation Model*) dengan menggunakan *software SmartPLS 3.0*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Fleksibilitas berpengaruh signifikan terhadap penggunaan aplikasi bank digital, keterandalan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan aplikasi bank digital dan kelengkapan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan aplikasi bank digital. Sedangkan daya tanggap tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan aplikasi bank digital, kemudahan pemahaman tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan aplikasi bank digital dan risiko tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan aplikasi bank digital

**Kata Kunci** : bank digital, model *Delone* dan *Mclean*, fleksibilitas, keterandalan, daya tanggap, kelengkapan, kemudahan pemahaman, risiko, penggunaan

## BAB 1

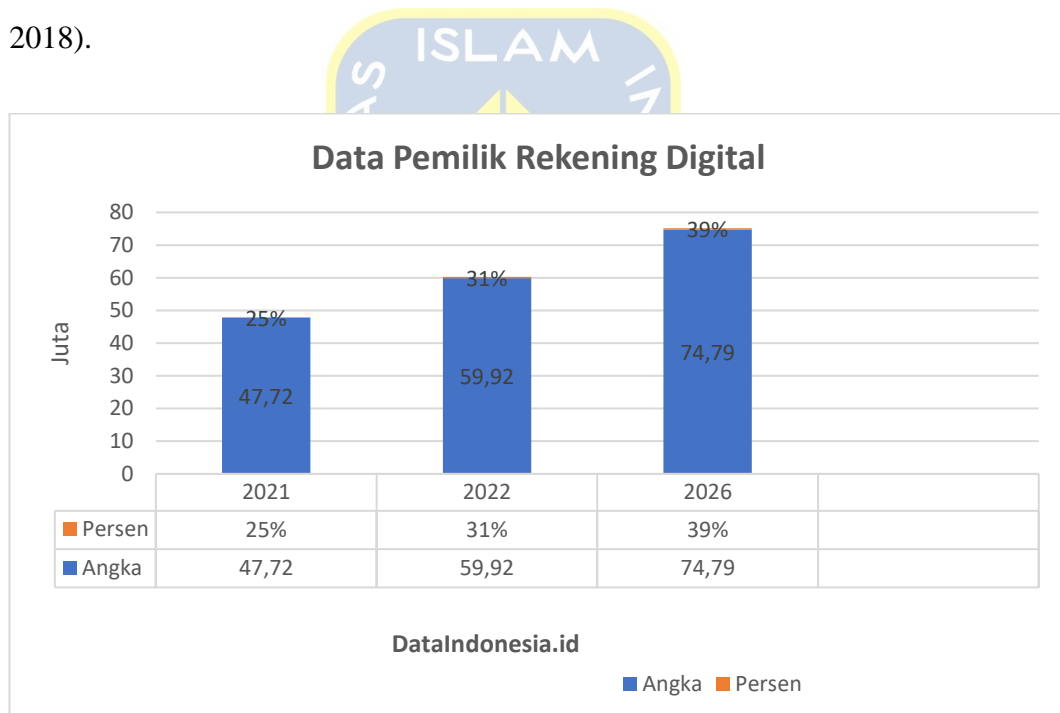
### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Di era yang modern ini banyak sekali perkembangan inovasi teknologi yang ditemukan dan semakin canggih teknologi yang dapat memudahkan manusia dalam melakukan aktivitasnya dalam keseharian karena hampir seluruh kegiatan saat ini dapat dilakukan secara *online* atau dapat dilakukan dengan menggunakan internet dan dengan adanya teknologi yang perkembangan makin pesat ini, teknologi telah menjadi aktivitas sehari-hari masyarakat di seluruh belahan dunia. Pada tahun 2020 kemunculan virus covid-19 membuat masyarakat semakin banyak menggunakan teknologi ke seluruh aktivitasnya karena adanya kewajiban untuk penerapan *health protocol* agar dapat mengurangi penyebaran covid-19 yang makin meluas dan korban banyak berjatuhan. *Social distancing* atau jaga jarak adalah salah satu *health protocol* atau protokol kesehatan yang sangat memengaruhi perubahan aktivitas hidup masyarakat. Teknologi membantu masyarakat menjalankan kegiatan sebagaimana mestinya sambil mengikuti protokol kesehatan *social distancing*. Masyarakat yang sebelumnya sulit menggunakan teknologi harus melakukannya karena pandemi covid-19 memaksa mereka untuk menggunakan teknologi untuk menjalankan aktivitas mereka (Vargo et al., 2021).

Dengan adanya wabah besar yang telah menjatuhkan perekonomian di berbagai sektor industri di seluruh dunia salah satunya adalah sektor perbankan,

perbankan merupakan sektor ekonomi yang sangat terpuruk selama masa *pandemic* covid-19. Di awal kehadiran *pandemic* Bank Indonesia (BI) terdesak untuk merevisi Prediksi pertumbuhan ekonomi Indonesia adalah 2,5%, atau di bawah 5% (Susilawati et al., 2020). Pandemi covid-19 telah menghancurkan ekonomi seluruh negara, tetapi di sisi lain, memaksa bisnis untuk berinovasi untuk bertahan. Maka oleh karena itu perbankan melakukan inovasi dengan mengembangkan sistem perbankan online yaitu dengan mengembangkan bank digital, salah satu kemajuan teknologi yang membuat perbankan layanan lebih mudah diakses (Riyanto et al., 2018).



**Gambar 1. 1**

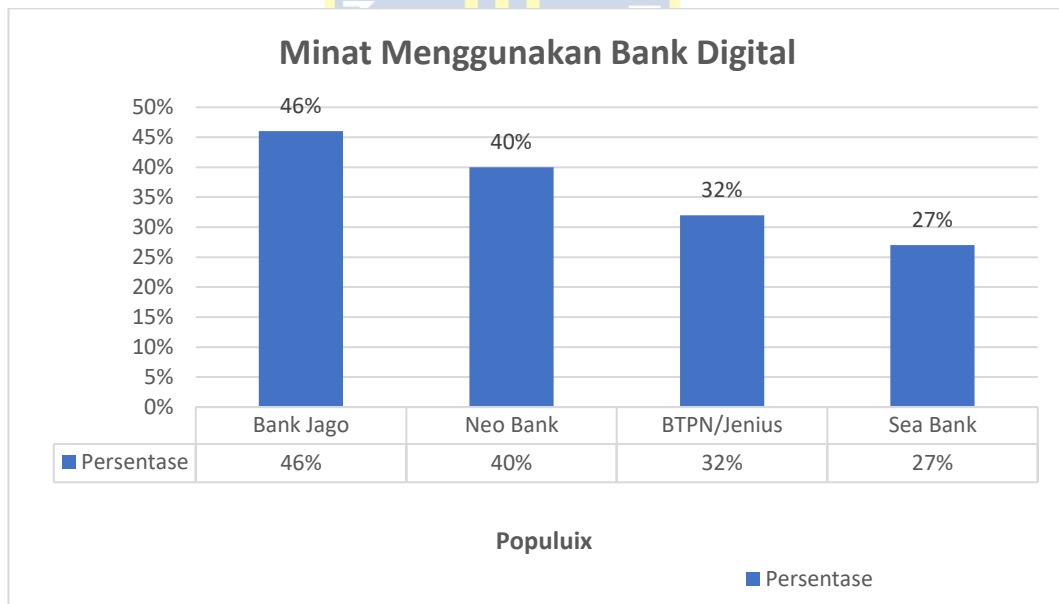
### **Data Pemilik Rekening Digital**

Dari diagram di atas dapat disimpulkan bahwa pengguna bank digital dalam tahun 2021 ke tahun 2022 cukup meningkat yaitu sekitar 12,20



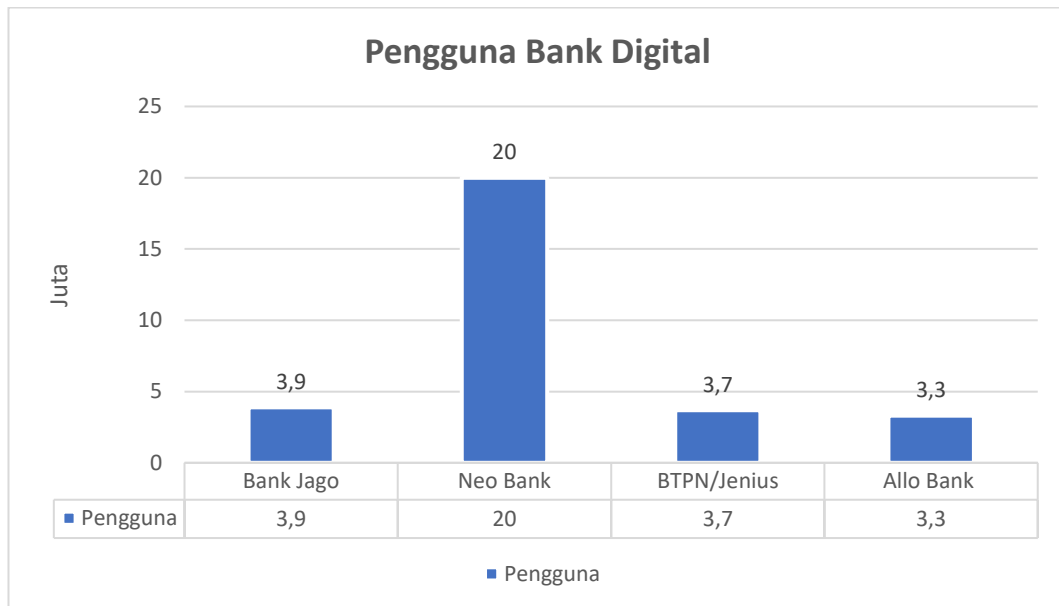
juta pengguna atau setara dengan kenaikan 6% pengguna orang dewasa dari tahun 2021-2022 dan pada diproyeksikan pada tahun 2026 pemilik rekening bank digital akan naik menjadi 74,79 juta orang yang setara dengan 39% orang dewasa. Indonesia juga merupakan negara urutan kedua di dunia setelah Brazil, yang persentasenya pengguna bank digital di Indonesia diperkirakan sebanyak 32,08%. Banyaknya penggunaan bank digital ini di Indonesia didorong karena adanya internet yang semakin luas dan banyaknya produk bank yang mulai mengarah ke arah digital (Karnadi, 2022).

Menurut survei aplikasi Populix terhadap 1000 responden berusia 18-55 tahun di Indonesia 64% memilih layanan keuangan di ponsel atau *digital banking*, dikarenakan *digital banking* memiliki kepraktisan, penghematan waktu dan kemudahan dalam menggunakan aplikasinya.



**Gambar 1. 2**

**Minat Menggunakan Bank Digital**



**Gambar 1. 3**  
**Pengguna Bank Digital**

Beberapa tahun ini pertumbuhan digital semakin berkembang secara cepat karena hal ini didorong adanya desakan dari masyarakat, akan layanan keuangan yang efektif, efisiensi, mudah, cepat diakses di mana saja maupun kapan saja dan memberikan keamanan yang baik, kondisi ini membuat perbankan terdorong untuk bertransformasi menjadi bank digital. Menurut POJK nomor 12/POJK.03/2018 disebutkan nasabah dapat memanfaatkan layanan perbankan digital, perbankan digital yang mencakup berbagai aktivitas seperti memperoleh informasi, melakukan komunikasi, melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik, informasi pelanggan untuk melayani kebutuhan pelanggan secara lebih cepat, mudah, dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan, serta memungkinkan pelanggan melakukannya secara mandiri dan bebas sepenuhnya dengan

memperhatikan keamanan data pelanggan. Nasabah atau calon nasabah bank digital dapat melakukan berbagai transaksi, seperti registrasi, pembukaan rekening, transaksi perbankan (seperti tarik tunai, transfer, dan pembayaran), dan penutupan rekening, serta memperoleh informasi dan transaksi di luar produk perbankan, seperti konsultasi keuangan, investasi, transaksi melalui sistem perdagangan elektronik, dan kebutuhan lainnya dari nasabah bank (Otoritas Jasa Keuangan, 2021).

Keberadaan digital bank di Indonesia, sudah pada tahun 2016 dengan diluncurkannya bank digital Jenius, dari bank BTPN Meskipun sudah ada sejak beberapa tahun, akan tetapi masyarakat belum terlalu berminat (BTPN, 2020). Akan tetapi setelah munculnya pandemic covid 19 tahun 2020 telah memberikan dampak signifikan terhadap adopsi bank konvensional ke bank digital, yang setiap tahunnya pengguna bank digital semakin meningkat (Randi Eka, 2021). Untuk membedakan antara bank digital dengan bank umum adalah tanpa adanya Kantor cabang maka perbankan akan lebih efisien dalam aktivitasnya dan bank digital memudahkan pelanggan untuk melakukan transaksi perbankan tanpa harus mengunjungi kantor pusat atau cabang. Ini memungkinkan semua transaksi, termasuk pendaftaran, transaksi perbankan, dan proses layanan pelanggan lebih efisien dan mudah dilakukan via digital tanpa harus ke kantor bank dan selain tidak adanya kantor cabang bank digital juga memiliki inovasi dan fleksibilitas seperti fasilitas-fasilitas yang tidak dimiliki pada *mobile banking application* pada bank konvensional (Otoritas Jasa Keuangan,

2021). Seperti jenius bank yang memiliki fitur *split pay* yang memudahkan pengguna untuk merevisi transaksi debit yang sudah dilakukan menjadi mencicil dan jenius *pay* yang digunakan untuk membantu mengelola arus kas pengguna. Bank jenius ini juga memiliki fasilitas saldo mata uang asing, yang dapat Anda beli dan jual langsung dari aplikasi jenius (BTPN, 2020). Semua fitur yang ada di bank digital ini dapat dilakukan dengan *via online* dan dengan adanya fitur-fitur tersebut menjadi daya saing *digital bank*, dengan bank konvensional, lalu menjadi minat pada masyarakat untuk menggunakan bank digital tersebut. Adanya *digital bank* ini merupakan sebuah inovasi dalam strategi teknologi informasi (Otoritas Jasa Keuangan, 2021).

Dalam mengukur keberhasilan *E-Commerce* dalam *models Delone and Mclean*, enam variabel berpengaruh menentukan keberhasilan *e-Commerce*: manfaat, kepuasan pengguna, kualitas sistem, kualitas informasi, dan penggunaan. *Delone and Mclean* membuat model variabel pendekatan itu untuk mengukur keberhasilan sistem informasi agar dapat untuk mengidentifikasi sebab-sebab yang memengaruhi keberhasilan sebuah sistem informasi teknologi. Sistem informasi bank digital adalah sistem yang digunakan bank untuk mengelola data dan transaksi perbankan melalui jaringan internet. Dalam era digital saat ini, sistem informasi bank digital sangat penting untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan mempermudah proses bisnis bank. Oleh karena itu, evaluasi penggunaan sistem informasi bank digital sangat penting dilakukan untuk mengetahui

tingkat keberhasilan dan kegagalan sistem tersebut dalam memenuhi tujuannya. Dari variabel-variabel tersebut, variabel pengguna adalah variabel yang penting dan berpengaruh karena jika diterapkan di dalam sebuah sistem informasi dalam Bank Digital akan menjadi faktor suksesnya sebuah sistem informasi, Dengan adanya sistem informasi yang baik maka tentunya bisa menambah nilai atau daya saing sebuah bank digital menjadi lebih baik dan profesional.

Pada studi yang menyelidiki hubungan antara persepsi tentang kemudahan penggunaan pembayaran digital dan keinginan untuk menggunakannya, ditemukan beberapa temuan sebagai berikut, di antaranya yaitu (Mahmudah & Rahmatika, 2021), (Liu et al., 2019), (Marchelina & Pratiwi, 2018), (Prasetya & Putra, 2020) dan (Sitinjak, 2019). Studi tersebut menemukan bahwa persepsi tentang kemudahan penggunaan pembayaran digital memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keinginan untuk menggunakannya. Oleh karena itu, dapat ditarik kesimpulan bahwa tingkatan persepsi kemudahan penggunaan' dapat memengaruhi keinginan untuk menggunakan pembayaran digital. Masyarakat akan memerlukan waktu yang lebih lama untuk mempelajari dan menggunakan teknologi yang dianggap rumit dan sulit digunakan. Hal ini berpotensi, menurunkan minat mereka untuk menggunakan teknologi tersebut. Akan tetapi pada sebuah penelitian yang dilakukan oleh (Humbani & Wiese, 2019) dan (Destianti et al., 2019). Dalam penelitian-penelitian tersebut, ditemukan bahwa persepsi kemudahan penggunaan tidak

berpengaruh signifikan untuk menentukan minat pengguna, dalam pemakaian pembayaran digital.

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan di atas, peneliti mengambil topik penelitian tentang **“Evaluasi penggunaan sistem informasi bank digital menggunakan pendekatan DeLone & McLean”**. Studi ini digunakan untuk mengevaluasi keberhasilan sistem informasi aplikasi digital bank tersebut dalam memenuhi kebutuhan dan harapan penggunaannya, serta untuk mengetahui fitur-fitur yang perlu ditingkatkan. Dalam penelitian ini penulis memilih menggunakan teori *The DeLone & McLean Success Model for e-Commerce Measurement*. Teori ini menjelaskan faktor-faktor, yang memengaruhi keberhasilan suatu sistem informasi. Penelitian ini juga dilakukan dengan metode survei yang melibatkan pengguna sistem informasi pada bank digital. Survei ini mencakup pertanyaan tentang enam dimensi kualitas sistem yang didefinisikan oleh *DeLone & McLean*. Hasil survei akan dianalisis untuk menentukan tingkat kepuasan pengguna dan mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dari penelitian ini di antaranya sebagai berikut:

1. Apakah fleksibilitas berpengaruh terhadap penggunaan Aplikasi bank digital?
2. Apakah keandalan berpengaruh terhadap penggunaan Aplikasi bank digital?
3. Apakah daya tanggap berpengaruh terhadap penggunaan Aplikasi bank digital?
4. Apakah kelengkapan berpengaruh terhadap penggunaan Aplikasi bank digital?
5. Apakah kemudahan pemahaman berpengaruh terhadap penggunaan Aplikasi bank digital?
6. Apakah risiko berpengaruh terhadap penggunaan Aplikasi bank digital?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, yang telah diuraikan, maka tujuan dari penelitian ini di antaranya sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh fleksibilitas penggunaan bank digital.
2. Untuk mengetahui pengaruh keandalan penggunaan bank digital.
3. Untuk mengetahui pengaruh daya tanggap penggunaan bank digital.
4. Untuk mengetahui pengaruh kelengkapan penggunaan bank digital.
5. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan pemahaman penggunaan bank digital.
6. Untuk mengetahui pengaruh risiko penggunaan bank digital.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk:

### A) Secara Akademis

Diharapkan bahwa hasil penelitian ini akan memberikan kontribusi sebagai pelengkap dari penelitian sebelumnya yang telah dan pernah dilakukan. Dengan demikian, penelitian ini dapat menjadi referensi tambahan dan dasar pengembangan yang berharga bagi penelitian-penelitian mendatang dengan topik yang serupa. Sehingga dapat memberikan kontribusi yang lebih luas dalam pengembangannya.

### B) Secara Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan informasi terkait kepuasan, pada pemakai dan konsumen aplikasi bank digital sehingga menarik para masyarakat agar memakai aplikasi bank digital.

### C) Secara Pribadi

Penelitian berharap, ini akan memberikan kontribusi dalam meningkatkan wawasan dan pengetahuan penulis tentang aplikasi bank digital. Selain itu, melalui penelitian ini, penulis juga akan melatih diri untuk menerapkan materi yang telah dipelajari dan diperoleh selama perkuliahan, sehingga memperkuat pemahaman dan keterampilan penulis dalam konteks aplikasi bank digital.



### **1.5 Sistematika Penulisan**

Pada skripsi ini, sistematika penulisan akan disajikan pada bab 5 ini sehingga dapat mudah dipahami.

## **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisikan mengenai menjelaskan dan menguraikan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dari penelitian, manfaat dari penelitian dan sistematika penulisan.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab yang disebutkan, berisi landasan teori yang menjadi dasar untuk membangun kerangka pemikiran penelitian. Landasan teori mencakup literatur-literatur terdahulu yang relevan dengan topik penelitian di dalamnya, penulis menjelaskan konsep-konsep, teori-teori, atau model-model yang relevan dengan variabel-variabel yang akan diteliti.

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

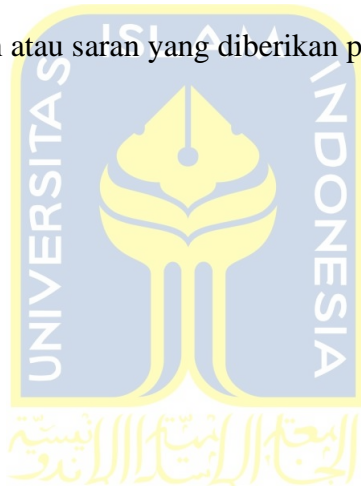
Bab ini berisi dari populasi dan sampel penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, definisi dan pengukuran variabel, metode analisis data, uji kualitas data, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, dan uji hipotesis.

## **BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Bab ini mencakup deskripsi objek penelitian, analisis data, interpretasi hasil, dan diskusi tentang temuan-temuan hasil penelitian.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisikan mengenai ringkasan dan kesimpulan dari hasil temuan-temuan dari analisis data peneliti, dan bab ini juga membahas mengenai ajuran atau saran yang diberikan penulis kepada.



