

ANALISA PERILAKU PENGGUNA BSGDIGITAL MENGGUNAKAN MODEL UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY 2

Stevani Kahea¹, Hendrik Gamaliel², Herman Karamoy³

^{1,2,3}Program Studi Magister Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sam Ratulangi, Jl. Kampus Unsrat Bahu, Manado, 95115, Indonesia

¹e-mail: stevanikahea063@student.unsrat.ac.id

Diterima: 14-03-2023 Disetujui: 08-08-2023

Abstrak

Perbankan melakukan pengembangan platform digital sebagai salah satu strategi bagi kelangsungan hidup perbankan. Kunci utama mengukur keberhasilan platform digital adalah perilaku pengguna menggunakan platform digital. Penelitian ini bertujuan untuk menguji perilaku nasabah pengguna platform digital Bank SulutGo dengan pengukuran menggunakan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2*. Metode penelitian menggunakan metode survei dengan model analisis menggunakan *Structural Equation Model Partial Least Square*. Populasi adalah nasabah pengguna BSGdigital sedangkan sampel analisis dengan multivariat (korelasi atau regresi ganda), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti, sehingga jumlah sampel adalah 110. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor pengaruh sosial dan nilai harga berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan sedangkan kondisi pemfasilitasi, kebiasaan dan minat penggunaan berpengaruh signifikan terhadap perilaku pengguna. Faktor minat penggunaan memperkuat hubungan langsung antara seluruh faktor dalam model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* dengan perilaku pengguna.

Kata kunci: UTAUT2, Platform digital, akuntansi perilaku

Abstract

Digital platforms have been adopted by banks as a strategy for survival. The success of digital platforms can be measured by use behavior. This research examines the behavior of customers on the Bank SulutGo digital platform using the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 model. The research method uses a survey method with Structural Equation Model Partial Least Square. The population consists of BSGdigital users, while the sample for multivariate analysis (correlation or multiple regression) requires a minimum of 10 times the number of variables being studied, so sample size is 110. The results of hypothesis testing show that social influence and price value have a significant effect on behavioral intention while facilitating conditions, habit and behavioral intention have a significant effect on use behavior. The behavioral intention factor strengthens the direct relationship between all factors in Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 model with use behavior.

Keywords: UTAUT, digital platform, behaviour accounting

Pendahuluan

Perkembangan era digital yang semakin cepat di masa kini menuntut perusahaan untuk melakukan perubahan model bisnis secara menyeluruh dari model bisnis konvensional menjadi model bisnis berbasis digital. Konsep bisnis saat ini menuntut perusahaan secara cepat membangun berbagai platform digital dengan berbasis sistem teknologi informasi untuk menjangkau nasabah secara *peer to peer*. Menurut Prasetio, *et al.*, (2021) pemanfaatan teknologi informasi merupakan syarat keberlangsungan hidup bagi perusahaan di beberapa industri seperti perbankan.

Perbankan dituntut menyediakan layanan berbasis sistem teknologi informasi dengan mengembangkan platform digital dan menyediakan sistem teknologi informasi yang canggih. Menurut Sudarmanto, *et al.*, (2021) teknologi dan inovasi merupakan faktor penting dalam meningkatkan profitabilitas, positioning, dan kinerja perusahaan. Penerapan teknologi informasi tercermin dalam laporan kinerja perusahaan dimana profit atas transaksi yang dilakukan melalui platform digital tercatat pada pos *fee based income* (FBI) akun pendapatan operasional. Dengan demikian penggunaan *platform digital* dapat dijadikan tolok ukur keberhasilan dalam meningkatkan kinerja perbankan.

Pengembangan *platform digital* yang dilakukan oleh perbankan seperti *sms banking*, *mobile banking*, *QRIS* dan *internet banking* menyediakan fitur bagi nasabah untuk melakukan transaksi perbankan seperti fitur transfer, pembayaran tagihan, pembelian token listrik, pembayaran tagihan listrik, pembayaran Telkom, dan lain-lain. Nasabah memperoleh kemudahan untuk bertransaksi secara mandiri sedangkan bank akan memperoleh pendapatan dari setiap transaksi yang dilakukan.

Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Utara dan Gorontalo atau BSG merupakan salah satu bank daerah yang memulai transformasi digital sejak tahun 2017 dengan meluncurkan beberapa *platform digital*. Berdasarkan data yang diperoleh, rata-rata jumlah pengguna *platform digital* BSG berada di bawah 30% jika dihitung prosentase share jumlah pengguna per masing-masing *platform digital*. Belum optimalnya jumlah pengguna *platform digital* berdampak pada jumlah transaksi terjadi yang akan mempengaruhi nominal *Fee Based Income* (FBI) yang diterima oleh BSG. Berdasarkan data *annual report* BSG tahun 2021, pencapaian FBI BSG adalah senilai Rp111,857 Milyar dimana pencapaian terbesar adalah bersumber dari kredit.