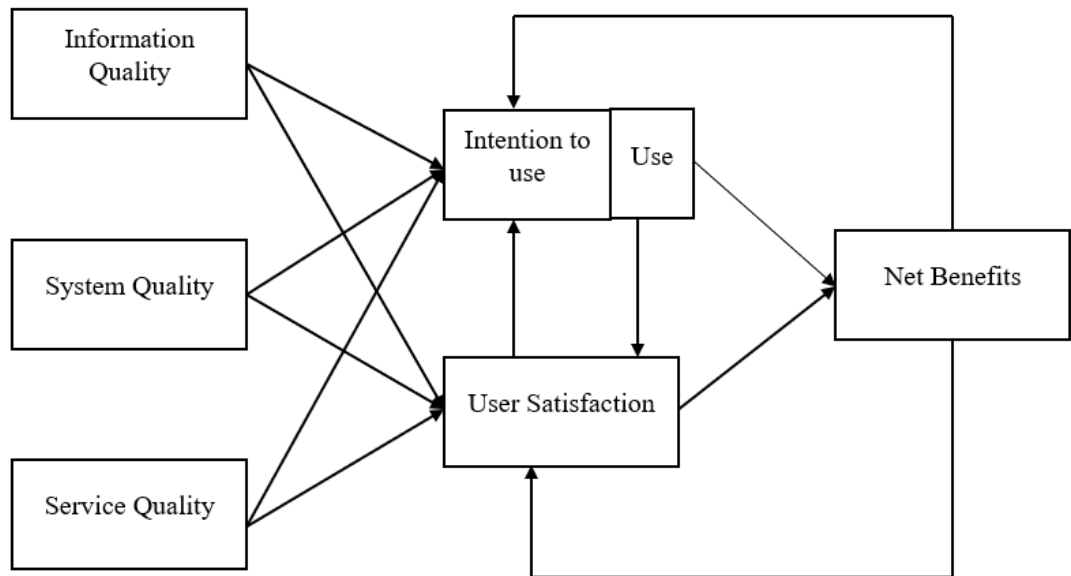
## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### 2.1 Landasan Teori

##### 2.1.1 *The Delone and Mclean is Success Model*

*Delone* dan *Mclean* merupakan sebuah kerangka kerja yang komprehensif untuk mengukur kinerja kesuksesan, sebuah sistem informasi. Teori *Delone* dan *Mclean* ini telah diterbitkan pada tahun 1992, dan hampir 300 artikel dalam jurnal referensi telah menggunakan dan memanfaatkan model sukses *Delone* dan *Mclean* ini sebagai dasar pengukuran variabel independen dalam penelitian. Revisi yang dilakukan dari tahun 2002 hingga 2003 menunjukkan penambahan kerangka baru dan versi model yang diperbarui. Ini memungkinkan *Delone Mclean* ini digunakan untuk mengukur keberhasilan *e-commerce* (DeLone & McLean, 2004). Konsep dalam metode *DeLone* and *McLean* ini ada enam yaitu 1) *Information Quality*, 2) *System Quality*, 3) *Service Quality*, 4) *Intention to use*, 5) *User Satisfaction* dan 6) *Net Benefits*. Gambaran dari model penelitian *DeLone* and *McLean* sebagai berikut:



**Gambar 2. 1**

**Kerangka Model DeLone Mclean**

(Sumber: (DeLone & McLean, 2004)

*Delone* dan *McLean* mengemukakan ada enam konstruk, yang berkontribusi terhadap keberhasilan suatu sistem. Konstruk-konstruk tersebut meliputi Information Quality, System Quality dan Service Quality akan memengaruhi kepuasan pengguna dan penggunaan sistem yang sehingga akan memengaruhi individu, dan apabila, terjadi kegagalan dalam salah satu atau beberapa konstruk tersebut, dapat berdampak negatif pada keberhasilan sistem.

### 2.1.2 Fleksibilitas

Fleksibilitas sistem informasi, yaitu mengacu pada kemampuan sistem untuk menyikapi dan merespon kebutuhan yang baru, berbeda, atau berubah dari pengguna (Y. Arafat, 2016). Fleksibilitas merupakan kemampuan sebuah sistem untuk memenuhi harapan pelanggan, tanpa menambah porto maupun waktu. Menurut (Purwanto & Kuswandi, 2017) Fleksibilitas pada transaksi online disediakan oleh navigasi, kenyamanan, dan penggantian investigasi eksklusif. Fleksibilitas adalah kemampuan untuk memenuhi aneka macam keinginan dari pelanggan, tanpa tambahan biaya, waktu, kesulitan, atau kerugian. Fleksibilitas dalam Perusahaan adalah membentuk strategi dengan memperhatikan sumber daya perusahaan, lingkungan eksternal perusahaan, dan kemampuan perusahaan untuk menambah nilai atau *value* (Lowson, 2003).

Pengguna akan membandingkan transaksi secara *offline* dan *online* agar mengetahui keuntungan maupun manfaat apa yang didapatkannya. Sebuah sistem akan memberikan kelonggaran dalam akses informasi dan selain itu, sistem *online* juga memberikan keleluasaan dalam *transaction* secara *on time* dan otomatis. Fleksibilitas, dapat memengaruhi efisiensi maupun efektivitas operasional bagi sebuah sistem informasi. Dalam hal ini Fleksibilitas merupakan perspektif yang diangkat dari dari kualitas sistem dalam *Theory Delone Mclean is Success Model*.

### 2.1.3 Keterandalan

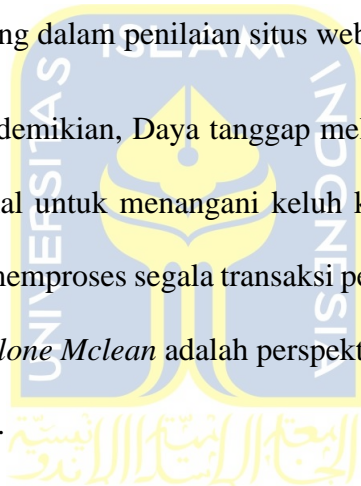
Keterandalan, artinya sebuah kemampuan sebuah sistem dibuat untuk memfasilitasi pelayanan maupun juga informasi yang sinkron dengan yang sudah ditetapkan, terpercaya, konsisten serta akurat. Keterandalan dapat pula diartikan sebagai konsistensi kerja serta keteguhan (Barusman, 2019). Keterandalan, berkaitan dengan fungsionalitas teknis suatu situs atau sistem. Keterandalan mengacu pada sejauh mana situs, atau sistem tersebut dapat berfungsi dan tersedia sebagaimana yang diharapkan (Arum Cendahani et al., 2019). Ada dua aspek keterandalan yaitu konsistensi kinerja serta sifat bisa dipercaya. Menurut (Dhingra et al., 2020) keterandalan, juga mencakup kemampuan untuk menyediakan layanan yang dijanjikan secara tepat dan teratur. Dalam konteks layanan *online*, keterandalan melibatkan beberapa aspek yang mencakup; keragaman pembaruan situs web, keakuratan pembelian, dan penagihan *online*.

Karena itu, keterandalan ini didefinisikan sebagai kemampuan sistem untuk menyampaikan penyediaan layanan untuk memberikan layanan yang akurat dari awal tanpa ada kesalahan dan untuk menyampaikan layanan secara cepat dan sempurna pada waktu yang tepat. Dalam Teori Kesuksesan *Delone Mclean*, perspektif yang diangkat dari kualitas layanan adalah model keberhasilan.

#### 2.1.4 Daya Tanggap

Daya tanggap merupakan sebuah kesanggupan *system* pada memproses, menjawab, membantu, dan menyampaikan pelayanan pada para pengguna, secara cepat dan dalam waktu yang tepat, serta kesediaan, kemampuan sistem dalam menyampaikan layanan (Barusman, 2019). Daya Tanggap adalah sebuah kesanggupan perusahaan menangani dilema secara efisien, serta memberikan umpan balik melalui sistem dengan menanggapi keluhan, permintaan, dan konfirmasi dengan cepat telah diakui sebagai komponen penting dalam penilaian situs web (Cevdet ÇETİNSÖZ, 2013).

Dengan demikian, Daya tanggap meliputi kesiapan *system* layanan di unit fungsional untuk menangani keluhan kesah pelanggan, rekomendasi pelanggan dan memproses segala transaksi pelanggan. Dalam hal ini, model keberhasilan *Delone Mclean* adalah perspektif yang diangkat sebagai dasar kualitas layanan.



#### 2.1.5 Kelengkapan

Kelengkapan informasi berarti, bahwa semua aspek yang relevan atau penting telah disediakan dan tidak ada bagian yang hilang atau terlewat. Informasi yang lengkap, memungkinkan pengguna untuk mengambil keputusan untuk memiliki pemahaman yang menyeluruh tentang situasi, kondisi, atau masalah yang dihadapi (Mulyadi et al., 2018). Karena

informasi yang lengkap sangat penting, harus dijelaskan secara menyeluruh karena memengaruhi pengambilan keputusan (Ahn & Sura, 2019).

Oleh sebab itu dapat disimpulkan, bahwa kelengkapan informasi yang baik akan memudahkan kegiatan pelanggannya. Secara ideal kelengkapan informasi yang paling krusial adalah lengkap, yang akan dapat mengurangi ketidakpastian penggunaan, karena itu harapan pengguna mempercayai sebuah sistem informasi apabila informasi di sistem tersebut dapat membantu pengguna dalam mengambil keputusan, yang didasari oleh sebuah kelengkapan data, maka oleh sebab itu *completenees* (Kelengkapan) informasi dengan kualitas yang baik akan mempermudah kegiatan nasabah. Dalam hal ini, *completenees* adalah perspektif yang diangkat dari dari kualitas Informasi pada *Theory Delone Mclean is Success Model*.

#### 2.1.6 Kemudahan Pemahaman

Kemudahan menentukan kepercayaan seseorang terhadap teknologi yang dapat digunakan dengan mudah dan bebas dari masalah. (Subagyo et al., 2019). Menurut (RAHAYU, 2022) kemudahan pemahaman merupakan keyakinan seseorang individu bahwa dalam penggunaan suatu sistem tersebut tidak banyak memerlukan suatu usaha atau kata lain, Teknologi yang inovatif tidak terlalu sulit untuk dipelajari, dipahami, dan digunakan. Kemudahan menurut (Tjini & Baridwan, 2016) juga berkaitan dengan cara sistem beroperasi untuk kegiatan bertransaksi secara elektronik.



Kemudahan ini membuat pengguna dan konsumen percaya pada kemudahan dalam membuat keputusan.

Informasi yang teratur, adalah informasi yang disajikan dengan cara yang mudah dipahami oleh pengguna. Informasi yang disediakan seharusnya cukup jelas, dan mudah dimengerti sehingga pengguna tidak perlu banyak usaha untuk memahaminya. Karena cukup, dengan informasi yang telah disediakan *system*, pengguna akan mempercayai, apabila informasi tersebut dapat membantu pengguna dalam melakukan transaksi maupun pengambilan keputusan. Dalam hal ini kemudahan pemahaman adalah perspektif yang diangkat dari kualitas Informasi pada *Theory Delone Mclean is Success Model*.

### 2.1.7 Risiko

Risiko ialah indikasi yang berasal adanya kecemasan pengguna terhadap penggunaan sebuah sistem. Risiko dievaluasi menjadi hasil tingkatan negative, yang mungkin terjadi waktu melakukan transaksi secara *online* (Aziz, 2015). Menurut (Suryanto, 2017) risiko merupakan sebuah ketidakpastian, yang dihadapi konsumen ketika mereka tidak dapat memprediksi sebuah konsekuensi, di masa yang akan tiba atas keputusan yang mereka perbuat. Menurut (Aher et al., 2022) risiko adalah Bentuk dan tingkat ketidakpastian yang dirasakan pelanggan dalam membuat pilihan pembelian tertentu, Ketidakpastian disebabkan ketika sulit untuk

menentukan tujuan pembelian dan kemudian mencocokkan tujuan tersebut dengan penawaran produk atau merek. Risiko menurut (Suhir et al., 2014), dapat didefinisikan sebagai evaluasi subjektif, yang dilakukan oleh seseorang sebagai tanggapan terhadap kemungkinan peristiwa yang tidak diharapkan yang akan terjadi. Risiko melibatkan penilaian terhadap kemungkinan terjadinya suatu kejadian yang dapat memiliki konsekuensi dan dampak negatif. Rasa khawatir dan kekhawatiran individu terkait dengan konsekuensi atau dampak yang dapat timbul akibat kejadian tersebut juga merupakan bagian dari konsep risiko.

Risiko terkait dengan penggunaan hal-hal yang tidak dapat dipastikan sehingga menimbulkan pemikiran yang mengarah ke hal-hal yang negative, yang dapat menunjukkan sesuatu yang merugikan. Serta pada teori *DeLone and McLone* ada *system quality* yang berkaitan dengan risiko karena ketika pemakaian maupun penggunaan perangkat lunak sistem bank digital kemungkinan terdapat risiko, dan hal-hal seperti *error* ketika melakukan sebuah transaksi dan bisa muncul hal yang tidak diperkirakan, yaitu peretasan data pribadi atau *hacking*. Dalam hal ini Risiko artinya perspektif yang diangkat berasal dari *system quality* dalam, *Theory Delone Mclean is Success model*.

### **2.1.8 Pengguna Aplikasi Bank Digital**

Dalam sistem informasi, ‘penggunaan’ merujuk pada seberapa banyak dan bagaimana sistem informasi digunakan oleh pengguna dan pelanggan. Beberapa faktor dapat menentukan penggunaan, seperti jumlah tingkatan penggunaan, frekuensi penggunaan, dan kebutuhan penggunaan (DeLone & McLean, 2004). Ada dua cara untuk mengukur penggunaan sistem: jumlah lamanya waktu yang dihabiskan pengguna ketika berinteraksi dengan sistem dan frekuensi penggunaan sistem. Pengguna yang menggunakan sistem secara intensif, cenderung memenuhi beberapa kriteria yang dapat memengaruhi tingkat penggunaan. Seperti: profitabilitas, sistem yang mudah digunakan, kinerja, kepuasan, dan kualitas pengambilan keputusan (Rajan & Baral, 2015).

Aplikasi bank digital adalah perangkat lunak yang dapat diunduh dan digunakan oleh nasabah untuk melakukan transaksi perbankan, mengelola keuangan, dan mengakses informasi akun melalui perangkat mobile atau komputer. Aplikasi bank digital menyediakan layanan yang serupa dengan layanan bank tradisional, seperti transfer uang, pembayaran tagihan, dan pembelian produk keuangan, tetapi dengan lebih mudah dan cepat melalui jaringan digital (Otoritas Jasa Keuangan, 2021).

### 2.1.9 Bank Digital

Menurut peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia nomor 12/POJK.03/2021 menyebutkan bahwa bank digital merupakan lembaga perbankan yang masuk ke dalam bank Berbadan Hukum Indonesia (BHI). Bank digital memiliki fungsi untuk menyediakan dan menjalankan kegiatan usaha perbankan melalui saluran elektronik tanpa kantor fisik atau menggunakan kantor fisik terbatas. Penerbitan layanan bank digital bisa dilakukan oleh bank baru maupun bank lama yang bertransformasi menjadi bank digital. Bank digital merupakan salah satu jenis bank umum yang menyediakan layanan perbankan secara digital kepada nasabahnya (Otoritas Jasa Keuangan, 2021).

### 2.2 Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian, evaluasi sistem informasi ELISTA di Universitas Jambi, model *Delone* dan *McLean* dicoba dibuktikan oleh penelitian (PUTRA & SETIAWAN, 2019). Di penelitian ini, ditemukan bahwa *system quality* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Namun, hipotesis penggunaan sistem, kualitas informasi maupun kualitas layanan, ternyata berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan, dan penggunaan sistem juga berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Selain itu, penggunaan sistem juga memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna, dan penggunaan sistem juga memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Semua ini didasarkan pada fakta bahwa kualitas.

Dengan demikian, kualitas informasi, kualitas layanan, dan penggunaan sistem secara langsung maupun melalui kepuasan pengguna berkontribusi terhadap manfaat bersih yang dirasakan oleh pengguna sistem.

Selanjutnya pada penelitian, yang dilakukan oleh (Mufarih Muhammad, 2020) yang bertujuan untuk mengevaluasi Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelanggan Menggunakan Aplikasi Perbankan Digital di Yogyakarta, Indonesia. Dalam penelitian ini menggunakan metode TAM dan TRM dan menggunakan *variabel usability and ease of use, to determine attitudes and intentions to use the system*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor *risk* dan *trust* memengaruhi penggunaan bank digital. Semakin rendah tingkat risiko yang dirasakan oleh pengguna maka semakin tinggi tingkat kepercayaan mereka terhadap sistem bank digital. Semakin besar kemungkinan untuk menggunakan bank digital, semakin besar kemungkinan untuk menggunakannya. Namun, faktor citra sosial, persepsi kemudahan penggunaan, dan persepsi kegunaan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan untuk menggunakan bank digital oleh responden penelitian. Ini menunjukkan bahwa faktor citra sosial pengguna, persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kegunaan tidak menjadi faktor penentu utama dalam keputusan mereka untuk menggunakan bank digital.

Kemudian pada Penelitian, yang dilakukan oleh (Yel et al., 2020), dengan judul Menggunakan model DeLone dan McLean untuk mengevaluasi situs *website e-commerce* yaitu jualandbeli.com. Kajian ini

menggunakan model keberhasilan *DeLone* dan *McLean* yang terdiri dari enam faktor: kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor penggunaan, kepuasan pengguna, dan kualitas informasi dipengaruhi oleh satu sama lain. Kualitas informasi dipengaruhi oleh kepuasan pengguna. Meskipun faktor manfaat bersih memengaruhi kepuasan pengguna, kualitas informasi dan sistem tidak memengaruhi kepuasan pengguna.

Lalu pada penelitian ini, (Puspitasari, 2021) yang bertujuan untuk mengevaluasi faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan bibit *application*. Dalam penelitian ini, menggunakan pendekatan model penelitian yang digunakan adalah model *DeLone* dan *McLean* yang terdiri dari enam faktor, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. *Risk, flexibility, reliability, responsiveness, completeness and convenience* adalah variabel independen dalam penelitian ini. Sementara itu, penggunaan bibit *application* adalah variabel dependen, yang merupakan variabel yang akan dipengaruhi oleh variabel independen tersebut. Hasil dari penelitian ini menunjukkan Risiko berpengaruh positif, signifikan terhadap penggunaan dan Fleksibilitas berpengaruh negatif, terhadap penggunaan, lalu Keterandalan, Kelengkapan, Kemudahan Penggunaan dan Daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengguna.

Pada Pada Penelitian yang dilakukan oleh (ANSOR, 2022) yang bertujuan untuk menganalisis Dengan Modifikasi UTAUT2, Faktor Penerimaan Teknologi Bank Digital. Dalam penelitian ini menyatakan bahwa ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, sosial, kondisi pendukung, motivasi hedonis, dan nilai harga tidak berpengaruh signifikan terhadap niat penggunaan bank digital. Oleh karena itu, keamanan sangat memengaruhi keinginan pelanggan untuk menggunakan bank digital.

Kemudian pada penelitian yang dilakukan oleh (Anggraeni et al., 2021) yang berjudul *Examining Factors Influencing Intentions and Use of Digital Banking: Evidence from Indonesian Digital Banking Customers*. Dalam penelitian ini menggunakan metode UTAUT2. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor-faktor kebiasaan, motivasi hedonis, dan pengaruh sosial sangat memengaruhi keinginan untuk menggunakan layanan perbankan digital. Sebaliknya, niat untuk menggunakan layanan perbankan digital tidak dipengaruhi secara signifikan oleh nilai harga, harapan kinerja, kebutuhan usaha, dan kondisi pendukung Artinya, kebiasaan pengguna, motivasi untuk mendapatkan kepuasan atau kesenangan dari penggunaan layanan, dan pengaruh dari orang lain dalam lingkungan sosial dapat memengaruhi keinginan individu untuk menggunakan layanan digital perbankan.

Selanjutnya pada penelitian yang dilakukan oleh (Novitasari & Baridwan, 2014) yang bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Risiko, Persepsi Manfaat, dan Persepsi Kontrol

Perilaku Terhadap Niat Penggunaan Sistem E-Commerce. Hasil dari penelitian ini menghasilkan bahwa faktor hasil pada studi ini menunjukkan bahwa niat (*intention*) ditentukan oleh kepercayaan (*trust*), persepsi manfaat (*perceived benefit*), dan persepsi kontrol perilaku (*perceived behavioral control*). Kepercayaan seseorang dalam menggunakan sistem *e-commerce* akan semakin meningkatkan niat pengguna sistem *e-commerce*.

Selanjutnya pada penelitian yang dilakukan oleh (Aini, 2016) yang bertujuan untuk Menganalisis pengaruh kepercayaan, manfaat dan kemudahan penggunaan terhadap keputusan nasabah menggunakan internet banking pada bank mandiri di surabaya. Hasil dari penelitian ini menghasilkan bahwa kepercayaan, kemudahan penggunaan berpengaruh tidak signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan *internet banking* pada bank mandiri di Surabaya dan manfaat berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan *internet banking* pada bank mandiri di surabaya

## **2.3 Hipotesis Penelitian**

### **2.3.1 Pengaruh Fleksibilitas berpengaruh positif terhadap penggunaan aplikasi bank digital**

Fleksibilitas dapat didefinisikan sebagai kemampuan sistem informasi untuk menangani atau menanggapi permintaan pengguna yang baru, berbeda, atau berubah. Fleksibilitas ini adalah bagian elemen dalam



suatu *system*. Dalam sisi organisasi *flexibility* adalah kecakapan organisasi dalam menyikapi dan menanggapi perubahan lingkungan, baik di dalam maupun di luar (Y. Arafat, 2016).

*Flexibility* memiliki manfaat, yang signifikan bagi pengguna dan perusahaan dalam konteks sistem teknologi seperti aplikasi Bank Digital. Fleksibilitas memungkinkan sistem untuk menyesuaikan diri dengan kebutuhan dan preferensi pengguna dengan cepat dan efisien. Jadi fleksibilitas memberikan kemudahan dalam mengakses dan menggunakan aplikasi Bank Digital sesuai dengan kebutuhan dan situasi para pengguna dan pelanggan. Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Valentika & Nursyirwan, 2020) menghasilkan fleksibilitas (*flexibility*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan (*satisfaction*) pengguna. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi tingkat fleksibilitas suatu sistem teknologi *online*, maka semakin meningkat pula kepuasan pengguna terhadap penggunaan sistem tersebut.

**H1:** Fleksibilitas berpengaruh positif terhadap penggunaan aplikasi bank digital

### **2.3.2 Pengaruh Keterandalan berpengaruh positif terhadap penggunaan aplikasi bank digital**

Keterandalan, yakni elemen penting dalam kualitas layanan suatu sistem. Keterandalan mengacu pada kemampuan sebuah sistem atau

perusahaan untuk menyediakan pelayanan yang konsisten, akurat, dan dapat diandalkan sesuai dengan perjanjian kepada pengguna dan pelanggan (Barusman, 2019). keterandalan dapat diartikan sebagai, kemampuan sebuah sistem untuk menjalankan fungsi-fungsi yang diharapkan tanpa adanya kesalahan atau kegagalan yang signifikan. Artinya, sistem tersebut dapat beroperasi dengan baik dan memberikan hasil yang sesuai dengan yang kesepakatan pada waktu yang tepat. Dalam hal konteks *system online*, Keandalan dalam *online* sistem sangat penting karena pengguna mengandalkan sistem tersebut untuk berbagai keperluan, termasuk transaksi keuangan. Kepercayaan pengguna terhadap keterandalan sistem akan memengaruhi tingkat kepuasan mereka serta keputusan untuk terus menggunakan sistem tersebut. Dalam studi yang dilakukan oleh (Dhingra et al., 2020) menghasilkan *trust* (kepercayaan) berpengaruh positif signifikan terhadap *reliability* (keterandalan). Artinya, Keterandalan berpengaruh terhadap sistem teknologi *online* akan memengaruhi persepsi mereka terhadap kepercayaan sistem tersebut.

**H2:** Keterandalan berpengaruh positif terhadap penggunaan aplikasi bank digital

### 2.3.3 Pengaruh Daya Tanggap berpengaruh positif terhadap penggunaan aplikasi bank digital

Daya tanggap sebuah kesanggupan sistem dalam, memberikan respon yang tepat dan responsif terhadap kebutuhan, permintaan, masalah, atau pertanyaan pengguna. Hal ini, mencakup pelayanan yang diberikan oleh sistem dalam menangani interaksi dengan pengguna. Daya tanggap merupakan, salah satu dimensi yang penting dalam pengalaman pengguna. Pengguna mengharapkan sistem aplikasi dapat, memberikan respon yang cepat dan membantu dalam menyelesaikan masalah, dan memberikan solusi. Respon yang baik dari sistem dapat meningkatkan kepuasan pengguna, memperkuat kepercayaan, maupun membangun hubungan yang positif antara pengguna dan aplikasi. Contohnya adalah Merespons dengan cepat dan akurat terhadap solusi atau bantuan, masukan, kritik, atau saran dari pengguna. Seperti pada aplikasi bank digital Jenius yang memberikan fitur Jenius Help yang siap membantu para customer nya terkait tentang penggunaan aplikasi bank digital Jenius. Studi yang dilakukan oleh (Dhingra et al., 2020) menghasilkan kepercayaan (*trust*) berpengaruh besar pada *responsiveness* (daya tanggap) dalam konteks penggunaan sistem teknologi *online*, dalam hal bertransaksi. Hal ini berarti, *Responsiveness*, atau daya tanggap, mengacu pada kemampuan sistem untuk merespons kebutuhan dan permintaan pengguna dengan cepat dan efektif yang dapat meningkatkan kepercayaan pengguna saat bertransaksi dengan sistem teknologi *online*.

**H3:** Daya Tanggap berpengaruh positif terhadap penggunaan aplikasi bank digital

#### **2.3.4 Pengaruh Kelengkapan berpengaruh positif terhadap penggunaan aplikasi bank digital**

Kelengkapan informasi adalah kondisi di mana informasi yang dihasilkan atau disediakan sistem cukup untuk pengambilan keputusan dan tindakan secara keseluruhan. Ketika kelengkapan informasi yang tersedia tidak cukup atau hanya sebagian, hal itu dapat memengaruhi kemampuan seseorang dalam mengendalikan situasi atau mencegah masalah yang mungkin timbul. Ketika kita menghadapi situasi atau permasalahan (Mulyadi et al., 2018). Pada dasarnya, Penyediaan informasi yang lengkap dalam suatu sistem teknologi, termasuk dalam aplikasi Bank Digital, memiliki dampak yang signifikan terhadap pengguna. Dengan adanya kelengkapan informasi yang lengkap, pengguna dapat memahami dengan jelas berbagai opsi, fitur, dan layanan yang tersedia dalam aplikasi Bank Digital. Misalnya, pada aplikasi Bank Digital ketika aplikasi tersebut menyajikan informasi yang komplit tentu memengaruhi penggunaan aplikasi Bank Digital secara keseluruhan dari rencana pengambilan keputusan untuk memengaruhi penggunaan. Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Ahn & Sura, 2019) menghasilkan bahwa persepsi manfaat (*perceived usefulness*) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kelengkapan (*completeness*). Artinya, jika pengguna menganggap suatu

sistem teknologi *online* memiliki manfaat yang dirasakan, maka mereka cenderung melihat bahwa sistem tersebut menyediakan kelengkapan informasi atau fitur yang lengkap.

**H4:** Kelengkapan berpengaruh positif terhadap penggunaan aplikasi bank digital

### **2.3.5 Pengaruh Kemudahan berpengaruh positif terhadap penggunaan aplikasi bank digital**

Kemudahan informasi memang memiliki peran penting dalam pengalaman penggunaannya. Dalam penyampaian informasi yang jelas memungkinkan pengguna untuk dengan mudah memahami dan menggunakan suatu sistem atau layanan. Karena, Setiap orang cenderung suka kepada hal-hal atau aktivitas yang dianggap mudah, karena itu memberikan rasa kenyamanan dan keuntungan bagi mereka. Dalam konteks aplikasi Bank Digital Jenius, menyajikan fitur-fitur yang dapat mempermudah pengguna dalam melakukan transaksi yang sangat penting. Fitur-fitur tersebut dirancang untuk memastikan bahwa pengguna dapat dengan mudah mengakses informasi perbankan, melakukan transaksi, dan mengelola keuangannya tanpa hambatan yang signifikan. Fitur tersebut yaitu *Split Pay* memudahkan pengguna merevisi transaksi *debit* yang sudah dilakukan menjadi cicilan dan fitur Cicilan Jenius *Pay* memudahkan pengguna berbelanja di berbagai *e-commerce* dengan menggunakan cicilan

jadi ketika ada keperluan tiba-tiba maka fitur ini dapat digunakan oleh nasabah. Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Ahn & Sura, 2019), menghasilkan bahwa persepsi manfaat (*perceived usefulness*) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kemudahan pemahaman (*ease of understanding*). Artinya, jika pengguna menganggap suatu sistem teknologi *online* memiliki kemudahan yang dirasakan, mereka cenderung lebih mudah memahami cara penggunaan sistem tersebut.

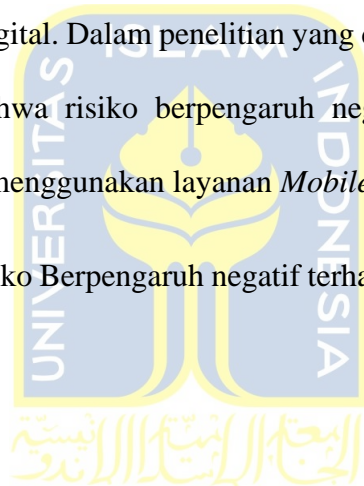
**H5:** Kemudahan berpengaruh positif terhadap penggunaan aplikasi bank digital

### **2.3.6 Pengaruh Risiko berpengaruh Negatif terhadap penggunaan aplikasi bank digital**

Menurut (Aher et al., 2022) risiko adalah Bentuk dan tingkat ketidakpastian yang dirasakan pelanggan dalam membuat pilihan pembelian tertentu, Ketidakpastian disebabkan ketika sulit untuk menentukan tujuan pembelian dan kemudian mencocokkan tujuan tersebut dengan penawaran produk atau merek. Setiap orang memiliki persepsi dan toleransi yang berbeda terhadap risiko. Tidak semua orang suka kepada adanya risiko, tetapi perbedaannya terletak pada kemampuan setiap individu untuk mendapat risiko tersebut. *Risk* memiliki kaitan yang dekat dengan potensi keuntungan (*return*) dan hubungan keduanya bersifat berbanding lurus. Artinya, jika seseorang mampu menangani *risk* yang

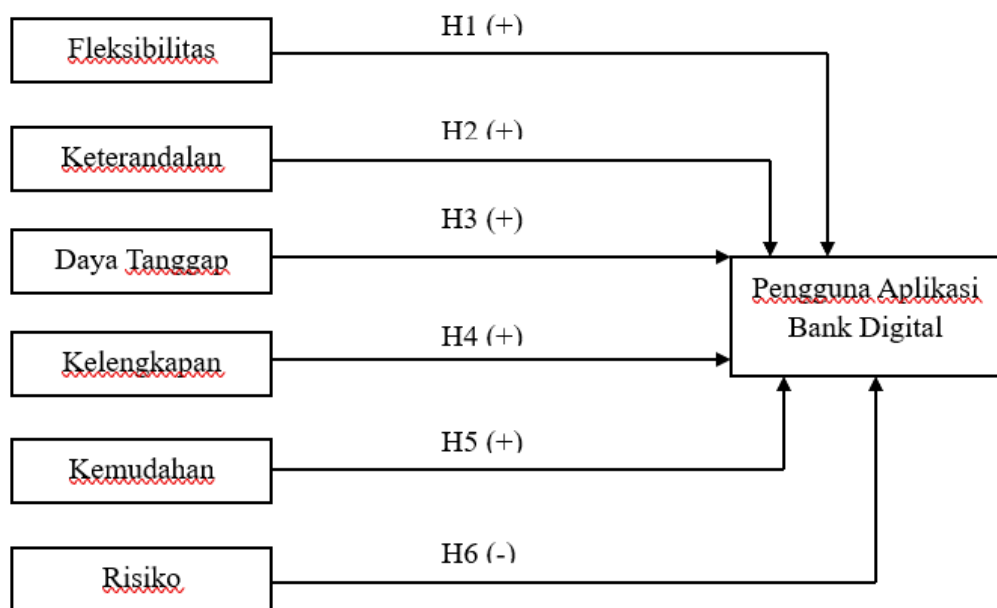
tinggi, maka dia memiliki peluang untuk mendapatkan keuntungan (*return*) yang tinggi pula, dan kebalikannya. Namun, dengan adanya risiko juga dapat menyebabkan pengguna berhenti memakai aplikasi bank digital. Hal ini terjadi Ketika, pengguna merasa cemas bahwa sistem teknologi tidak berfungsi sesuai harapan dan terjadi *problem* yang dapat memengaruhi keamanan atau keandalan aplikasi tersebut. Ketidakyakinan pengguna, terhadap kemampuan sistem dalam menyelesaikan masalah dengan cepat dan tepat dapat mengurangi kepercayaan pengguna terhadap penggunaan aplikasi bank digital. Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Rahayu, 2016) menyatakan bahwa risiko berpengaruh negatif dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan layanan *Mobile Banking*.

**H6:** Risiko Berpengaruh negatif terhadap penggunaan aplikasi bank digital



## 2.4 Kerangka Pemikiran

Dalam penelitian ini, yang berjudul **Evaluasi penggunaan sistem informasi bank digital menggunakan pendekatan DeLone & McLean**. Faktor risiko, fleksibilitas, keterandalan, daya tanggap, kelengkapan, dan kemudahan penggunaan aplikasi berdampak pada penggunaan aplikasi, adalah tujuan dari penelitian ini. Di bawah ini adalah gambar model penelitian yang sedang dilaksanakan:



**Gambar 2. 2**

**Kerangka Pemikiran**

Gambar 2.2 menunjukkan model penelitian yang menggambarkan bagaimana variabel-variabel penelitian, yang terdiri dari variabel independen, yaitu (X1) risiko, (X2) fleksibilitas, (X3) keterandalan, (X4) daya tanggap, (X5) kelengkapan dan (X6) kemudahan pemahaman, berhubungan satu sama lain dengan variabel dependen, yaitu penggunaan aplikasi bank digital (Y). Mengadopsi variabel-variabel tersebut, yang belum banyak diteliti sebelumnya, adalah kontribusi yang diberikan oleh penulis.



## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang populasi penelitian, sampel penelitian, variabel penelitian, uji instrumen penelitian dan metode analisis data.

#### **3.1 Populasi dan Sampel**

##### **3.1.1 Populasi**

Populasi adalah kumpulan-kumpulan dari elemen-elemen yang mempunyai karakteristik tertentu yang dapat digunakan untuk membuat sebuah kesimpulan (Dr. Hermawan & Amirullah, 2021). Sementara itu, menurut (Sugiyono, 2016) Populasi merupakan wilayah yang terdiri dari atas objek atau subjek yang memiliki karakteristik maupun kuantitas yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan bank digital dalam kegiatan transaksi.

##### **3.1.2 Sampel**

Sampel adalah kumpulan sebuah subjek dari populasi yang dipilih untuk digunakan dalam penelitian. *Sample* terdiri dari atas sebagian total anggota sampel diambil dari sampel populasi. Sampel dalam penelitian ini diambil dengan

menggunakan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah metode penyampelan, di mana sampel dipilih berdasarkan kriteria yang telah ditentukan sebelumnya oleh peneliti (Dr. Hermawan & Amirullah, 2021). Karena sampel yang akan digunakan dalam penelitian memenuhi kriteria tertentu, peneliti menggunakan metode *purposive sampling*, yang relevan dengan tujuan penelitian dan masalah yang ingin dipecahkan. Dengan menggunakan metode *purposive sampling*, maka peneliti dapat secara selektif memilih sampel yang memenuhi kriteria tersebut. Sehingga dapat memberikan wawasan dan informasi yang lebih mendalam terkait dengan topik peneliti.

Peneliti menggunakan kriteria khusus untuk sampel dalam penelitian ini, yaitu:

1. Masyarakat yang menggunakan dan pernah menggunakan bank digital sebagai alat transaksi keuangan.
2. Usia 17-55 tahun.

Jumlah minimum sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini sebanyak 10 kali dari jumlah terbanyak indikator pengukuran pada salah satu variabel, karena menurut (Jr et al., 2018) dan (Memon et al., 2020) *ten times rule* adalah sebuah metode untuk menentukan ukuran sampel minimum yang spesifik untuk model jalur PLS, yaitu 10 kali jumlah jumlah terbanyak indikator dari pengukuran sebuah variabel, maka perhitungan jumlah minimum sampel yang dibutuhkan sebagai berikut:

$$\begin{aligned} N &=, \text{Jumlah Indikator Terbanyak} \times 10 \\ &= 10 \times 10 \\ &= 100 \text{ Sampel} \end{aligned}$$

Maka dengan demikian, diperoleh jumlah minimal sampel sebanyak 100 dalam penelitian ini.

### 3.2 Jenis dan Sumber Data

Data Primer adalah Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini. Data primer merujuk pada data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti melalui metode observasi, wawancara, atau kuesioner (Dr. Hermawan & Amirullah, 2021). Dalam proses pengumpulan data, kuesioner yang telah dibuat akan melalui tahap pemeriksaan dan pengecekan, agar untuk memastikan bahwa kuesioner tersebut mudah dipahami oleh responden. Tujuan dari langkah ini agar para responden dapat dengan mudah memahami pertanyaan yang ada dalam kuesioner dan memberikan jawaban yang sesuai. Metode kuesioner ini digunakan untuk mengumpulkan data primer dari responden. Kuesioner yang disebar dan dibuat secara *online* digunakan untuk mengumpulkan data penelitian ini. Draft pertanyaan dalam kuesioner ini didasarkan pada pedoman yang telah diuji dan diteliti sebelumnya tentang penelitian, serta telah mengalami beberapa pengembangan dan penyesuaian oleh peneliti.

Dalam penelitian ini, data diukur menggunakan Model Skala Likert dengan rentang 1 hingga 4. Penggunaan opsi genap dalam kuesioner untuk

membantu dan memfasilitasi responden untuk memilih sikap yang jelas terhadap pernyataan yang diberikan, karena mereka tidak memiliki opsi netral yang bisa memengaruhi respons mereka (Sugiyono, 2016). Untuk menghindari tanggapan yang tidak jelas dan meragukan dari responden, peneliti menghindari penggunaan pilihan netral atau ragu-ragu, terkait Evaluasi penggunaan sistem informasi bank digital dengan menggunakan pendekatan *DeLone & McLean*. Ada alasan lain mengapa penelitian ini memilih 4 opsi skala likert karena penelitian sebelumnya telah menggunakan nilai 5, 6 dan 7 pada opsi skala likert. Namun, ini dilakukan untuk menghindari jawaban yang netral, ragu-ragu dan memungkinkan responden untuk menunjukkan sikap yang tegas saat memilih jawaban.

Alternatif jawaban yang ada di dalam Skala Likert pada penelitian ini, adalah: Angka 1 untuk Sangat Tidak Setuju (STS), Angka 2 untuk Tidak Setuju (TS), Angka 3 untuk Setuju (S), Angka 4 untuk Sangat Setuju (SS). Selain itu, kuesioner memiliki petunjuk pengisian sehingga dapat untuk membantu responden menjawab pertanyaannya. yang ada di dalam kuesioner.

### **3.2.1 Definisi dan Pengukuran Variabel Penelitian**

Dalam penelitian ini, ada elemen penting yang disebut *Variabel*. *Variabel* adalah elemen atau objek yang menjadi fokus perhatian selama proses penelitian. Variabel juga merupakan konsep atau karakteristik yang dapat berubah yang diukur selama penelitian dan dapat bervariasi yang diukur dalam penelitian. Dalam penelitian ini, ada tiga macam variabel yaitu Variabel Bebas (*Variabel Independen*), Variabel Perantara (*Variabel Intervening*), dan Variabel Terikat (*Variabel Dependen*). Untuk Independen variabel pada penelitian ini Risiko, kemudahan, Keterandalan. Variabel Perantara dalam penelitian ini adalah Fleksibilitas, Daya Tangkap dan kelengkapan. Untuk Dependen Variabel nya dalam penelitian ini yaitu Pengguna Aplikasi Bank Digital.

### **3.2.2 Variabel Bebas (Independent Variabel)**

Variabel yang memengaruhi variabel terikat atau dependen dalam penelitian disebut sebagai variabel independen. Dalam penelitian ini, terdapat tiga independen variabel, yaitu Risiko, Kemudahan, dan Keterandalan.

#### **3.2.2.1 Risiko Penggunaan Aplikasi Bank Digital**

Risiko merupakan suatu dampak yang harus diterima yang berasal dari ketidakpastian saat mengambil sebuah keputusan. Sehingga salah satu cara bagi pengguna atau pemakai untuk memperkirakan kemungkinan risiko yang akan timbul akibat keputusan yang diambil, adalah karena ketidakpastian yang terkait dengan keputusan tersebut. (Firdayanti, 2012). Terdiri dari delapan

variabel indikator pertanyaan, variabel risiko penggunaan aplikasi bank digital, yang diadopsi dari penelitian Eszi (2020), I. R. Arafat (2020), Puspitasari (2021) dan Ahmad (2021) yang kemudian dengan penyesuaian oleh peneliti. Untuk Skala nilai pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini untuk setiap nilai pertanyaan yang dicantumkan dalam kuesioner penelitian menggunakan skala opsi likert dengan skala poin 1 untuk Sangat Tidak Setuju dan poin 4 untuk Sangat Setuju.

### **3.2.2.2 Kemudahan Penggunaan Aplikasi Bank Digital**

Kemudahan adalah sejauh mana suatu produk atau sistem teknologi dapat digunakan dengan mudah dan efektif oleh pengguna untuk mencapai tujuan yang diinginkan, Dalam hal ini, kepercayaan seseorang terhadap teknologi dapat terbentuk ketika mereka merasa bahwa teknologi tersebut *simple* dipergunakan dan dipahami (Tjini & Baridwan, 2016). Terdiri dari tujuh variabel indikator pertanyaan, variabel kemudahan penggunaan aplikasi bank digital, ini yang diadopsi dari penelitian Eszi (2020), I. R. Arafat (2020), Umarie (2022) dan Puspitasari (2021) yang kemudian dengan penyesuaian oleh peneliti. Untuk Skala nilai pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini untuk setiap nilai pertanyaan yang dicantumkan dalam kuesioner penelitian menggunakan skala opsi likert dengan skala poin 1 untuk Sangat Tidak Setuju dan poin 4 untuk Sangat Setuju.

### **3.2.2.3 Keterandalan Penggunaan Aplikasi Bank Digital**

Keterandalan dalam penggunaan menunjukkan pada sejauh mana aplikasi tersebut dapat berfungsi secara konsisten dan terpercaya tanpa adanya kesalahan atau gangguan yang signifikan, keterandalan mencakup stabilitas, kecepatan, ketersediaan, dan kemampuan aplikasi untuk menjalankan fungsionalitasnya dengan akurat dan tanpa gangguan yang serius (Liu et al., 2019). Variabel Keterandalan Penggunaan Aplikasi Bank Digital ini terdiri dari lima variabel indikator pertanyaan, yang diadopsi dari penelitian Eszi (2020), I. R. Arafat (2020) dan Puspitasari (2021) yang kemudian dengan penyelarasan oleh peneliti. Untuk skala penilaian yang digunakan dalam penelitian ini untuk setiap nilai pertanyaan, yang diajukan dalam kuesioner penelitian menggunakan skala likert dengan skala poin 1 (Sangat Tidak Setuju) sampai dengan 4 (Sangat Setuju).

### **3.2.3 Variabel Perantara (Intervening Variabel)**

Variabel Intervening adalah jenis variabel yang berperan sebagai perantara antara variabel independen dan variabel dependen dalam suatu hubungan. Hal ini mengakibatkan variabel kedua tersebut tidak saling terhubung secara langsung. Variabel perantara terletak di posisi tengah antara variabel dependen dan

variabel independen. Dalam penelitian ini, variabel perantara yang relevan adalah Fleksibilitas, Daya Tangkap, dan Kelengkapan.

### **3.2.3.1 Fleksibilitas Penggunaan Aplikasi Bank Digital**

Fleksibilitas penggunaan merupakan kemampuan aplikasi untuk beradaptasi dengan kebutuhan dan preferensi pengguna, seperti mencakup kemampuan untuk mengakses aplikasi dari berbagai perangkat, fleksibilitas dalam memilih layanan dan transaksi yang ingin dilakukan, serta kemudahan dalam menyesuaikan pengaturan dan preferensi pengguna tanpa ada penambahan biaya, waktu maupun kerugian yang berlebihan (Lowson, 2003). Terdiri dari tujuh variabel indikator pertanyaan, variabel fleksibilitas penggunaan aplikasi bank digital ini, yang diadopsi pada penelitian Eszi (2020), I. R. Arafat (2020), Umarie (2022), Puspitasari (2021) dan Ahmad (2021) yang kemudian dengan penyesuaian oleh peneliti. Untuk Skala nilai pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini untuk setiap nilai pertanyaan yang dicantumkan dalam kuesioner penelitian menggunakan skala opsi likert dengan skala poin 1 untuk Sangat Tidak Setuju dan poin 4 untuk Sangat Setuju.



### **3.2.3.2 Daya Tanggap Penggunaan Aplikasi Bank Digital**

Daya tanggap penggunaan adalah responsifnya sistem aplikasi terhadap interaksi pengguna, yang meliputi kecepatan akses, waktu response, antarmuka pengguna yang intuitif, dan kemampuan aplikasi untuk memberikan umpan balik yang tepat kepada para pengguna secara tepat (Barusman, 2019). Variabel Daya Tanggap Penggunaan Aplikasi Bank Digital ini terdiri dari empat indikator pertanyaan yang diadopsi dari penelitian Eszi (2020), I. R. Arafat (2020) dan Puspitasari (2021) yang kemudian dengan penyesuaian oleh peneliti. Untuk skala nilai pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini untuk setiap nilai pertanyaan yang dicantumkan dalam kuesioner penelitian menggunakan skala opsi likert dengan skala poin 1 untuk Sangat Tidak Setuju dan poin 4 untuk Sangat Setuju.

### **3.2.3.3 Kelengkapan Penggunaan Aplikasi Bank Digital**

Kelengkapan penggunaan adalah sejauh mana aplikasi tersebut menyediakan informasi, fitur dan fungsi yang lengkap maupun tepat untuk memenuhi kebutuhan pengguna dalam bertransaksi dan mengelola keuangan secara digital (Mulyadi et al., 2018). Variabel Kelengkapan Penggunaan Aplikasi Bank Digital ini terdiri dari lima variabel indikator pertanyaan, yang diadopsi dari variabel penelitian Eszi (2020), I. R. Arafat (2020), Umarie (2022)

dan Puspitasari (2021) yang kemudian dengan penyelarasan oleh peneliti. Untuk Skala nilai pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini untuk setiap nilai pertanyaan yang dicantumkan dalam kuesioner penelitian menggunakan skala likert dengan skala opsi likert dengan skala poin 1 untuk Sangat Tidak Setuju dan poin 4 untuk Sangat Setuju.

#### **3.2.4 Variabel Terikat (Dependent Variabel)**

Variabel Dependent merupakan suatu variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen. Untuk Variabel Terikat nya dalam penelitian ini adalah Pengguna Aplikasi Bank Digital. Pengguna aplikasi bank digital adalah individu atau konsumen yang menggunakan aplikasi yang disediakan oleh lembaga keuangan untuk melakukan transaksi perbankan dan mengakses layanan perbankan maupun keuangan melalui perangkat elektronik (Liu et al., 2019). Dalam kesuksesan teknologi aplikasi bank digital, pengguna merupakan ukuran perhitungan paling penting karena menunjukkan manfaat yang diterima oleh individu dan konsumen. Variabel Pengguna aplikasi bank digital ini terdiri dari 10 indikator, dari variabel tersebut diadopsi dari penelitian Puspitasari (2021), Eszi (2020), I. R. Arafa (2020) dan Ahmad (2021) yang kemudian dengan penyelarasan oleh peneliti. Untuk Skala nilai pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini untuk setiap nilai pertanyaan yang dicantumkan dalam kuesioner penelitian menggunakan skala opsi likert dengan skala poin 1 untuk Sangat Tidak Setuju dan poin 4 untuk Sangat Setuju.

**Tabel 3. 1**

**Rangkuman Pengukuran Variabel**

Nama Variabel	Jenis Variabel	Jumlah Indikator Penelitian	Sumber dan Referensi
Risiko	<i>Independent</i>	8	(Ahmad, 2021; I. R. Arafat, 2020; Eszi, 2020; Puspitasari, 2021)
Kemudahan	<i>Independent</i>	7	(I. R. Arafat, 2020; Eszi, 2020; Puspitasari, 2021; Umarie, 2022)
Keterandalan	<i>Independent</i>	5	(I. R. Arafat, 2020; Eszi, 2020; Puspitasari, 2021)
Fleksibilitas	<i>Intervening</i>	5	(Ahmad, 2021; I. R. Arafat, 2020; Eszi, 2020; Puspitasari, 2021; Umarie, 2022)

Kelengkapan	<i>Intervening</i>	5	(Ahmad, 2021; I. R. Arafat, 2020; Eszi, 2020; Puspitasari, 2021; Umarie, 2022)
Daya Tanggap	<i>Intervening</i>	4	(I. R. Arafat, 2020; Eszi, 2020; Puspitasari, 2021)
Penggunaan	<i>Dependent</i>	10	(Ahmad, 2021; I. R. Arafat, 2020; Eszi, 2020; Puspitasari, 2021)

### 3.3 Metode Analisis Data

Setelah proses pengumpulan data selesai, tahap berikutnya adalah menganalisis data yang telah diperoleh dan dikerahkan tersebut. Proses analisis data dapat dilakukan dengan mengkaji secara keseluruhan data yang telah dikumpulkan melalui kuesioner. Dalam penelitian ini untuk analisis data menggunakan metode *Partial Least Square* (PLS).

### 3.3.1 Analisis Statistik Deskriptif

Analisis Statistik Deskriptif adalah analisis statistik yang berfungsi untuk mendeskripsikan dan memberi gambaran terhadap objek yang sedang diteliti melalui data sampel atau dari populasi sebagaimana adanya tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku umum dalam penelitian (Furadantin, 2018). Analisis statistik deskriptif, digunakan untuk memberikan gambaran umum tentang demografi responden penelitian serta deskripsi variabel penelitian, untuk mengetahui distribusi frekuensi dari setiap variabel penelitian, serta menunjukkan nilai minimal (*min*), maksimal (*max*), dan rata-rata (*mean*) dari variabel penelitian tersebut.

### 3.3.2 Analisis Partial Least Square (PLS)

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan menggunakan *Partial Least Square* (PLS) sebagai metode alternatif. *Partial least square* merupakan suatu teknik statistik multivariat yang digunakan untuk menangani banyak variabel respon serta variabel eksplanatori sekaligus dan analisis ini merupakan alternatif yang baik untuk metode analisis regresi berganda dan regresi komponen utama, karena metode ini bersifat lebih robust atau kebal. Robust artinya parameter model tidak banyak berubah ketika sampel baru diambil dari total populasi. *Least Square* yaitu suatu teknik prediktif yang bisa menangani banyak variabel independen, bahkan sekalipun terjadi multikolinieritas di antara variabel-variabel tersebut (Yuliawan, 2021).

Dalam analisis struktural, terdapat dua model yang umum digunakan yaitu *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis kovarian (CBSEM) dan *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis komponen *Partial Least Square* (PLS). PLS merupakan metode pendekatan komponen berbasis yang memungkinkan analisis prediktif yang fokus pada model yang berorientasi pada komponen, menggeser fokus analisis dari pengujian kausalitas dan teori. Kelebihan PLS adalah kemampuannya untuk menganalisis konstruk yang terdiri dari indikator reflektif dan indikator formatif. Metode PLS ini juga memiliki keunggulan dalam menganalisis data skala Likert, yang sering digunakan dalam penelitian. Tujuan utama dari PLS yaitu membantu peneliti melakukan prediksi dengan memberikan model formal yang menjelaskan bagaimana masing-masing variabel berhubungan satu sama lain dan menunjukkan bagaimana masing-masing variabel memiliki struktur umum. (Devi et al., 2015).

Ada 3 tahapan dalam analisis menggunakan metode PLS ini menurut (Handayani et al., 2015) yaitu: yang pertama; Analisis *path diagram* untuk menginterpretasikan *output software Partial Least Square* (PLS), yang kedua Analisis pengukuran model *outer model* atau *measurement model* digunakan untuk mengevaluasi hubungan antara variabel konstruk dengan indikator maupun variabel manifestnya, yang ketiga Analisis struktural (*inner model*) digunakan untuk mengevaluasi hasil perkiraan *parameter path coefficient* maupun tingkat signifikansi nya.

## 1. Model Pengukuran (Outer Model)

Dalam model pengukuran, juga dikenal sebagai *outer model*, terdapat korelasi antara berbagai indikator melalui penggunaan variabel laten (Devi et al., 2015). Evaluasi terhadap *Outer model* dilakukan melalui dua metode yang digunakan untuk mengukur konsistensi dari variabel indikator. Yang pertama adalah uji validitas, yang digunakan untuk mengevaluasi ketepatan pengukuran setiap indikator terhadap variabel penelitian dan untuk mengidentifikasi hubungan antara indikator beserta konstruksinya (*loading factor*). Uji validitas dapat dilakukan melalui dua metode, yaitu validitas konvergen (*convergent validity*) yang melihat hubungan antara skor item/indikator dengan skor konstruk berdasarkan nilai *loading factor* dan dilakukan dengan validitas diskriminan (*discriminant validity*) dengan melihat cross-loading antara indikator dengan konstruksinya (Devi et al., 2015). Untuk lolos uji validitas konvergen, nilai *loading factor* yang disyaratkan harus lebih besar dari 0,5 (Jr et al., 2018).

Kemudian metode selanjutnya yaitu dengan melakukan uji validasi reliabilitas. Uji validasi reliabilitas digunakan untuk mengevaluasi ketepatan dan konsistensi pengukuran pada variabel-variabel dalam penelitian ini. Parameter yang digunakan dalam uji reliabilitas ini adalah *cronbach's alpha* dan *composite reliability*. Untuk memenuhi uji reliabilitas ini, nilai *cronbach's alpha* dan *composite reliability* harus lebih besar dari 0,70. Jika nilai *cronbach's alpha* dan *composite*

reliability melebihi ( $>$ ) 0,70, maka konstruk dianggap reliabel (Latan, H., & Ghozali, 2015).

## 2. Model Struktural (Inner Model)

Menurut (Devi et al., 2015) Pengujian model struktural dilakukan setelah data dinyatakan lolos uji validitas dan reliabilitas. Pada tahap ini, fokus utama adalah pada model struktur dari variabel laten, di mana sebab-akibat yang relevan ditemukan dan hubungan antar variabel laten dianggap memiliki hubungan linear.

Perubahan nilai R-square dapat digunakan untuk mengevaluasi pengaruh substantif dari variabel laten independen terhadap variabel laten dependen. Dalam model *Partial Least Square* (PLS), penilaian model ini, dimulai dengan melihat nilai *R-square* untuk setiap laten dependen variabelnya dan membandingkan interpretasinya dengan regresi. Menurut (Latan, H., & Ghozali, 2015) Nilai *R-square* sebesar 0,67 mengindikasikan bahwa tingkat kejelasan model penelitian yang cukup tinggi, sementara nilai 0,33 menunjukkan tingkat kejelasan yang moderat atau sedang dan nilai 0,19 menunjukkan tingkat kejelasan yang rendah pada model penelitian tersebut.

## 3. Pengujian Hipotesis

Berdasarkan tujuan dari penelitian ini, penelitian ini dirancang untuk melakukan pengujian hipotesis yang telah dibuat dalam penelitian ini



dan dapat ditunjukkan berdasarkan tujuan dari penelitian ini. Maka penelitian ini melakukan pengujian anggaran dasar dengan menggunakan metode analisis *Partial Least Square* (PLS).

Uji T-statistik yaitu Uji T-statistik membandingkan hasil T hitung (T statistik) dengan t-tabel. Jika nilai T hitung (T statistik) lebih besar dari nilai t-tabel pada tingkat signifikansi 0,05 maka hasil uji-t dianggap signifikan. Jika nilai t-tabel signifikan yang diperoleh dari parameter jalur struktural lebih kecil atau sama dengan 0,05, maka hasil persamaan regresi dianggap signifikan. (Latan, H., & Ghozali, 2015). Dengan menggunakan kriteria-kriteria di atas, dapat dilakukan perbandingan dan menentukan signifikansi hasil uji-t pada penelitian tersebut:

- ❖ Ho diterima apabila  $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$  atau nilai  $p\text{ value} > 0,05$
- ❖ Ho ditolak apabila  $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$  atau nilai  $p\text{ value} < 0,05$

Apabila Ho diterima, maka dapat didapatkan bahwasanya tidak ada pengaruh yang *significant* antara variabel-variabel yang diuji. Sebaliknya, apabila Ho ditolak, maka akan menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara variabel-variabel tersebut.

### 3.3.3 Hipotesis Operasional

#### 3.3.3.1 Fleksibilitas

H01 ;  $\beta_2 \leq 0$  : Fleksibilitas tidak berpengaruh positif terhadap penggunaan Bank Digital.

Ha1 ;  $\beta_2 > 0$  : Fleksibilitas berpengaruh positif terhadap penggunaan Bank Digital.

#### 3.3.3.2 Keterandalan

H02 ;  $\beta_2 \leq 0$  : Keterandalan tidak berpengaruh positif terhadap penggunaan Bank Digital.

Ha2 ;  $\beta_2 > 0$  : Fleksibilitas berpengaruh positif terhadap persepsi kemudahan penggunaan Bank Digital.

#### 3.3.3.3 Daya Tanggap

H03 ;  $\beta_2 \leq 0$  : Daya Tanggap tidak berpengaruh positif terhadap penggunaan Bank Digital.

Ha3 ;  $\beta_2 > 0$  : Daya Tanggap berpengaruh positif terhadap penggunaan Bank Digital.

#### 3.3.3.4 Kelengkapan

H04 ;  $\beta_2 \leq 0$  : Kelengkapan tidak berpengaruh positif terhadap penggunaan Bank Digital.

Ha4 ;  $\beta_2 > 0$  : Kelengkapan berpengaruh positif terhadap penggunaan Bank Digital.

#### 3.3.3.5 Kemudahan

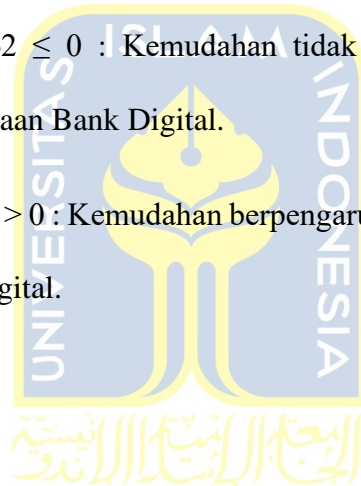
H04 ;  $\beta_2 \leq 0$  : Kemudahan tidak berpengaruh positif terhadap penggunaan Bank Digital.

Ha5 ;  $\beta_2 > 0$  : Kemudahan berpengaruh positif terhadap penggunaan Bank Digital.

#### 3.3.3.6 Risiko

H06 ;  $\beta_2 \leq 0$  : Risiko tidak berpengaruh positif terhadap penggunaan Bank Digital.

Ha6 ;  $\beta_2 > 0$  : Risiko berpengaruh positif terhadap penggunaan Bank Digital.



## BAB IV

### ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 HASIL PENGUMPULAN DATA

Data dalam penelitian ini, diperoleh langsung dari para responden yang pernah dan sedang menggunakan bank digital. Pengumpulan data ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner penelitian dengan cara menyebarkan kuesioner secara daring atau *online*. Dari hasil pengumpulan data, maka berikut ini merupakan data yang dapat diperoleh:



**Tabel 4. 1**

**Hasil Pengumpulan Data**

<b>Keterangan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
Kuesioner yang dibagikan	154	100%
Kuesioner yang dikembalikan	154	100%
Kuesioner tidak memenuhi kriteria	44	28,6%
Kuesioner yang memenuhi kriteria	110	71,4%

Sumber: Data diolah 2023

Berdasarkan Tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari total kuesioner yang tersebar sebanyak 154 buah dan kuesioner yang dikembalikan sebanyak 154 buah (100%). Akan tetapi dari 154 kuesioner yang diterima, terdapat 44 kuesioner (28,6%) yang tidak memenuhi kriteria, karena sebagai responden belum pernah menggunakan bank digital. Oleh karena itu, data yang memenuhi kriteria dan dapat digunakan untuk proses pengolahan data yaitu data dari 110

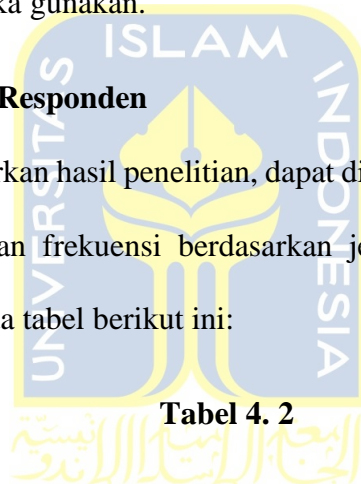
responden (71,4%). Sehingga 110 responden tersebut adalah yang memenuhi syarat dan digunakan dalam penelitian ini.

## 4.2 ANALISIS DESKRIPSI KARAKTERISTIK RESPONDEN

Karakteristik responden dalam penelitian ini dapat dikategorikan berdasarkan usia, jenis kelamin, pekerjaan, asal, pendapatan bulanan, pengeluaran bulanan, seberapa sering atau sering mereka menggunakan bank digital, dan jenis bank digital yang mereka gunakan.

### 4.2.1 Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan hasil penelitian, dapat ditentukan persentase responden yang berdasarkan frekuensi berdasarkan jenis kelamin para responden, ditunjukkan pada tabel berikut ini:



**Tabel 4. 2**

#### **Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Perempuan	49	44,5%
Laki-laki	61	55,5%
Jumlah	110	100%

Sumber: Data diolah 2023

Berdasarkan Tabel di atas, dapat diketahui bahwa total mayoritas frekuensi responden pada penelitian ini adalah laki-laki. Dari total 110

responden, terdapat 49 responden perempuan (44,5%) dan 61 responden laki-laki (55,5%). Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini laki-laki lebih banyak menggunakan bank digital dibandingkan dengan perempuan.

#### 4.2.2 Usia Responden

Berdasarkan hasil penelitian, dapat ditentukan persentase responden yang berdasarkan frekuensi usia para responden, ditunjukkan pada tabel berikut ini:



**Tabel 4. 3**

**Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

Usia	Frekuensi	Persentase
17 – 25 Tahun	81	73,6%
26 – 35 Tahun	24	21,8%
> 36 Tahun	5	4,5%
Jumlah	110	100%

Sumber: Data diolah 2023

Berdasarkan data usia responden yang diperoleh pada Tabel di atas, dapat diketahui bahwa sebagian besar mayoritas frekuensi responden berusia antara 17 – 25 tahun, yaitu sebanyak 81 orang (73,6%). Selanjutnya terdapat responden dengan usia antara 26 – 35 tahun sebanyak 24 orang

(21,8%) dan untuk 5 orang responden (4,5%) dengan usia lebih dari 36 tahun. Maka dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini mayoritas frekuensi pengguna bank digital adalah kalangan masyarakat dengan usia antara 17 - 25 tahun.

#### 4.2.3 Pekerjaan Responden

Berdasarkan hasil penelitian, dapat ditentukan persentase responden yang berdasarkan frekuensi berdasarkan pekerjaan para responden, ditunjukkan pada tabel berikut ini:

**Tabel 4. 4**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
Mahasiswa	43	39,1%
Karyawan Swasta	26	23,6%
Pelajar	15	13,6%
PNS	10	9,1%
Ibu rumah tangga	4	3,6%
Kreator digital	2	1,8%
Wirausaha	8	7,3%
Dosen	2	1,8%
Jumlah	110	100%

Sumber: Data diolah 2023

Berdasarkan data yang diperoleh pada tabel di atas menunjukkan bahwa besar sebagian frekuensi responden adalah mahasiswa yaitu dengan jumlah 43 orang (39,1%). Selanjutnya pada responden yang dari karyawan swasta sebanyak 26 orang (23,6%), Pelajar sebanyak 15 orang (13,6%), PNS sebanyak 10 orang (9,1%), Ibu rumah tangga sebanyak 4 orang (3,6%), Kreator digital sebanyak 2 orang (1,8%), Wirausaha sebanyak 8 orang (7,3%) dan Dosen sebanyak 2 orang (1,8%). Sehingga dalam penelitian ini diketahui bahwa mahasiswa lebih banyak menggunakan bank digital.

#### 4.2.4 Asal Responden

Berdasarkan hasil penelitian, dapat ditentukan persentase responden yang berdasarkan asal yang ditunjukkan pada tabel berikut ini:

**Tabel 4. 5**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Asal**

Asal	Frekuensi	Persentase
Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY)	81	73,6%
Jawa Tengah	18	16,4%
Jawa Barat	4	3,6%
Jawa Timur	7	6,4%
Jumlah	110	100%

Sumber: Data diolah 2023



Berdasarkan data yang diperoleh pada tabel di atas menunjukkan bahwa Sebagian besar frekuensi responden berasal dari DIY yaitu dengan jumlah 81 responden (73,6%). Selanjutnya responden yang berasal dari Jawa Tengah sebanyak 18 responden (16,4%), Jawa Barat sebanyak 4 orang (3,6%) dan Jawa Timur sebanyak 7 orang (6,4%). Sehingga dalam penelitian ini diketahui bahwa para responden lebih banyak berasal dari DIY.

#### 4.2.5 Pendapatan Bulanan Responden

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh, persentase responden berdasarkan pendapatan per bulan ditampilkan pada tabel berikut:

**Tabel 4. 6**

#### **Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Bulanan Responden**

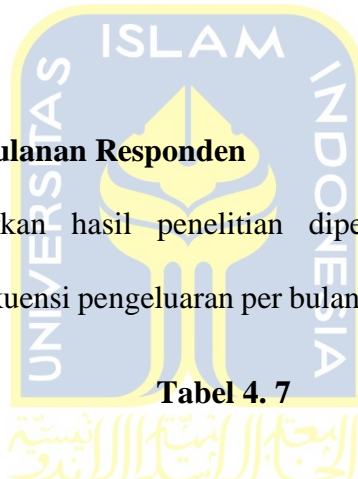
<b>Pendapatan Per bulan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Rp 0 – Rp 500.000	23	20,9%
Rp 500.000 – Rp 2.500.000	30	27,3%
Rp 2.500.000 – Rp 5.500.000	33	30%
> Rp 5.500.000	24	21,8%
Jumlah	110	100%

Sumber: Data diolah 2023

Berdasarkan data pendapatan per bulan, frekuensi responden yang dihasilkan dalam penelitian ini pada Tabel di atas menunjukkan bahwa mayoritas frekuensi responden memiliki pendapatan bulanan antara Rp 0 – Rp 500.000 sebanyak 23 orang (20,9%). Selanjutnya, pendapatan bulanan responden, dengan jumlah dari Rp 500.000 – Rp 2.500.000 sebanyak 30 orang (27,3%), Pendapatan bulanan dengan jumlah dari Rp Rp 2.500.000 – Rp 5.500.000 sebanyak 33 orang (30%) dan dengan jumlah pendapatan bulanan lebih dari Rp 5.500.000 sebanyak 24 orang (21,8%).

#### 4.2.6 Pengeluaran Bulanan Responden

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh, persentase responden berdasarkan frekuensi pengeluaran per bulan dipaparkan pada tabel berikut:



**Tabel 4. 7**

#### **Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Bulanan**

##### **Responden**

<b>Pengeluaran Per bulan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Rp 0 – Rp 500.000	27	24,5%
Rp 500.000 – Rp 2.500.000	52	47,3%
Rp 2.500.000 – Rp 5.500.000	24	21,8%
> Rp 5.500.000	7	6,4%
Jumlah	110	100%

Sumber: Data diolah 2023

Berdasarkan data frekuensi pengeluaran bulanan para responden yang didapatkan dalam penelitian ini, terlihat pada Tabel di atas menunjukkan bahwa frekuensi responden memiliki pengeluaran bulanan sekitar Rp 0 – Rp 500.000 sebanyak 27 orang (24,5%). Selanjutnya, frekuensi pengeluaran bulanan responden dengan jumlah dari Rp 500.000 – Rp 2.500.000 sebanyak 52 orang (47,3%), pengeluaran bulanan dengan jumlah dari Rp Rp 2.500.000 – Rp 5.500.000 sebanyak 24 orang (21,8%) dan dengan jumlah 7 responden (6,4%) yang memiliki pengeluaran bulanan lebih dari Rp 5.500.000.

#### 4.2.7 Pernah atau Sedang Responden Menggunakan Bank Digital

Berdasarkan hasil penelitian, dapat ditentukan persentase responden yang berdasarkan frekuensi Pernah atau Sedang Responden Menggunakan Bank Digital ditunjukkan pada tabel berikut ini:

**Tabel 4. 8**

#### **Karakteristik Responden Berdasarkan Pernah atau Sedang Responden Menggunakan Bank Digital**

<b>Pernah atau Sedang Menggunakan Aplikasi bank digital</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Pernah Menggunakan	36	32,7%
Sedang menggunakan	74	67,3%

Jumlah	110	100%
--------	-----	------

Sumber: Data diolah 2023

Berdasarkan data pernah atau sedang responden menggunakan bank digital responden yang diperoleh pada Tabel di atas diketahui bahwa mayoritas responden sedang menggunakan bank digital sebanyak 74 orang (67,3%) dan untuk responden yang pernah menggunakan bank digital sebanyak 36 orang (32,7%). Sehingga dalam penelitian ini diketahui bahwa mayoritas para responden sedang menggunakan aplikasi bank digital dengan jumlah responden sebanyak 74 orang (67,3%).

#### 4.2.8 Seberapa Sering Responden Menggunakan Aplikasi Bank Digital

Berdasarkan hasil penelitian dapat, ditentukan persentase responden yang berdasarkan frekuensi seberapa sering responden menggunakan aplikasi bank digital ditunjukkan pada tabel berikut ini:

**Tabel 4. 9**

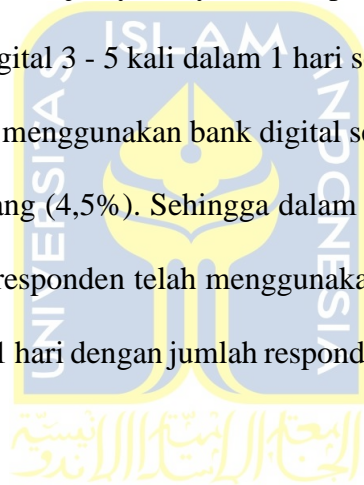
#### **Karakteristik Responden Berdasarkan Seberapa Sering Responden Menggunakan Aplikasi Bank Digital**

<b>Seberapa sering anda menggunakan aplikasi bank digital</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
<3 Kali dalam 1 hari	47	42,7%

3 - 5 kali dalam 1 hari	58	52,7%
> 5 kali dalam 1 hari	5	4,5%
Jumlah	110	100%

Sumber: Data diolah 2023

Berdasarkan data dalam Tabel di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden telah menggunakan aplikasi bank digital selama kurang dari 3 Kali dalam 1 hari dengan mayoritas responden sebanyak 47 orang (42,7%). Selanjutnya mayoritas responden yang telah menggunakan aplikasi bank digital 3 - 5 kali dalam 1 hari sebanyak 58 orang (52,7%) dan responden yang menggunakan bank digital selama lebih dari 5 kali dalam 1 hari hanya 5 orang (4,5%). Sehingga dalam penelitian ini diketahui bahwa mayoritas para responden telah menggunakan aplikasi bank digital selama 3 - 5 kali dalam 1 hari dengan jumlah responden sebanyak 58 orang (52,7%).



#### **4.2.9 Jenis Bank Digital yang Sedang Digunakan Responden**

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh persentase responden berdasarkan jenis bank digital yang sedang digunakan responden ditampilkan pada tabel berikut:

**Tabel 4. 10**

**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Bank Digital yang  
Sedang Digunakan Responden**

<b>Jenis Bank Digital yang sedang digunakan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Jenius	42	38,2%
Bank Jago	27	24,5%
Digibank	3	2,7%
Neobank	16	14,5%
Blu by BCA	9	8,2%
SeaBank	13	11,8%
Jumlah	110	100%

Sumber: Data diolah 2023

Berdasarkan data yang diperoleh pada tabel di atas menunjukkan bahwa Sebagian besar responden menggunakan bank digital jenis Jenius yaitu dengan jumlah 42 orang (38,2%). Selanjutnya responden menggunakan jenis bank digital yaitu Bank Jago sebanyak 27 orang (24,5%), Digibank sebanyak 3 orang (2,7%), Neobank sebanyak 16 orang (14,5%), Blu by BCA sebanyak 9 orang (8,2%) dan SeaBank sebanyak 13 orang (11,8%). Sehingga dalam penelitian ini diketahui bahwa mayoritas responden lebih banyak menggunakan bank digital jenis Jenius dengan jumlah 42 responden (38,2%).

### 4.3 ANALISIS DESKRIPTIF

Analisis Deskriptif dilakukan untuk menggambarkan dan menjelaskan secara statistik data penilaian responden terhadap variabel penelitian yang terdiri dari Risiko, Kemudahan, Keterandalan, Fleksibilitas, Kelengkapan, Daya Tanggap dan Penggunaan Bank Digital. Pada penelitian ini dilakukan Analisis terhadap 110 responden yang menjadi sampel termasuk para pengguna maupun yang pernah menggunakan bank digital. Skala penilaian yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari empat angka, yaitu Angka 1 untuk Sangat Tidak Setuju (STS), Angka 2 untuk Tidak Setuju (TS), Angka 3 untuk Setuju (S), Angka 4 untuk Sangat Setuju (SS).

Berikut deskripsi penilaian responden terhadap masing-masing item-item variabel penelitian yang diperoleh dengan perhitungan interval sebagai berikut:

Skor penilaian terendah adalah : 1

Skor penilaian tertinggi adalah : 4

$$\text{Interval} = \frac{4 - 1}{4} = 0,75$$

Sehingga diperoleh batasan persepsi adalah sebagai berikut:

**Tabel 4. 11**

**Interval Penilaian**

<b>Interval</b>	<b>Kategori</b>
1,00 – 1,75	Sangat Tidak Setuju
1,76 – 2,51	Tidak Setuju
2,52 – 3,26	Setuju
3,27 – 4,00	Sangat Setuju

**4.3.1 Penggunaan Aplikasi Bank Digital**

Berikut ini tabel yang menjelaskan analisis statistik deskriptif mengenai variabel Penggunaan Aplikasi Bank Digital:

**Tabel 4. 12**

**Analisis Statistik Deskriptif Variabel Penggunaan Aplikasi Bank Digital**

<b>Indikator</b>	<b>Min</b>	<b>Max</b>	<b>Mean</b>
1. Saya sering memakai bank digital untuk melakukan segala transaksi keuangan	1	4	3,42
2. Saya menggunakan aplikasi bank digital minimal satu kali dalam sehari	1	4	3,37
3. Saya menghabiskan banyak waktu dalam menggunakan aplikasi bank digital	1	4	2,95

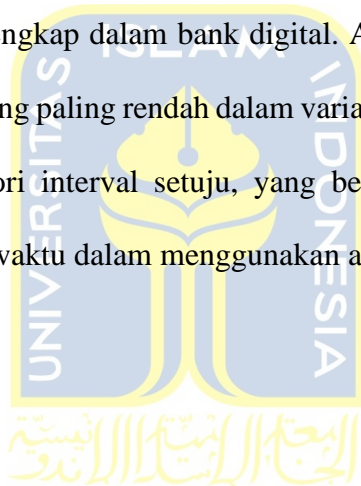


4. Saya berniat untuk akan terus menggunakan aplikasi bank digital	1	4	3,43
5. Saya akan menyarankan kepada orang lain agar menggunakan bank digital	1	4	3,48
6. Saya menggunakan aplikasi bank digital adalah sebuah keputusan yang benar	1	4	3,52
7. Aplikasi bank digital dapat digunakan di mana saja dan kapan saja	2	4	3,60
8. Saya merasa aplikasi bank digital memudahkan segala kegiatan transaksi keuangan	2	4	3,60
9. Setiap instruksi di dalam aplikasi bank digital sangat jelas	2	4	3,50
10. Fitur yang disediakan bank digital sudah lengkap	1	4	3,34

Sumber: Data diolah 2023

Tabel 4.12 menunjukkan nilai mean masing-masing indikator untuk variabel penggunaan aplikasi bank digital. Tanggapan responden terhadap masing-masing indikator untuk variabel penggunaan ditunjukkan oleh tabel tersebut. Aplikasi bank digital memiliki penilaian cukup sangat tinggi dengan nilai *mean* pada indikator pertama sebesar 3,42, indikator kedua sebesar 3,37, indikator

keempat sebesar 3,43, indikator kelima sebesar 3,48, indikator keenam sebesar 3,52, indicator kesembilan sebesar 3,50, indicator kesepuluh sebesar 3,34 dan indicator ketujuh, kedelapan sebesar 3,60 di mana ke Sembilan nilai *mean* indikator tersebut termasuk ke dalam kategori interval Sangat Setuju, yang berarti responden sangat setuju bahwa responden sering menggunakan, menggunakan minimal satu kali dalam sehari, akan terus menggunakan, menyarankan kepada orang lain agar menggunakan, menggunakan keputusan benar, dapat digunakan kapan saja maupun di mana saja, memudahkan segala transaksi keuangan, instruksi sangat jelas dan fitur yang disediakan lengkap dalam bank digital. Akan tetapi pada nilai rata-rata pada indikator ketiga yang paling rendah dalam variabel ini, yaitu sebesar 2,95 yang termasuk dalam kategori interval setuju, yang berarti bahwa responden setuju menghabiskan banyak waktu dalam menggunakan aplikasi bank digital.



#### 4.3.2 Fleksibilitas

Berikut ini tabel yang menjelaskan analisis statistik deskriptif mengenai variabel Fleksibilitas:

**Tabel 4. 13**

#### **Analisis Statistik Deskriptif Variabel Fleksibilitas**

<b>Indikator</b>	<b>Min</b>	<b>Max</b>	<b>Mean</b>
1. Menurut saya memakai aplikasi bank digital memberikan saya kemudahan untuk	2	4	3,47

menemukan berbagai jenis transaksi keuangan			
2. Dalam aplikasi bank digital saya bebas <i>searching for information</i> maupun memilih tipe transaksi keuangan pada aplikasi bank digital	2	4	3,47
3. Dalam aplikasi bank digital <i>layout</i> yang jelas maupun nyaman memudahkan saya, dalam melakukan segala transaksi keuangan	2	4	3,46
4. Dalam menggunakan bank digital dapat juga memantau pergerakan uang masuk, uang keluar, tagihan dan lain-lain	1	4	3,57
5. Menurut saya aplikasi bank digital memberikan kenyamanan dan mengurangi tekanan frustrasi	1	4	3,28
6. Menurut saya menggunakan bank digital adalah aplikasi yang jelas dan membuat saya dengan mudah melakukan transaksi keuangan dengan nyaman maupun efisien	2	4	3,56

7. Menurut saya menggunakan aplikasi bank digital dapat memudahkan dalam melakukan segala transaksi keuangan kapanpun dan di mana pun	2	4	3,43
---	---	---	------

Sumber: Data diolah 2023

Nilai mean masing-masing indikator untuk variabel Fleksibilitas ditunjukkan dalam tabel 4.13. Berdasarkan tabel tersebut dapat dilihat bahwa tanggapan dari para responden terhadap setiap indikator pada variabel Fleksibilitas memiliki penilaian yang sangat tinggi dengan nilai *mean* pada indikator pertama dan kedua sebesar 3,47, indikator ketiga sebesar 3,46, indikator keempat sebesar 3,57, indikator kelima sebesar 3,28, indikator keenam sebesar 3,56 dan indikator ketujuh sebesar 3,43, di mana ketujuh nilai *mean* indikator tersebut termasuk ke dalam kategori interval Sangat Setuju, yang berarti responden sangat setuju bahwa bank digital memberikan kemudahan untuk menemukan berbagai jenis transaksi keuangan, bebas mencari informasi dan memilih tipe transaksi keuangan, tata letak layout yang jelas maupun nyaman, dapat memantau pergerakan uang masuk atau uang keluar maupun tagihan, memberikan kenyamanan dan mengurangi tekanan frustrasi, kemudahan dalam melaksanakan transaksi keuangan dengan efisien dan memudahkan dalam melakukan segala transaksi keuangan kapan pun di mana pun.

### 4.3.3 Keterandalan

Berikut ini tabel yang menjelaskan analisis statistik deskriptif mengenai variabel Keterandalan:

**Tabel 4. 14**

#### **Analisis Statistik Deskriptif Variabel Keterandalan**

<b>Indikator</b>	<b>Min</b>	<b>Max</b>	<b>Mean</b>
1. Aplikasi bank digital memberikan fitur, produk, fasilitas dan layanan secara akurat	2	4	3,49
2. Aplikasi bank digital dalam menyimpan data dan catatan pelanggan yang akurat	1	4	3,50
3. Melakukan transaksi keuangan menggunakan aplikasi bank digital bebas dari kesalahan	1	4	3,19
4. Aplikasi bank digital memastikan layanan perbankan digital dapat diakses setiap saat	1	4	3,47
5. Aplikasi bank digital memberikan biaya admin terjangkau	1	4	3,22

Sumber: Data diolah 2023

Nilai mean masing-masing indikator untuk variabel Keterandalan ditunjukkan dalam tabel 4.14. Berdasarkan tabel tersebut dapat dilihat bahwa tanggapan dari responden terhadap setiap indikator pada variabel keterandalan

memiliki penilaian yang sangat tinggi, dengan *mean* nilai pada indikator pertama sebesar 3,49, indikator kedua sebesar 3,54, indikator keempat sebesar 3,47 di mana ketiga nilai rata-rata indikator tersebut termasuk ke dalam kategori interval Sangat Setuju, yang berarti responden sangat setuju bahwa bank digital memberikan fitur, produk, fasilitas dan layanan secara akurat, menyimpan data dan catatan pelanggan yang akurat dan memastikan layanan perbankan digital dapat diakses setiap saat. Selanjutnya pada indikator ketiga sebesar 3,19 dan indikator kelima sebesar 3,22 di mana kedua nilai *mean* indikator tersebut termasuk ke dalam kategori interval Setuju yang berarti responden setuju bahwa bank digital memberikan transaksi keuangan bebas dari kesalahan dan memberikan biaya admin terjangkau.

#### 4.3.4 Daya Tanggap

Berikut ini tabel yang menjelaskan analisis statistik deskriptif mengenai variabel Daya Tanggap:

**Tabel 4. 15**

#### **Analisis Statistik Deskriptif Variabel Daya Tanggap**

<b>Indikator</b>	<b>Min</b>	<b>Max</b>	<b>Mean</b>
1. Aplikasi bank digital memberikan layanan yang cepat dan akurat	2	4	3,52

2. Aplikasi bank digital akan memberikan informasi kepada pelanggan tentang transaksi yang sudah dilakukan	2	4	3,48
3. Ketika layanan sedang tidak efisien maka aplikasi bank digital akan menawarkan alternatif lain untuk mengatasi ketidaknyamanan	1	4	3,28
4. Aplikasi bank digital akan selalu sedia membantu pelanggan	2	4	3,53
5. Aplikasi bank digital selalu siap Ketika ada pelanggan akan melakukan transaksi keuangan	2	4	3,45

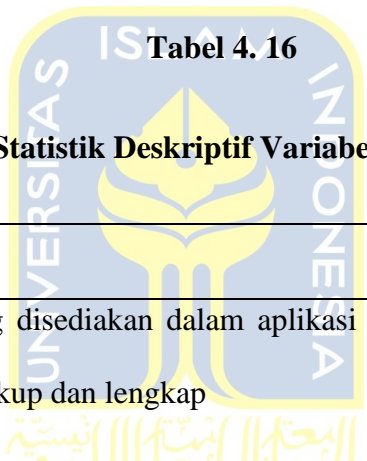
Sumber: Data diolah 2023

Nilai mean masing-masing indikator untuk variabel Daya Tanggap ditunjukkan pada tabel 4.15. Berdasarkan tabel tersebut dapat dilihat bahwa tanggapan dari responden terhadap setiap indikator pada variabel daya tanggap memiliki penilaian yang cukup sangat tinggi, dengan nilai *mean* pada indikator pertama sebesar 3,52, indikator kedua sebesar 3,48, indikator ketiga sebesar 3,28 indikator keempat sebesar 3,45 dan indikator kelima sebesar 3,45 di mana dari kelima nilai *mean* indikator tersebut, termasuk ke dalam kategori interval Sangat Setuju, yang berarti responden sangat setuju bahwa bank digital memberikan layanan yang cepat dan akurat, memberikan informasi kepada pelanggan tentang

transaksi yang sudah dilakukan, memberikan alternatif lain untuk mengatasi ketidaknyamanan layanan, selalu sedia membantu pelanggan dan selalu siap Ketika ada pelanggan yang akan melakukan transaksi keuangan.

#### 4.3.5 Kelengkapan

Berikut ini tabel yang menjelaskan analisis statistik deskriptif mengenai variabel Kelengkapan:



**Tabel 4.16**  
**Analisis Statistik Deskriptif Variabel Kelengkapan**

<b>Indikator</b>	<b>Min</b>	<b>Max</b>	<b>Mean</b>
1. Informasi yang disediakan dalam aplikasi bank digital cukup dan lengkap	2	4	3,55
2. Dalam aplikasi bank digital informasi yang disediakan sesuai dengan kebutuhan pengguna	2	4	3,44
3. Informasi yang disajikan dalam aplikasi bank digital mengurangi rasa ketidakpastian/keraguan	1	4	3,32



4. Menggunakan aplikasi bank digital dapat memberikan pelayanan dan informasi yang akurat	2	4	3,50
5. Fitur yang ditawarkan bank digital lengkap	2	4	3,37

Sumber: Data diolah 2023

Nilai mean masing-masing indikator untuk variabel Kelengkapan ditunjukkan dalam tabel 4.16. Berdasarkan tabel tersebut, dapat dilihat bahwa tanggapan dari responden terhadap setiap indikator pada variabel kelengkapan memiliki penilaian yang cukup sangat tinggi, dengan nilai *mean* pada indikator pertama sebesar 3,55, indikator kedua sebesar 3,44, indikator ketiga sebesar 3,32 indikator keempat sebesar 3,50 dan indikator kelima sebesar 3,37 di mana kelima nilai *mean* indikator tersebut termasuk ke dalam kategori interval Sangat Setuju, yang berarti responden sangat setuju bahwa bank digital memberikan layanan Informasi yang cukup dan lengkap, informasi yang disediakan sesuai dengan kebutuhan pengguna, Informasi yang disajikan dalam aplikasi bank digital mengurangi rasa ketidakpastian atau keraguan dan Fitur yang ditawarkan bank digital lengkap.

#### 4.3.6 Kemudahan Pemahaman

Berikut ini tabel yang menjelaskan analisis statistik deskriptif mengenai variabel Kemudahan Pemahaman:

**Tabel 4. 17**

#### **Analisis Statistik Deskriptif Variabel Kemudahan Pemahaman**

<b>Indikator</b>	<b>Min</b>	<b>Max</b>	<b>Mean</b>
1. Menurut saya, mempelajari aplikasi bank digital adalah sebuah hal yang mudah	2	4	3,58
2. Menurut saya, sub-menu susunan pada aplikasi bank digital dapat dimengerti dengan mudah.	2	4	3,51
3. Menurut saya fitur yang disediakan aplikasi bank digital cukup jelas dan mudah dipahami	2	4	3,53
4. Menurut saya menggunakan aplikasi bank digital dengan mahir dan mudah	3	4	3,59

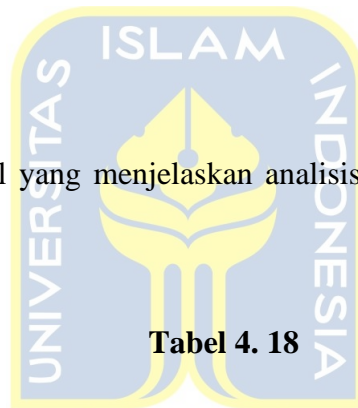
Sumber: Data diolah 2023

Nilai mean masing-masing indikator untuk variabel Kemudahan Penggunaan ditunjukkan dalam tabel 4.17. Dalam tabel tersebut, dapat terlihat bahwa tanggapan dari responden terhadap setiap indikator pada variabel kemudahan penggunaan memiliki penilaian yang sangat tinggi. Rata-rata nilai pada

indikator pertama adalah 3,58, indikator kedua adalah 3,51, indikator ketiga adalah 3,53, dan indikator keempat adalah 3,59. Berdasarkan kategori interval, maka keempat nilai *mean* indikator tersebut termasuk ke dalam kategori interval Sangat Setuju, yang berarti responden sangat setuju bahwa mempelajari penggunaan bank digital adalah sebuah hal yang mudah, susunan sub menu dapat mudah dimengerti, fitur yang disediakan cukup jelas dan mudah dipahami dan mahir dan mudah dalam menggunakan bank digital.

#### 4.3.7 Risiko

Berikut ini tabel yang menjelaskan analisis statistik deskriptif mengenai variabel Risiko:



**Tabel 4. 18**

#### **Analisis Statistik Deskriptif Variabel Risiko**

<b>Indikator</b>	<b>Min</b>	<b>Max</b>	<b>Mean</b>
1. Menurut saya, menggunakan aplikasi bank digital memiliki risiko yang tinggi	1	3	3,14
2. Saya merasa bisa menghadapi risiko dalam menggunakan aplikasi bank digital	1	4	3,39
3. Saya takut orang lain akan menyalahgunakan informasi pribadi saya	1	4	3,36

4. Melakukan transaksi di bank digital akan membebankan biaya tambahan seperti fee admin yang tinggi	1	4	3,15
5. Dimungkinkannya adanya akses ke pihak ketiga/hacker yang tidak sah ke informasi pribadi	2	4	3,29
6. Saya merasa keputusan menggunakan aplikasi bank digital untuk bertransaksi terlalu berisiko	2	4	3,01
7. Layanan bantuan pengguna aplikasi bank digital di <i>handphone</i> tidak membantu saya, karena menjelaskan hal-hal yang tidak saya pahami	1	4	2,93
8. Banyak teknologi yang baru, termasuk bank digital yang memiliki risiko keamanan dan kesehatan yang dirasakan saat penggunaannya	2	4	3,35

Sumber: Data diolah 2023

Nilai mean masing-masing indikator untuk variabel risiko ditunjukkan pada tabel 4.18. Dari tabel tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa respon dari responden, terhadap indikator-indikator tersebut pada variabel Risiko

mendapatkan penilaian yang cukup sangat tinggi, terutama pada indikator kedua yang memiliki penilaian yang cukup sangat tinggi dengan rata-rata nilai pada indikator kedua yaitu sebesar 3,39, indikator ketiga sebesar 3,36, indikator kelima sebesar 3,29 dan indikator kedelapan sebesar 3,35, keempat nilai rata-rata indikator tersebut, termasuk ke dalam kategori interval Sangat Setuju, yang artinya responden sangat setuju bahwa responden merasa bisa menghadapi risiko dalam menggunakan bank digital, khawatir orang lain akan menyalahgunakan informasi pribadi saya, Dimungkinkannya adanya akses ke pihak ketiga/hacker yang tidak sah ke informasi pribadi dan banyak teknologi baru termasuk bank digital, yang memiliki risiko kesehatan dan keamanan yang dapat dirasakan penggunaannya. Selanjutnya pada indikator kesatu sebesar 3,14, indikator keempat sebesar 3,15, indikator keenam sebesar 3,01 dan indikator ketujuh 2,93 di mana keempat nilai rata-rata indikator tersebut, termasuk ke dalam kategori interval Setuju yang berarti responden setuju bahwa menggunakan aplikasi bank digital memiliki risiko yang tinggi, melakukan transaksi di bank digital akan membebankan biaya tambahan seperti *fee* admin yang tinggi, keputusan menggunakan bank digital untuk bertransaksi terlalu berisiko dan bantuan layanan pengguna bank digital di *handphone* tidak membantu menjelaskan hal-hal yang tidak dipahami.

#### **4.4 ANALISIS KUANTITATIF**

Dalam penelitian ini, Teknik pengujian hipotesis menggunakan analisis *Partial Least Square* (PLS) digunakan, yang merupakan alternatif dari *Structural Equation Modelling* (SEM) yang berbasis variance. Program yang digunakan dalam

pengujian ini yaitu smartPLS versi 3.0. Berikut ini adalah tahapan dalam pengujian data yang dilakukan dengan pengolahan data menggunakan PLS:

#### 4.4.1 Hasil Uji Model Pengukuran (*Outer Models*)

Tujuan pengujian model pengukuran *Outer Models* adalah untuk mengetahui validitas dan reliabilitas instrumen penelitian. Pengujian yang dilakukan terhadap *Outer Models* meliputi dua pengujian, yaitu uji reliabilitas dan uji validitas.

##### 4.4.1.1 Validitas Konvergen (*Convergent Validity*)

Uji validitas konvergen dilakukan untuk menentukan apakah item kuesioner dalam penelitian ini valid atau tidak valid. Penelitian ini menggunakan total 44 item kuesioner. Uji validitas konvergen melibatkan pengamatan terhadap nilai *Loading Factor* dan *Average Variance Extracted* (AVE). Untuk lolos uji validitas konvergen, nilai *loading factor* harus lebih besar dari  $> 0,5$  dan nilai *Average Variance Extracted* (AVE) harus di atas  $> 0,5$ . Penghitungan menggunakan metode PLS menghasilkan nilai *loading factor*, seperti yang terlihat dalam tabel berikut:

**Tabel 4. 19**

#### *Outer Loading*

Variabel	Kode Item	Loading Factor
Fleksibilitas (F)	F1	0.661

	F2	0.684
	F3	0.660
	F4	0.607
	F5	0.635
	F6	0.723
	F7	0.753
Keterandalan (KT)	KT1	0.707
	KT2	0.760
	KT3	0.670
	KT4	0.703
	KT5	0.722
Daya Tanggap (DT)	DT1	0.766
	DT2	0.745
	DT3	0.650
	DT4	0.699
	DT5	0.750
Kelengkapan (KL)	KL1	0.716
	KL2	0.727
	KL3	0.560
	KL4	0.618
	KL5	0.781
Kemudahan Pemahaman (KP)	KP1	0.725

	KP2	0.729
	KP3	0.689
	KP4	0.768
Risiko (R)	R1	0.755
	R2	0.638
	R3	0.609
	R4	0.796
	R5	0.758
	R6	0.838
	R7	0.796
	R8	0.719
Penggunaan (P)	P1	0.767
	P2	0.684
	P3	0.657
	P4	0.772
	P5	0.656
	P6	0.724
	P7	0.575
	P8	0.567
	P9	0.595
	P10	0.629

Sumber: Data diolah 2023



Berdasarkan data yang terdapat pada Tabel 4.19, hasil pengujian data menggunakan SmartPLS menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan dari semua variabel penelitian memiliki nilai loading factor yang melebihi batas yang ditetapkan, yaitu  $> 0.5$ . Hal ini menunjukkan bahwa semua butir item pertanyaan memiliki kontribusi yang signifikan terhadap konstruk yang mereka wakili. Akan tetapi ada beberapa variabel di hapus karena jika tidak dihapus nanti nilai *Average Variance Extracted* (AVE) di beberapa variabel akan merah atau tidak valid kurang dari  $< 0.5$ . Maka Oleh karena itu, peneliti telah melakukan eliminasi dan menghapus butir item pertanyaan kuesioner yang tidak valid dalam pengolahan data, sehingga nilai AVE yang didapatkan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan. Hal ini dapat dilihat pada tabel berikut

**Tabel 4. 20**

***Outer Loading***

<b>Variabel</b>	<b>Kode Item</b>	<b>Loading Factor</b>
Fleksibilitas (F)	F1	0.661
	F2	0.684
	F3	0.660
	F6	0.723
	F7	0.753
Keterandalan (KT)	KT1	0.707
	KT2	0.760
	KT3	0.670

	KT4	0.703
	KT5	0.722
Daya Tanggap (DT)	DT1	0.766
	DT2	0.745
	DT3	0.650
	DT4	0.699
	DT5	0.750
Kelengkapan (KL)	KL1	0.716
	KL2	0.727
	KL4	0.618
	KL5	0.781
Kemudahan Pemahaman (KP)	KP1	0.725
	KP2	0.729
	KP3	0.689
	KP4	0.768
Risiko (R)	R1	0.755
	R2	0.638
	R3	0.609
	R4	0.796
	R5	0.758
	R6	0.838
	R7	0.796

	R8	0.719
Penggunaan (P)	P1	0.767
	P2	0.684
	P3	0.657
	P4	0.772
	P5	0.656
	P6	0.724
	P10	0.629

Sumber: Data diolah 2023

Berdasarkan data yang terdapat pada Tabel 4.20, dapat dilihat bahwa setelah dilakukan penghapusan item pada variabel Fleksibilitas (F), Penggunaan (P) dan Kelengkapan (KL), nilai AVE dari semua butir item pertanyaan dalam penelitian ini, variabelnya menunjukkan hasil nilai di atas batas yang ditetapkan, sebesar  $> 0,5$ . Dengan demikian, dapat ditarik kesimpulan, bahwa semua butir item pertanyaan dari variabel, semua penelitian yang digunakan dalam penelitian ini telah dinyatakan tervalidasi dan lolos memenuhi uji validitas konvergen. Uji validitas konvergen ini, adalah salah satu metode dalam pengujian validitas penelitian.

**Tabel 4. 21**

**Nilai AVE**

<b>Variabel</b>	<b>AVE</b>	<b>Keterangan</b>
Fleksibilitas (F)	0.524	Valid
Keterandalan (KT)	0.509	Valid
Daya Tanggap (DT)	0.523	Valid
Kelengkapan (KL)	0.536	Valid
Kemudahan Penggunaan (KP)	0.530	Valid
Risiko (R)	0.550	Valid
Penggunaan (P)	0.528	Valid

Sumber: Data diolah 2023

Berdasarkan data Tabel 4.21, menunjukkan bahwa semua konstruk variabel memiliki nilai AVE yang melebihi batas nilai yang ditetapkan, yaitu lebih dari > 0,5. Hal menunjukkan bahwa semua konstruk memenuhi syarat untuk lulus dalam uji validitas konvergen.

#### **4.4.1.2 Validitas Diskriminan (*Discriminant Validity*)**

Selain uji validitas konvergen, validitas konstruk penelitian juga dapat dievaluasi dengan menggunakan uji validitas diskriminan. Pengujian ini membandingkan nilai *Root Mean Square AVE (Average Variance Extracted)* untuk setiap konstruk dengan korelasi antar konstruk lainnya. Apabila nilai *Root Mean*

*Square AVE* dari setiap konstruk lebih besar dari pada korelasi antara konstruk tersebut dengan konstruk-konstruk lainnya, maka dapat disimpulkan bahwa data penelitian memiliki validitas diskriminan yang baik.

**Tabel 4. 22**

**Nilai AVE**

Variabel	AVE	Akar Kuadrat AVE
Fleksibilitas (F)	0.524	0.724
Keterandalan (KT)	0.509	0.713
Daya Tanggap (DT)	0.523	0.723
Kelengkapan (KL)	0.536	0.732
Kemudahan Penggunaan (KP)	0.530	0.728
Risiko (R)	0.550	0.741
Penggunaan (P)	0.528	0.727

Sumber: Data diolah 2023

**Tabel 4. 23**

***Latent Variabel Correlation***

	DT	F	KL	KP	KT	P	R
DT	0.723						
F	0.798	0.724					
KL	0.731	0.639	0.732				
KP	0.734	0.736	0.668	0.728			

KT	0.826	0.720	0.725	0.703	0.713		
P	0.785	0.780	0.714	0.728	0.781	0.727	
R	0.540	0.470	0.470	0.488	0.488	0.432	0.741

Sumber: Data diolah 2023

Berdasarkan Tabel 4.22 dan 4.23, dapat diperoleh bahwa nilai akar AVE dari untuk semua konstruk lebih besar dari pada korelasi antara konstruk-konstruk tersebut. Seperti contoh, variabel KL (Kelengkapan) memiliki nilai akar AVE sebesar 0,732. Nilai ini lebih besar daripada, korelasi antara KL dengan DT (Daya Tanggap) yang sebesar 0,731 dan KL dengan F (Fleksibilitas) yang sebesar 0,639. Hal ini juga dapat dilihat dari tabel bahwa nilai akar AVE untuk variabel lainnya juga lebih besar daripada koefisien korelasi antar variabel.

Maka dengan demikian konstruk variabel Fleksibilitas, Keterandalan, Daya Tanggap, Kelengkapan, Kemudahan Penggunaan, Risiko, Penggunaan dapat dinyatakan dapat diterima dikarenakan nilai akar kuadrat AVE tiap variabel tersebut bernilai lebih besar (>) dari korelasi koefisiennya. Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel memiliki *discriminant validity* yang tinggi dan valid.

#### 4.4.1.3 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan memperhatikan nilai *composite reliability* untuk mengevaluasi reliabilitas pada ukuran suatu variabel. Penggunaan nilai *composite reliability* dalam uji reliabilitas dapat diperkuat dengan penggunaan nilai *alpha cronbach*. Nilai reliabilitas yang diharapkan untuk *cronbach alpha* dan

*composite reliability* sebesar 0,70 atau lebih tinggi. Ketika nilai *cronbach alpha* dan *composite reliability* melebihi angka tersebut  $> 0,70$ , maka dapat disimpulkan bahwa konstruk tersebut dianggap reliabel dan telah memenuhi uji reliabilitas yang diperlukan (Ghozali dan Latan, 2015). Berikut ini adalah nilai *reliability composite*, dari masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini:

**Tabel 4. 24**

**Nilai Reliabilitas**

Variabel	Composite Reliability	Cronbachs Alpha	Kriteria	Keterangan
Fleksibilitas (F)	0.846	0.771	0,7	Reliabel
Keterandalan (KT)	0.838	0.759	0,7	Reliabel
Daya Tanggap (DT)	0.845	0.772	0,7	Reliabel
Kelengkapan (KL)	0.821	0.707	0,7	Reliabel
Kemudahan Penggunaan (KP)	0.818	0.705	0,7	Reliabel
Risiko (R)	0.895	0.883	0,7	Reliabel
Penggunaan (P)	0.854	0.851	0,7	Reliabel

Sumber: Data diolah 2023

Berdasarkan data yang tercantum dalam Tabel 4.24, nilai *composite reliability* dan *alpha cronbach* masing-masing variabel penelitian lebih besar dari 0,7. Hal ini menunjukkan bahwa semua variabel penelitian memenuhi syarat reliabilitas yang dinyatakan dengan *composite reliability* dan nilai *cronbach alpha*.

Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa semua variabel penelitian memiliki reliabilitas yang tinggi.

#### 4.4.2 Hasil Uji Model Struktural (*Inner Model*)

Setelah memastikan model yang digunakan telah lulus uji reliabilitas dan validitas, maka dilakukan uji *structural models (inner model)*. Uji ini bertujuan untuk menguji signifikansi pengaruh antara konstruk penelitian dalam model tersebut. Untuk mengetahui sejauh mana model tersebut cocok dengan data yang ada, dapat dilihat dari nilai *R-square (goodness-of-fit model)*. Selain itu, nilai pada *path coefficient* digunakan untuk mengetahui signifikansi pengaruh antara konstruk-konstruk dalam penelitian.



##### 4.4.2.1 *Goodness-of-fit Model*

**Tabel 4. 25**

#### **R-Square**

<b>Konstruk</b>	<b>R Square Adjusted</b>
Penggunaan (P)	0.728

Sumber: Data diolah 2023

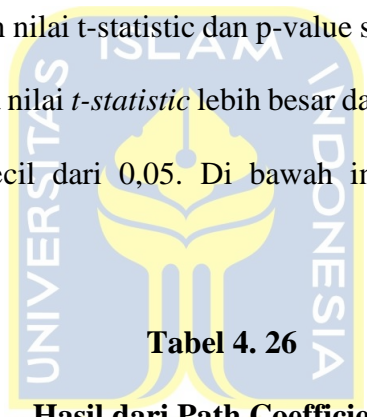
Berdasarkan Tabel 4.25, nilai *R-square* variabel penggunaan yang didapatkan sebesar 0,728. Hal ini dapat diartikan bahwa variabel penggunaan yang dijelaskan pengaruhnya terhadap variabel fleksibilitas, keterandalan, daya tanggap,



kelengkapan, kemudahan penggunaan dan risiko dengan persentase 72,8%. Sisanya sebesar 27,2% dapat dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dijelaskan dalam model penelitian ini.

#### 4.4.2.2 Pengujian Hipotesis dan Pembahasan

Uji hipotesis ini dilakukan terhadap data yang telah dibahas sebelumnya dan bertujuan untuk menguji pengaruh hubungan antar variabel. Saat menguji hipotesis, penelitian menggunakan nilai *t*-statistic dan *p*-value sebagai acuan. Hipotesis dapat dinyatakan diterima jika nilai *t*-statistic lebih besar dari nilai *t*-table yang sesuai dan nilai *p*-values lebih kecil dari 0,05. Di bawah ini adalah tabel dengan hasil pengolahan data:



**Tabel 4. 26**

**Hasil dari Path Coefficients**

Hipotesis	Path	Original Sample(O)	P Values	Keterangan
H1	F → P	0.301	0.007	Diterima
H2	KT → P	0.273	0.025	Diterima
H3	DT → P	0.135	0.312	Tidak Diterima
H4	KL → P	0.165	0.049	Diterima
H5	KP → P	0.141	0.086	Tidak Diterima
H6	R → P	-0.074	0.261	Tidak Diterima

Sumber: Data diolah 2023

## 1. Pengujian Hipotesis Pertama

Hipotesis pertama dalam penelitian ini menyatakan bahwa Pengaruh Keterandalan memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan aplikasi bank digital. Berdasarkan hasil pengujian pada Tabel 4.26 dapat disimpulkan, bahwa terdapat hubungan antara variabel fleksibilitas dengan pengguna aplikasi bank digital. Nilai sampel awal untuk hubungan ini adalah 0,301 dan nilai *p-value* yang dihasilkan adalah 0,007. Melalui analisis hasil uji, nilai *p-value* kurang dari 0,05 menunjukkan signifikansi. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa fleksibilitas memiliki dampak positif yang signifikan terhadap penggunaan aplikasi bank digital. Oleh karena itu, hipotesis pertama bahwa fleksibilitas berdampak positif terhadap penggunaan aplikasi bank digital dapat **diterima (Hipotesis 1 didukung)**.

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan penelitian sebelumnya oleh, (Valentika & Nursyirwan, 2020) *Flexibility* berpengaruh signifikan dan positif terhadap *satisfaction* dan terhadap *loyalty*. Fleksibilitas sebuah informasi memengaruhi pengguna yang sebagai penerima informasi. Sistem informasi yang baik akan memastikan fleksibilitas informasi yang baik, memberikan kemudahan kepada pengguna dan meningkatkan penggunaannya. Pada analisis statistik deskriptif, variabel fleksibilitas penggunaan aplikasi perbankan digital menunjukkan bahwa rata-rata sebagian besar indikator berada di atas 3,27. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden sangat setuju bahwa penyajian Fleksibilitas pada

aplikasi bank digital jelas, lengkap, mudah dan nyaman dalam penyajiannya.

## 2. Pengujian Hipotesis Kedua

Hipotesis kedua dalam penelitian ini menyatakan bahwa Pengaruh Keterandalan memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan aplikasi bank digital. Berdasarkan hasil pengujian, yang dilakukan dan tercantum pada Tabel 4.26, terdapat hubungan antara variabel keterandalan dengan pengguna aplikasi bank digital. Nilai sampel original untuk hubungan ini adalah 0,273 dan nilai *p-value* yang dihasilkan adalah 0,025. Dalam analisis hasil tes, nilai *p-value* kurang dari 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa keterandalan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap penggunaan aplikasi bank digital. Dengan demikian, hipotesis kedua yang menyatakan bahwa reliabilitas berpengaruh positif terhadap penggunaan aplikasi bank digital dapat **diterima (Hipotesis 2 didukung)**.

Pada penelitian ini diperoleh hasil yang konsisten dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh, (Dhingra et al., 2020) *trust* berpengaruh signifikan terhadap *reliability*. Penelitian tersebut didukung oleh (Barusman, 2019) ditemukan bahwa keterandalan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Keterandalan informasi memengaruhi pengguna sebagai penerima informasi. Sistem informasi yang baik akan menciptakan keterandalan informasi yang baik, memberikan kenyamanan bagi pengguna dan meningkatkan kegunaannya.

Pada analisis statistik deskriptif, variabel keterandalan penggunaan aplikasi perbankan digital menunjukkan bahwa sebagian besar indikator memiliki nilai rata-rata lebih besar dari 3,27. Hal ini menunjukkan rata-rata responden sangat setuju, bahwa aplikasi perbankan digital handal, akurat, lengkap, mudah diakses, memiliki fitur yang nyaman dan memberikan pelayanan yang baik.

### 3. Pengujian Hipotesis Ketiga

Hipotesis ketiga dalam penelitian ini menyatakan bahwa Pengaruh daya tanggap memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan aplikasi bank digital. Berdasarkan hasil pengujian, yang dilakukan dan tercantum pada Tabel 4.26 terlihat bahwa berhubungan antara variabel *responsiveness* kepada pengguna aplikasi digital banking memiliki nilai sampel original 0,135 dan *p-value* adalah 0,312. Berdasarkan hasil pengujian dapat disimpulkan, bahwa *p-value* lebih besar dari 0,05. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa *responsiveness* tidak memberikan dampak positif yang signifikan terhadap penggunaan aplikasi perbankan digital. Oleh karena itu, hipotesis ketiga bahwa daya tanggap berpengaruh positif kepada penggunaan aplikasi perbankan digital **ditolak (Hipotesis 3 tidak didukung)**.

Pada penelitian ini diperoleh hasil yang konsisten dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh, (Alaan, 2021) yang membuktikan bahwa *responsiveness* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan

*consumer*. Daya tanggap informasi memengaruhi pengguna sebagai penerima informasi. Sistem informasi yang baik akan menciptakan respon yang baik terhadap informasi tersebut, memberikan kenyamanan bagi pengguna dan meningkatkan penggunaannya. Analisis statistik deskriptif menunjukkan bahwa sebagian besar indikator variabel daya tanggap dalam penggunaan aplikasi perbankan digital memiliki nilai rata-rata lebih besar dari 3,27. Hal ini menunjukkan rata-rata responden sangat setuju bahwa aplikasi perbankan digital responsif, lengkap, memiliki fitur yang mudah digunakan dan memberikan pelayanan yang baik. Selain itu, pengguna tidak memiliki masalah dengan daya tanggap sistem aplikasi perbankan digital yang ada, yang terbukti bahwa daya tanggap tidak memengaruhi kualitas sistem aplikasi perbankan digital yang digunakan.

#### 4. Pengujian Hipotesis keempat

Hipotesis keempat penelitian ini menunjukkan bahwa, ada Pengaruh kelengkapan memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan aplikasi bank digital. Hasil pengujian yang tercantum pada Tabel 4.26 menunjukkan bahwa ada hubungan antara variabel kelengkapan dengan pengguna aplikasi perbankan digital dengan nilai sampel original 0,165 dan nilai *p-value* 0,049. Berdasarkan hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa *p-value* bernilai lebih kecil dari  $< 0,05$ . Dengan demikian, hasil uji tersebut, bahwa kelengkapan berpengaruh positif terhadap penggunaan aplikasi bank digital, sehingga hipotesis 4 yang menyatakan kelengkapan berpengaruh

positif terhadap penggunaan aplikasi bank digital **diterima (Hipotesis 4 didukung).**

Pada hasil penelitian ini didapatkan hasil yang sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilaksanakan oleh, (Ahn & Sura, 2019) Ditemukan bahwa penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kelengkapan. Temuan ini didukung oleh penelitian lain yang dilakukan oleh (Aminullah et al., 2019) yang menyatakan bahwa kelengkapan produk berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Kelengkapan informasi memengaruhi pengguna sebagai penerima informasi. Sistem informasi yang baik akan menciptakan kelengkapan informasi yang baik, akan memberikan kenyamanan bagi pengguna dan akan meningkatkan penggunaan sistem tersebut. Analisis statistik deskriptif menunjukkan bahwa sebagian besar indikator peningkatan dalam penggunaan aplikasi bank digital memiliki nilai rata-rata lebih besar dari 3,27. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden sangat setuju bahwa aplikasi perbankan digital memberikan informasi yang akurat, lengkap, memiliki fitur yang mudah digunakan dan memberikan pelayanan yang.

## **5. Pengujian Hipotesis Kelima**

Hipotesis kelima dalam penelitian ini menyatakan bahwa Pengaruh kemudahan pemahaman memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan aplikasi bank digital. Dengan nilai original sampel 0,165 dan *p-value* 0,049, ada hubungan antara variabel kelengkapan dan pengguna aplikasi

perbankan digital, seperti yang ditunjukkan oleh hasil pengujian yang tercantum pada Tabel 4.26. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa *p-value* bernilai lebih besar  $> 0,05$ . Dengan demikian, hasil uji tersebut disimpulkan, bahwa kemudahan pemahaman tidak berpengaruh positif, terhadap pengguna aplikasi bank digital. Sehingga pada hipotesis 5 yang menyebutkan kemudahan pemahaman berpengaruh positif terhadap penggunaan aplikasi bank digital **ditolak (Hipotesis 5 tidak didukung)**.

Dalam penelitian ini, hasil yang diperoleh sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Subagyo et al., 2019). Ditemukan bahwa kemudahan tidak memiliki pengaruh terhadap keputusan pembelian. Namun, kemudahan pemahaman informasi memengaruhi pengguna sebagai penerima informasi. Sistem informasi yang menyediakan kemudahan pemahaman informasi yang baik dapat memberikan kenyamanan kepada pengguna dan meningkatkan penggunaan sistem tersebut. Analisis statistik deskriptif menunjukkan bahwa sebagian besar indikator variabel kemudahan pemahaman dalam penggunaan aplikasi bank digital memiliki nilai rata-rata di atas 3,27. Hal ini, mengindikasikan bahwa mayoritas responden sangat setuju bahwa fitur-fitur dalam aplikasi bank digital mudah dipahami, dipelajari, dan jelas. Selain itu, pengguna tidak mengalami masalah dengan kemudahan pemahaman sistem aplikasi bank digital yang ada. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kemudahan pemahaman

sistem aplikasi bank digital tidak berpengaruh terhadap kualitas sistem tersebut.

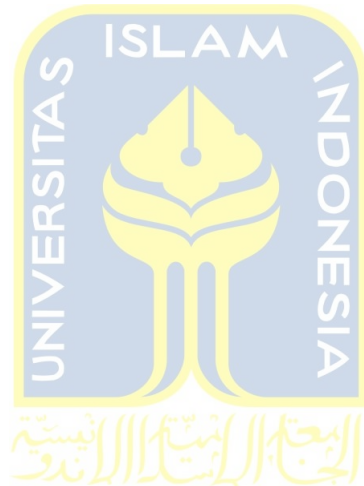
## 6. Pengujian Hipotesis keenam

Hipotesis keenam dalam penelitian ini diperoleh bahwa Pengaruh Risiko memiliki pengaruh negatif terhadap para penggunaan aplikasi bank digital. Oleh karena itu, hasil perhitungan yang dilakukan ditunjukkan Nilai original sampel sebesar -0,074 dan nilai *p-value* sebesar 0,261 menunjukkan korelasi antara variabel risiko dengan pengguna aplikasi bank digital, seperti yang ditunjukkan dalam tabel 4.26. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan, bahwa *p-value* bernilai lebih besar  $> 0,05$ . Maka hasil uji tersebut dapat disimpulkan, bahwa risiko tidak berpengaruh negatif terhadap penggunaan aplikasi bank digital. Sehingga hipotesis 6 yang menyebutkan risiko berpengaruh negatif terhadap para penggunaan aplikasi bank digital **ditolak (Hipotesis 6 tidak didukung)**.

Hasil penelitian ini, konsisten dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh, (Novitasari & Baridwan, 2014) yang menyebutkan bahwa tidak adanya pengaruh yang signifikan antara persepsi risiko terhadap niat penggunaan *e-commerce* untuk bertransaksi secara *online*. Risiko informasi ini tidak akan memengaruhi *user* yang merupakan objek penerima informasi tersebut. Risiko sistem informasi akan dihasilkan karena sistem informasi yang *error* yang dirasakan oleh pengguna, sehingga dapat meningkatkan kesigapan penggunaannya. Jika dikaitkan dengan hasil analisis statistik



deskriptif, variabel risiko terhadap penggunaan aplikasi bank digital, yang sebagian besar indikatornya variabelnya memiliki nilai rata-rata nilai 2,93 yang mendekati dan melebihi, yang disimpulkan bahwa rata-rata responden menyatakan setuju bahwa risiko pada aplikasi bank digital memiliki risiko tinggi keamanan, kekhawatiran adanya *hack* dan penyalahgunaan data pribadi. *User* juga tidak memiliki masalah dengan risiko sistem, yang menunjukkan bahwa dalam penggunaannya tidak berpengaruh dengan risiko kualitas sistem aplikasi bank digital yang ada.



## BAB 5

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 KESIMPULAN

Maka proses analisis dan pengujian data yang telah dilaksanakan, dapat disimpulkan dari studi penelitian ini adalah:

1. Pada penelitian ini memiliki hipotesis yang akan menunjukkan, Pengaruh Fleksibilitas berpengaruh signifikan positif terhadap penggunaan aplikasi bank digital. Hal ini karena fleksibilitas yang disajikan aplikasi bank digital memengaruhi pengguna dalam penggunaan aplikasi bank digital dan karena fleksibilitas aplikasi bank digital yang disajikan jelas, lengkap, mudah dan nyaman dalam penyajiannya yang kemudian pengguna akan meningkatkan penggunaan aplikasi bank digital.
2. Pada penelitian ini memiliki hipotesis yang akan menunjukkan, Pengaruh Keterandalan berpengaruh signifikan positif terhadap penggunaan terhadap penggunaan aplikasi bank digital. Hal ini karena keterandalan yang disajikan aplikasi bank digital memengaruhi pengguna dalam penggunaan aplikasi bank digital dan karena keterandalan aplikasi bank digital yang disajikan akurat, lengkap,

mudah diakses, fitur nyaman dan layanan yang baik yang kemudian pengguna akan meningkatkan penggunaan aplikasi bank digital.

3. Pada penelitian ini memiliki hipotesis yang akan menunjukkan, adanya daya tanggap tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan aplikasi bank digital. Hal ini berarti daya tanggap yang disajikan aplikasi bank digital tidak memengaruhi penggunaan aplikasi bank digital yang digunakan oleh pengguna.
4. Pada penelitian ini memiliki hipotesis yang akan menunjukkan, Pengaruh kelengkapan berpengaruh signifikan positif terhadap penggunaan aplikasi bank digital. Hal ini karena kelengkapan yang disajikan aplikasi bank digital memengaruhi para pengguna dalam penggunaan aplikasi bank digital dan karena kelengkapan aplikasi bank digital yang disajikan memberikan informasi akurat, lengkap, fitur nyaman dan layanan yang baik.
5. Pada penelitian ini memiliki hipotesis yang akan menunjukkan, bahwa kemudahan pemahaman tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan aplikasi bank digital. Hal ini berarti kemudahan pemahaman yang disajikan aplikasi bank digital tidak memengaruhi

para penggunaan aplikasi bank digital yang digunakan oleh para pengguna.

6. Pada penelitian ini memiliki hipotesis yang akan menunjukkan, risiko tidak berpengaruh negatif terhadap penggunaan aplikasi bank digital. Hal ini berarti risiko yang ada di aplikasi bank digital tidak memengaruhi penggunaan aplikasi bank digital yang digunakan oleh para pengguna.

## **5.2 KETERBATASAN PENELITIAN**

Peneliti dalam melakukan sebuah penelitian, menyadari bahwa adanya beberapa kekurangan maupun kesulitan yang ditemukan, yang akan mungkin dapat memengaruhi hasil penelitian ini. Diharapkan dapat diperbaiki oleh penelitian yang akan datang. Di bawah ini, merupakan keterbatasan dari penelitian yang telah dilakukan:

1. Survei melalui kuesioner online merupakan metode pengumpulan data responden dalam penelitian ini yang diisi secara langsung oleh responden. Responden memiliki kelemahan, Salah satunya adalah responden yang tidak jujur ataupun tidak sungguh-sungguh dalam mengisi kuesioner, serta sulitnya mengontrol proses pengisian kuesioner tersebut.

2. Jumlah rujukan referensi dan acuan yang masih sedikit, dalam penulisan dan pembuatan skripsi ini.
3. Pencarian responden yang terbatas, disebabkan oleh fakta bahwa Aplikasi bank digital yang masih tergolong baru, sehingga jumlah masyarakat yang menggunakan belum terlalu banyak. Oleh karena itu, yang memerlukan waktu cukup lama dalam pencarian responden.

### **5.3 IMPLIKASI PENELITIAN**

#### **1. Bagi Pengguna**

Hasil penelitian ini, diharapkan dapat menjadi referensi bagi calon pengguna maupun pengguna yang tertarik untuk akan menggunakan Aplikasi Bank Digital. Menurut studi penelitian ini fleksibilitas, keterandalan, dan kelengkapan memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan Aplikasi Bank Digital, sementara daya tanggap, kemudahan pemahaman, dan risiko memiliki pengaruh negatif terhadap penggunaan Aplikasi Bank Digital. Oleh karena itu, jika pengguna merasakan bahwa Aplikasi Bank Digital memberikan dampak positif, maka keinginan mereka untuk menggunakannya akan semakin besar. Hal ini menjelaskan bahwa penggunaan aplikasi Bank Digital memiliki banyak kelebihan dalam mempermudah aktivitas transaksi keuangan dan meningkatkan minat dalam menggunakan layanan bank digital.

## 2. Bagi Perusahaan

Perusahaan penyedia layanan ini yaitu produk Bank Digital diharapkan dapat meningkatkan *responsivitas*, keamanan dan kemudahan pemahaman dari sistem yang mereka ciptakan. Hal ini bertujuan agar *user*, akan merasa lebih aman maupun nyaman, dalam menggunakan layanan bank digital serta dapat meningkatkan minat pengguna untuk menggunakan layanan bank digital.

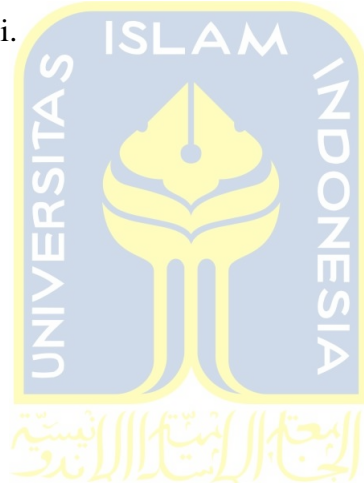
## 5.4 SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah di atas maka dihasilkan kesimpulan dan keterbatasan dalam penelitian ini yang digunakan untuk mengembangkan studi penelitian, dengan topik yang sama dan relevan pada penelitian selanjutnya. Peneliti berharap studi penelitian ini, dapat digunakan sebagai referensi, acuan, maupun pedoman untuk melakukan studi penelitian selanjutnya. Akan tetapi Dengan mempertimbangkan, keterbatasan dalam penelitian ini maka peneliti mengajukan dan memberi saran, sebagai berikut:

1. Untuk penelitian di masa depan diharapkan, ada waktu dan kesempatan yang lebih banyak untuk melaksanakan penelitian sehingga data yang dikumpulkan dapat, menggunakan dua pendekatan berbeda. Pendekatan pertama adalah dengan mengumpulkan data melalui kuesioner yang

menghasilkan data kuantitatif, dan pendekatan kedua adalah dengan melakukan wawancara yang menghasilkan data kualitatif.

2. Penelitian selanjutnya direkomendasikan agar ditambahkan variabel-variabel tambahan yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Hal ini karena bertujuan untuk memperoleh faktor-faktor lain yang mungkin memengaruhi penggunaan *digital banking application*.
3. Untuk Penelitian di masa yang akan datang, peneliti diharapkan dapat memiliki jumlah rujukan referensi yang lebih *update* dan lebih baik dari penelitian ini.



## DAFTAR REFERENSI

- Aher, H. R., Manoharan, G., & Nadu, T. (2022). *A STUDY ON CONSUMER PERCEIVED RISK TOWARDS*. 09(08), 1446–1460.
- Ahmad, R. A. (2021). Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Minat Mahasiswa Berinvestasi Secara Online Melalui Aplikasi AJAIB. *Skripsi*.
- Ahn, J., & Sura, S. (2019). The Effect of Information Quality on Social Networking Site (SNS)-Based Commerce. *Journal of Organizational and End User Computing*, 32(1), 1–18. <https://doi.org/10.4018/joeuc.2020010101>
- Aini, N. (2016). Pengaruh Kepercayaan, Manfaat, dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Internet Banking Pada Bank Mandiri di Surabaya. *Artikel Ilmia*, 1–12. [http://eprints.perbanas.ac.id/2225/1/ARTIKEL\\_ILMIAH.pdf](http://eprints.perbanas.ac.id/2225/1/ARTIKEL_ILMIAH.pdf)
- Alaan, Y. (2021). Pengaruh Service Quality (Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness Dan Assurance) Terhadap Customer Satisfaction: Penelitian Pada Hotel Serela Bandung. *Jurnal Manajemen*, 15(2), 255–270.
- Aminullah, R., Suharto, A., & Diansari, T. (2019). *Dampak Harga, Lokasi, Dan Kelengkapan Produk Terhadap Keputusan Pembelian*. 4(2), 188–197.
- Anggraeni, R., Hapsari, R., & Muslim, N. A. (2021). Examining Factors Influencing Consumers Intention and Usage of Digital Banking: Evidence from Indonesian Digital Banking Customers. *Asia Pacific Management and Business Application*, 009(03), 193–210. <https://doi.org/10.21776/ub.apmba.2021.009.03.1>
- ANSOR, M. K. (2022). *Analisis Faktor Penerimaan Teknologi Bank Digital Menggunakan Modifikasi Utaut2*. <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/39164%0Ahttps://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/39164/18917120.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arafat, I. R. (2020). PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, KUALITAS LAYANAN, PENGGUNAAN, KEPUASAN PENGGUNA, DAN MANFAAT BERSIH MONSOONSIM BERDASARKAN MODEL KEBERHASILAN DELONE DAN MCLEAN PADA MAHASISWA/I AKUNTANSI UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA. *Skripsi*, 21(1), 1–9.
- Arafat, Y. (2016). Fleksibilitas Sistem Informasi dari Perspektif Pengguna Dan Pengembang Sistem Informasi. *Elkha*, 8(1), 37–41. <https://doi.org/10.26418/elkha.v8i1.18226>
- Arum Cendahani, T., Hamzah, A., & Lestari, U. (2019). Analisis Kualitas Layanan E-Commerce Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode E-Servqual(Studi Kasus: Website Sale Stock Indonesia). *Jurnal SCRIPT*, 7(2),



203–212. <https://databoks.katadata.co.id/>,

Aziz, V. R. A. (2015). Pengaruh Persepsi Risiko dan Gaya Hidup Terhadap Keputusan Pembelian Pakaian Secara Online Melalui Blackberry Messenger (BBM). *Psikoborneo: Jurnal Ilmiah Psikologi*, 3(2), 186–196. <https://doi.org/10.30872/psikoborneo.v3i2.3771>

Barusman, A. R. P. (2019). The effect of security, service quality, operations and information management, reliability & trustworthiness on e-loyalty moderated by customer satisfaction on the online shopping website. *International Journal of Supply Chain Management*, 8(6), 586–594.

BTPN. (2020). *Sustainability Report 2020: Sustainable Growth in the Midst of Challenging Time*. 143. [https://www.btpn.com/sr-btpn-bank-2020\\_bahasa\\_1-juni.pdf](https://www.btpn.com/sr-btpn-bank-2020_bahasa_1-juni.pdf)

Cevdet ÇETİNSÖZ, B. (2013). The Influence of E-Service Quality on Customer Perceived Value: A Study on Domestic Tourists in Turkey. *International Journal of Science and Research*, 4(1), 2319–7064.

DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2004). Measuring e-commerce success: Applying the DeLone and McLean Information Systems Success Model. *International Journal of Electronic Commerce*, 9(1), 31–47. <https://doi.org/10.1080/10864415.2004.11044317>

Destianti, A. E., Hidayat, A. R., & Srisusilawati, P. (2019). Analisis Faktor Pengaruh Teori Technology Acceptance Model dan Theory of Planned Behavior terhadap Minat Pengguna Produk E-Money (Go-Pay). *Prosiding Hukum Ekonomi Syariah*, 5, 312–319. <http://temilnas16.forsebi.org/penerapan->

Devi, B. C., Hoyyi, A., & Mukid, M. A. (2015). Analisa Faktor - Faktor Yang Memengaruhi Keputusan Pembelian dan Kepuasan Konsumen Pada Layanan Internet Speedy di Kota Semarang Menggunakan Partial Least Square (PLS). *Gaussian*, 4(3), 485–495.

Dhingra, S., Gupta, S., & Bhatt, R. (2020). A study of relationship among service quality of E-Commerce websites, customer satisfaction, and purchase intention. *International Journal of E-Business Research*, 16(3), 42–59. <https://doi.org/10.4018/IJEER.2020070103>

Dr. Hermawan, S. S. . M. S., & Amirullah, S. . M. . (2021). Metode Penelitian Bisnis. *Media Nusa Creative (MNC Publishing)*, 2156051003.

Eszi, I. M. (2020). PENGARUH KESIAPAN TEKNOLOGI INDIVIDU TERHADAP MINAT MAHASISWA PADA PENGGUNAAN E-WALLET MODEL KOMBINASI TRI DAN TAM. *Skripsi*, 21(1), 1–9.

Firdayanti, R. (2012). Persepsi Risiko Melakukan E-Commerce dengan Kepercayaan Konsumen dalam Membeli Produk Fashion Online. *Journal of Social and Industrial Psychology*, 1(1), 1–7.

<http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/sip>

- Furadantin, N. R. (2018). Analisis Data Menggunakan Aplikasi SmartPLS v.3.2.7 2018. *Academia (Accelerating the World's Research)*, 1–8.
- Handayani, N. U., Santoso, H., & Pratama, I. (2015). *Analisis Faktor Yang Memengaruhi Daya Saing.Pdf*.
- Humbani, M., & Wiese, M. (2019). An integrated framework for the adoption and continuance intention to use mobile payment apps. *International Journal of Bank Marketing*, 37(2), 646–664. <https://doi.org/10.1108/IJBM-03-2018-0072>
- Jr, J. F. H., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., Black, W. C., & Anderson, R. E. (2018). *Multivariate Data Analysis*. <https://doi.org/10.1002/9781119409137.ch4>
- Karnadi, A. (2022). *Pengguna Bank Digital RI Diproyeksi Capai 75 Juta pada 2026*. <https://dataindonesia.id/digital/detail/pengguna-bank-digital-ri-diproyeksi-capai-75-juta-pada-2026>
- Latan, H., & Ghozali, I. (2015). Partial Least Squares: Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0. *Badan Penerbit UNDIP*.
- Liu, Y., Wang, M., Huang, D., Huang, Q., Yang, H., & Li, Z. (2019). The impact of mobility, risk, and cost on the users' intention to adopt mobile payments. *Information Systems and E-Business Management*, 17(2–4), 319–342. <https://doi.org/10.1007/s10257-019-00449-0>
- Lowson, R. H. (2003). Strategic operations management: The new competitive advantage. In *Strategic Operations Management: The New Competitive Advantage*. <https://doi.org/10.4324/9780203361528>
- Mahmudah, & Rahmatika. (2021). DAN WORD OF MOUTH TERHADAP MINAT PENGGUNAAN MOBILE BANKING 2020 ( Studi Kasus Nasabah BRI KC Semarang ). *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan ...*, 6(2), 419–441. <http://103.114.35.30/index.php/Mas/article/view/6989>
- Marchelina, D., & Pratiwi, R. (2018). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Persepsi Risiko dan Fitur Layanan terhadap Minat Penggunaan E- Money (Studi Kasus Pada Pengguna E-Money Kota Palembang). *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 1(1), 1–17. <https://core.ac.uk/download/pdf/162164902.pdf>
- Memon, M. A., Ting, H., Cheah, J.-H., Thurasamy, R., Chuah, F., & Cham, T. H. (2020). Sample Size for Survey Research: Review and Recommendations. *Journal of Applied Structural Equation Modeling*, 4(2), i–xx. [https://doi.org/10.47263/jasem.4\(2\)01](https://doi.org/10.47263/jasem.4(2)01)
- Mufarih Muhammad, R. J. and Y. S. (2020). Factors Influencing Customers to Use Digital Banking Application in Yogyakarta, Indonesia. *The Journal of Asian*

- Mulyadi, A., Eka, D., & Nailis, W. (2018). Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan, Dan Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Pembelian Di Toko Online Lazada. *Jembatan*, 15(2), 87–94. <https://doi.org/10.29259/jmbt.v15i2.6656>
- Novitasari, S., & Baridwan, Z. (2014). Persepsi Kontrol Perilaku Terhadap Niat Penggunaan Sistem E-Commerce. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Universitas Brawijaya Malang*, 3(1).
- Otoritas Jasa Keuangan. (2021). Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 12/POJK.03/2021 tentang Bank Umum. *Www.Ojk.Go.Id*, 1–113. <https://sikepo.ojk.go.id/SIKEPO/DatabasePeraturan/PeraturanUtuh/84c36c57-c4bb-4815-9b13-c229>
- Prasetya, H., & Putra, S. E. (2020). Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Manfaat Dan Risiko Terhadap Minat Menggunakan Uang Elektronik Di Surabaya. *Jurnal Dinamika Ekonomi & Bisnis*, 17(2), 151–158. <https://doi.org/10.34001/jdeb.v17i2.1340>
- Purwanto, & Kuswandi, K. (2017). Effects of flexibility and interactivity on the perceived value of and satisfaction with e-commerce (evidence from Indonesia). *Market-Trade*, 339(594), 139–159. <https://doi.org/10.22598/mt/2017.29.2.139>
- Puspitasari, D. (2021). Faktor-Faktor yang Memengaruhi Penggunaan Aplikasi Bibit dengan Pendekatan DeLone McLean. *Kajian Informatika*, 3(2), 12–28.
- PUTRA, W. E., & SETIAWAN, D. (2019). the Success Analysis of Implementation of the Electronic System Integrated Final Project of Jambi University Students With Delone and Mclean Model Approach. *JEBI (Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam)*, 4(2), 147. <https://doi.org/10.15548/jebi.v4i2.241>
- Rahayu, I. S. (2016). MINAT NASABAH MENGGUNAKAN MOBILE BANKING DENGAN MENGGUNAKAN KERANGKA TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) (Studi Kasus PT Bank Syariah Mandiri Cabang Yogyakarta). *JESI (Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia)*, 5(2), 137. [https://doi.org/10.21927/jesi.2015.5\(2\).137-150](https://doi.org/10.21927/jesi.2015.5(2).137-150)
- RAHAYU, T. P. (2022). *Pengaruh Aksesibilitas Dan Kepercayaan Penggunaan Whatsapp Business Terhadap Keputusan Pembelian Dengan Jaminan Rasa Aman Sebagai Variabel Intervening Pada Agen Kosmetika Nganjuk*. 8.5.2017, 24.
- Rajan, C. A., & Baral, R. (2015). Adoption of ERP system: An empirical study of factors influencing the usage of ERP and its impact on end user. *IIMB Management Review*, 27(2), 105–117. <https://doi.org/10.1016/j.iimb.2015.04.008>
- Randi Eka. (2021). *LRandi Eka. (2021). Laporan DSInnovate: Fintech Report*

2021. <https://dailysocial.id/post/laporan-dsinnovate-fintech-report-2021>

- Riyanto, A., Primiana, I., Yunizar, & Azis, Y. (2018). Disruptive Technology: The Phenomenon of FinTech towards Conventional Banking in Indonesia. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 407(1). <https://doi.org/10.1088/1757-899X/407/1/012104>
- Sitinjak, T. (2019). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Penggunaan Layanan Pembayaran Digital Go-Pay. *Jurnal Manajemen*, 8(2), 27–39.
- Subagyo, Tukidi, & WV, I. (2019). Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan Dan Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online Di Aplikasi Shopee. *Jurnal Manajemen*, 4(1), 51–63. <https://doi.org/10.54964/manajemen.v4i1.133>
- Sugiyono. (2016). *Pdf-Buku-Metode-Penelitian-Sugiyono\_Compress.Pdf* (p. 62).
- Suhir, M., Suyadi, I., & Riyadi. (2014). Pengaruh persepsi risiko, kemudahan dan manfaat terhadap keputusan pembelian secara online. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 8(1), 1–10.
- Suryanto. (2017). Ketidakpastian dan Risiko. *Manajemen Risiko Dan Asuransi*, 98.
- Susilawati, S., Falefi, R., & Purwoko, A. (2020). Impact of COVID-19's Pandemic on the Economy of Indonesia. *Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI-Journal): Humanities and Social Sciences*, 3(2), 1147–1156. <https://doi.org/10.33258/birci.v3i2.954>
- Tjini, S. S. A., & Baridwan, Z. (2016). Kemudahan , dan Persepsi Kenyamanan Terhadap Minat Penggunaan Sistem Internet Banking. *Journal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnid*, 01(01), 1–21.
- Umarie, N. D. K. (2022). Faktor Faktor yang Memengaruhi Penggunaan Aplikasi Investasi Reksadana. *Skripsi*.
- Valentika, N., & Nursyirwan, V. I. (2020). *Partial Least Square: Effect of Flexibility on Satisfaction and Loyalty*. 18(July), 52.
- Vargo, D., Zhu, L., Benwell, B., & Yan, Z. (2021). Digital technology use during COVID-19 pandemic: A rapid review. *Human Behavior and Emerging Technologies*, 3(1), 13–24. <https://doi.org/10.1002/hbe2.242>
- Yel, M. B., Sfenrianto, S., & Anugrah, R. D. (2020). Using DeLone and McLean model for evaluating an e-commerce website. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 725(1). <https://doi.org/10.1088/1757-899X/725/1/012108>
- Yuliawan, K. (2021). Pelatihan SmartPLS 3.0 Untuk Pengujian Hipotesis Penelitian Kuantitatif. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(1), 43–50.



## **KUESIONER PENELITIAN TUGAS AKHIR**

### **EVALUASI PENGGUNAAN SISTEM INFORMASI BANK DIGITAL MENGUNAKAN PENDEKATAN DELONE & MCLEAN**

---

Assalamualaikum Wr. Wb.

Perkenalkan nama saya Muhammad Ilham, saya merupakan salah satu mahasiswa tingkat akhir Program Studi Akuntansi Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia. Saat ini saya sedang melakukan penelitian guna memenuhi tugas akhir skripsi dengan judul “Evaluasi penggunaan sistem informasi bank digital menggunakan pendekatan DeLone & McLean”.

Sehubungan dengan maksud tersebut, ditengah kesibukan saudara/I, saya memohon bantuan kepada saudara/I untuk bersedia meluangkan waktu guna mengisi kuesioner ini. Dalam kuesioner ini tidak ada benar atau salah dalam setiap pertanyaan, jawaban yang diharapkan dari saudara/I adalah jawaban yang sesuai dengan kondisi yang sebenarnya. Kuesioner ini dibuat untuk kepentingan penyelesaian Tugas Akhir. Seluruh data dan informasi responden tidak akan memengaruhi studi responden serta dijamin kerahasiaannya.

Adapun kriteria responden yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah

1. Memiliki/Pernah/Menggunakan Bank Digital
2. Jenis kelamin laki-laki dan perempuan.
3. Usia minimal 17 tahun

Sebagai bentuk apresiasi, peneliti akan memberikan reward berupa e-wallet sebesar Rp 30.000 untuk 5 responden yang terpilih, dalam Go-pay, OVO, Shopee pay atau Dana. Reward akan diundi pada akhir penelitian.

Jika ada pertanyaan mengenai kuesioner ini, saudara/I dapat menghubungi saya melalui email [19312241@students.uii.ac.id](mailto:19312241@students.uii.ac.id) atau melalui WA 085600816897

Atas partisipasi Saudara/I dalam mengisi kuesioner ini, dengan rendah hati saya mengucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum wr wb.

Peneliti,

Muhammad Ilham



## BAGIAN 1

Pertanyaan pada bagian I berupa identitas dari responden.

➤ Identitas Responden:

1. Nama Responden :
2. Jenis Kelamin :
  - Laki laki
  - Perempuan
3. Usia :
4. Pekerjaan :
5. Asal :
6. Pendapatan Per Bulan :
  - Rp 0 – Rp 500.000
  - Rp 500.000 – Rp 2.500.000
  - Rp 1.500.000 – Rp 5.500.000
  - > Rp 5.500.000
7. Pengeluaran Per Bulan :
  - Rp 0 – Rp 500.000
  - Rp 500.000 – Rp 2.500.000
  - Rp 1.500.000 – Rp 5.500.000
  - > Rp 5.500.000
8. Pernah atau Sedang Menggunakan Aplikasi bank digital:
  - Pernah Menggunakan
  - Sedang menggunakan
9. Seberapa sering anda menggunakan aplikasi bank digital:
  - <3 Kali dalam 1 hari
  - 5 kali dalam 1 hari
  - > 5 kali dalm 1 hari
10. Jenis Bank Digital yang sedang digunakan :
  - Jenius
  - Bank Jago



- Digibank
- Neobank
- Blu-by BCA
- SeaBank



## BAGIAN II

Pertanyaan pada bagian II merupakan dasar pengukuran pengaruh dalam penelitian ini.

Petunjuk Pengisian Kudioner :

Dalam setiap item pertanyaan, saudara/i Dimohon untuk memilih salah satu jawaban yang sesuai dengan pendapat Saudara/i. Semua pilihan jawaban tidak ada yang benar ataupun salah.

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

### 1. Penggunaan Bank Digital

No	Item Pertanyaan	Skala Pengukuran			
		STS	TS	S	SS
1.	Saya sering menggunakan bank digital untuk melakukan segala transaksi keuangan				
2.	Saya menggunakan aplikasi bank digital minimal satu kali dalam sehari				
3.	Saya menghabiskan banyak waktu dalam menggunakan aplikasi bank digital				

4.	Saya berniat untuk akan terus menggunakan aplikasi bank digital				
5.	Saya akan menyarankan kepada orang lain agar menggunakan bank digital				
6.	Saya menggunakan aplikasi bank digital adalah sebuah keputusan yang benar				
7.	Aplikasi bank digital dapat digunakan di mana saja dan kapan saja				
8.	Saya merasa aplikasi bank digital memudahkan segala kegiatan transaksi keuangan				
9.	Setiap intruksi di dalam aplikasi bank digital sangat jelas				
10.	Fitur yang disediakan bank digital sudah lengkap				

Sumber: Diana (2021), Ivan (2020), Ivana (2020), Raka (2021)

## 2. Fleksibilitas

No	Item Pertanyaan	Skala Pengukuran			
		STS	TS	S	SS
1.	Menurut saya menggunakan aplikasi bank digital memberikan saya kemudahan untuk menemukan berbagai jenis transaksi keuangan				
2.	Dalam aplikasi bank digital saya bebas mencari informasi dan memilih				

	tipe transaksi keuangan pada aplikasi bank digital				
3.	Dalam aplikasi bank digital tata letak dan layout yang jelas maupun nyaman membuat saya mudah dalam melakukan segala transaksi keuangan				
4.	Dalam menggunakan bank digital dapat juga memantau pergerakan uang masuk, uang keluar, tagihan dan lain-lain				
5.	Menurut saya aplikasi bank digital memberikan kenyamanan dan mengurangi tekanan frustrasi				
6.	Menurut saya menggunakan bank digital adalah aplikasi yang jelas membuat saya dengan mudah melakukan transaksi keuangan dengan nyaman dan efisien				
7.	Menurut saya menggunakan aplikasi bank digital dapat memudahkan dalam melakukan segala transaksi keuangan kapan pun dan di mana pun				

### 3. Keterandalan

No	Item Pertanyaan	Skala Pengukuran			
		STS	TS	S	SS
1	Aplikasi bank digital memberikan fitur, produk, fasilitas dan layanan secara akurat				

2	Aplikasi bank digital dalam menyimpan data dan catatan pelanggan yang akurat				
3	Melakukan transaksi keuangan menggunakan aplikasi bank digital bebas dari kesalahan				
4	Aplikasi bank digital memastikan layanan perbankan digital dapat diakses setiap saat				
5	Aplikasi bank digital memberikan biaya admin terjangkau				

#### 4. Daya Tanggap

No	Item Pertanyaan	Skala Pengukuran			
		STS	TS	S	SS
1	Aplikasi bank digital memberikan layanan yang cepat dan akurat				
2	Aplikasi bank digital akan memberikan informasi kepada pelanggan tentang transaksi yang sudah dilakukan				
3	Ketika layanan sedang tidak efisien maka aplikasi bank digital akan menawarkan alternatif lain untuk mengatasi ketidaknyamanan				
4	Aplikasi bank digital akan selalu sedia membantu pelanggan				

5	Aplikasi bank digital selalu siap Ketika ada pelanggan akan melakukan transaksi keuangan				
---	--	--	--	--	--

#### 5. Kelengkapan

No	Item Pertanyaan	Skala Pengukuran			
		STS	TS	S	SS
1	Informasi yang disediakan dalam aplikasi bank digital cukup dan lengkap				
2	Dalam aplikasi bank digital informasi yang disediakan sesuai dengan kebutuhan pengguna				
3	Informasi yang disajikan dalam aplikasi bank digital mengurangi rasa ketidakpastian/keraguan				
4	Menggunakan aplikasi bank digital dapat memberikan pelayanan dan informasi yang akurat				
5	Fitur yang ditawarkan bank digital lengkap				

#### 6. Kemudahan Penggunaan

No	Item Pertanyaan	Skala Pengukuran			
		STS	TS	S	SS
1	Menurut saya mempelajari aplikasi bank digital adalah sebuah hal yang mudah				

2	Menurut saya susunan sub menu pada aplikasi bank digital dapat mudah di mengerti				
3	Menurut saya fitur yang disediakan aplikasi bank digital cukup jelas dan mudah dipahami				
4	Menurut saya menggunakan aplikasi bank digital dengan mahir dan mudah				

## 7. Risiko

No	Item Pertanyaan	Skala Pengukuran			
		STS	TS	S	SS
1	Menurut saya menggunakan aplikasi bank digital memiliki risiko yang tinggi				
2	Saya merasa bisa menghadapi risiko dalam menggunakan aplikasi bank digital				
3	Saya khawatir jika data pribadi saya dapat disalahgunakan oleh orang lain				
4	Melakukan transaksi di bank digital akan membebankan biaya tambahan seperti fee admin yang tinggi				
5	Dimungkinkannya adanya akses ke pihak ke tiga/hacker yang tidak sah ke informasi pribadi				
6	Saya merasa keputusan menggunakan aplikasi bank digital untuk bertransaksi terlalu berisiko				

7	Layanan bantuan pengguna aplikasi bank digital di ponsel tidak membantu saya karena menjelaskan hal-hal yang tidak saya mengerti				
8	Banyak teknologi baru, termasuk bank digital, yang memiliki risiko keamanan dan kesehatan yang dapat dirasakan penggunaannya				

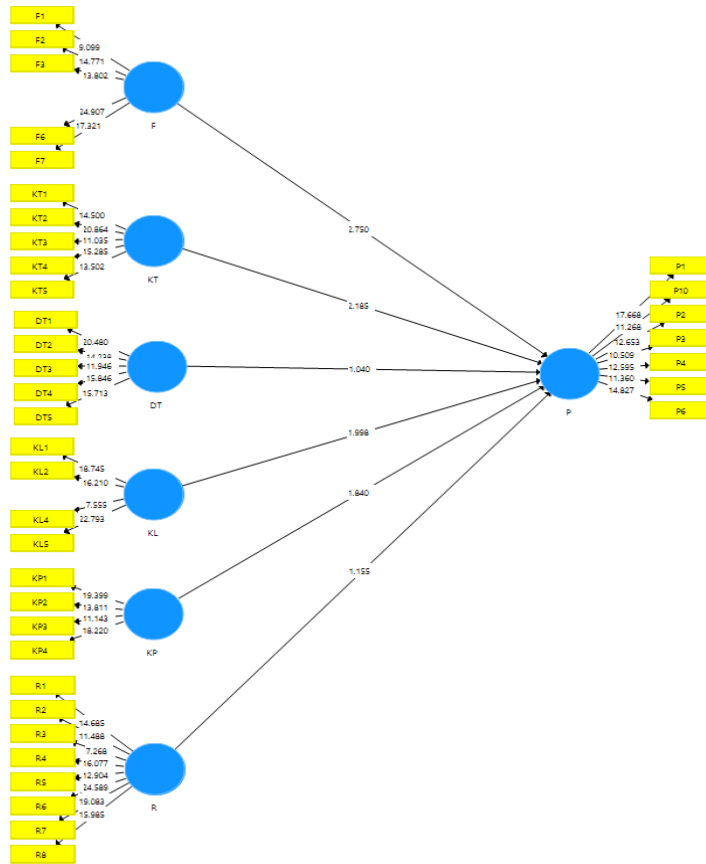






**LAMPIRAN 2**  
**OUTPUT SMARTPLS**

## OUTPUT MODEL PENGUKURAN



## OUTER LOADINGS

	DT	F	KL	KP	KT	P	R
DT1	0,773						
DT2	0,735						
DT3	0,647						
DT4	0,698						
DT5	0,754						
F1		0,662					
F2		0,698					
F3		0,701					
F6		0,777					
F7		0,772					
KL1			0,754				
KL2			0,751				
KL4			0,618				
KL5			0,794				
KP1				0,729			
KP2				0,729			
KP3				0,678			
KP4				0,774			
KT1					0,704		
KT2					0,755		
KT3					0,678		
KT4					0,705		
KT5					0,722		
P1						0,793	
P10						0,652	
P2						0,736	
P3						0,695	

<b>P4</b>						<b>0,754</b>	
<b>P5</b>						<b>0,703</b>	
<b>P6</b>						<b>0,746</b>	
<b>R1</b>							<b>0,752</b>
<b>R2</b>							<b>0,649</b>
<b>R3</b>							<b>0,608</b>
<b>R4</b>							<b>0,791</b>
<b>R5</b>							<b>0,755</b>
<b>R6</b>							<b>0,838</b>
<b>R7</b>							<b>0,796</b>
<b>R8</b>							<b>0,714</b>

#### AVERAGE VARIANCE EXTRACTED (AVE)

	Average Variance Extracted (AVE)
<b>DT</b>	<b>0,523</b>
<b>F</b>	<b>0,524</b>
<b>KL</b>	<b>0,536</b>
<b>KP</b>	<b>0,530</b>
<b>KT</b>	<b>0,509</b>
<b>P</b>	<b>0,528</b>
<b>R</b>	<b>0,550</b>

#### DISCRIMINANT VALIDITY

	<b>DT</b>	<b>F</b>	<b>KL</b>	<b>KP</b>	<b>KT</b>	<b>P</b>	<b>R</b>
<b>DT</b>	0,723						
<b>F</b>	0,798	0,724					
<b>KL</b>	0,731	0,639	0,732				

<b>KP</b>	0,734	0,736	0,668	0,728			
<b>KT</b>	0,826	0,720	0,725	0,703	0,713		
<b>P</b>	0,785	0,780	0,714	0,728	0,781	0,727	
<b>R</b>	0,540	0,470	0,462	0,488	0,538	0,432	0,741

### COMPOSITE RELIABILITY DAN CRONBACH'S ALPHA

	<b>Cronbach's Alpha</b>	<b>Composite Reliability</b>
<b>DT</b>	<b>0,772</b>	<b>0,845</b>
<b>F</b>	<b>0,771</b>	<b>0,846</b>
<b>KL</b>	<b>0,707</b>	<b>0,821</b>
<b>KP</b>	<b>0,705</b>	<b>0,818</b>
<b>KT</b>	<b>0,759</b>	<b>0,838</b>
<b>P</b>	<b>0,851</b>	<b>0,887</b>
<b>R</b>	<b>0,883</b>	<b>0,906</b>

### R-SQUARE

	<b>R Square</b>	<b>R Square Adjusted</b>
<b>P</b>	0,743	0,728

### PATH COEFFICIENTS

	<b>Original Sample (O)</b>	<b>T Statistics ( O/STDEV )</b>	<b>P Values</b>
<b>DT -&gt; P</b>	0,135	1,040	<b>0,299</b>
<b>F -&gt; P</b>	0,301	2,750	<b>0,006</b>
<b>KL -&gt; P</b>	0,165	1,998	<b>0,046</b>
<b>KP -&gt; P</b>	0,141	1,840	<b>0,066</b>
<b>KT -&gt; P</b>	0,273	2,185	<b>0,029</b>
<b>R -&gt; P</b>	-0,074	1,155	<b>0,249</b>