Menurut teori keunggulan *competitive strategy* oleh Michael Porter dan teori keunggulan kompetitif nasional oleh Michael Porter, bahwa inovasi teknologi adalah merupakan kekuatan perusahaan untuk bersaing di era digital. Menurut Mishrif dan Khan (2021) peran teknologi inovatif dalam menciptakan keunggulan kompetitif merupakan sarana bertahan hidup perusahaan di era digital dimana salah satu langkah penting yang perlu dilakukan perusahaan adalah terpaksa mengadopsi teknologi. Menurut teori ini perusahaan melakukan inovasi untuk dapat bersaing di era digital, namun jika dilihat dengan kondisi yang terjadi di BSG peran *platform digital* belum memberikan kontribusi yang besar bagi bisnis bank. Pengembangan *platform digital* BSG saat ini digunakan sebagai strategi bertahan dalam industri perbankan. Menurut teori akuntansi keperilakuan, perilaku manusia merupakan salah satu indikator keberhasilan suatu sistem informasi akuntansi dengan menggunakan sistem informasi (Ridzal, *et al.* 2022). Dalam teori ini dijabarkan bahwa perilaku nasabah pengguna menjadi kunci utama atas keberhasilan diluncurkannya *platform digital*. Dengan demikian perusahaan perlu mengukur tingkat keberhasilan penggunaan *platform digital* dengan menggunakan suatu model yang dapat menjelaskan secara tepat penerimaan dan penggunaan teknologi informasi oleh nasabah pengguna.

Teori keberterimaan model yang digunakan adalah teori yang dikembangkan oleh Venkatesh yakni Model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2). UTAUT2 (Venkatesh *et al* 2012) merupakan model menunjukkan bahwa niat seseorang untuk

berperilaku (*behavior intention*) dan perilaku untuk menggunakan suatu teknologi (*use behavior*) dipengaruhi oleh ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), ekspektasi usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*), motivasi hedonis (*hedonic motivation*), nilai harga (*price value*), dan kebiasaan (*habit*). UTAUT2 dipilih sebagai model pengukuran dalam penelitian ini karena model UTAUT2 merupakan teori yang dapat menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan platform digital BSG oleh nasabah pengguna dengan tepat dan banyak digunakan dalam literatur akuntansi perilaku.

Penelitian terdahulu oleh Premi dan Widyaningrum (2020), hasil penelitian menunjukkan bahwa semua variabel yang diukur dalam model memiliki hubungan yang positif yakni total sepuluh hipotesis yang diteliti, terdapat dua hubungan yang positif tapi non signifikan, yaitu hubungan antara nilai harga terhadap minat pemanfaatan serta hubungan antara kebiasaan terhadap minat pemanfaatan. Penelitian lainnya oleh Pertiwi dan Ariyanto (2017) menunjukkan bahwa ekspektasi kinerja berpengaruh positif pada minat penggunaan *mobile banking*, kemudian kebiasaan dan minat penggunaan berpengaruh positif pada perilaku penggunaan *mobile banking*. Ekspektasi kinerja, faktor sosial budaya, motivasi hedonis, dan nilai harga tidak berpengaruh pada minat penggunaan *mobile banking*, serta kondisi yang memfasilitasi tidak berpengaruh pada perilaku penggunaan *mobile banking*. Hasil penelitian Andrianto (2020) menunjukkan bahwa *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating conditions*, *hedonic motivation*, dan *habit* tidak memiliki pengaruh positif terhadap *behavior intention*. Namun variabel *price value* berpengaruh positif terhadap niat penggunaan aplikasi dompet digital LinkAja. Hasil penelitian Maharani (2021) menunjukkan bahwa variabel ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, kondisi fasilitas, motivasi hedonis, nilai perolehan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap niat generasi z menggunakan kembali transaksi *mobile payment*. Sedangkan kebiasaan dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap niat generasi z menggunakan kembali transaksi *mobile payment*.

Dalam penelitian ini mengukur penerimaan teknologi menggunakan faktor-faktor yang terdapat dalam model UTAUT2 dan menambahkan faktor eksternal yakni persepsi risiko (*perceived risk*) dan kepercayaan (*trust*). Penelitian ini bertujuan untuk membantu menjelaskan secara lengkap faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi minat penggunaan dan perilaku penggunaan *platform digital* BSG. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman terhadap perilaku nasabah pengguna sehingga Perusahaan dapat menentukan strategi yang tepat untuk peningkatan transaksi melalui *platform digital*.

Menurut teori *perceived risk* menyatakan bahwa konsumen sangat antusias untuk meminimalkan risiko yang dirasakannya bukan untuk memaksimalkan utilitas dimana menurut teori ini konsumen akan menggunakan suatu produk atau jasa berdasarkan tingkat risiko yang dirasakan (Musfar, et al., 2021:17). Berdasarkan teori tersebut, berarti dapat dijelaskan bahwa pengguna yang merasa bahwa semakin minimal risiko atas penggunaan aplikasi akan meningkatkan minat untuk menggunakan aplikasi. Didukung oleh penelitian Hidayat et al., (2020) dan Eneizan et al.,(2019) maka hipotesis dapat dirumuskan:

H1 : *Perceived risk* (PR) berpengaruh positif terhadap *behavioral intention* (BI)

Menurut teori keseimbangan Heider (SetiadiNugroho, 2019:144), menyatakan bahwa seseorang akan mencari keseimbangan antara kepercayaan yang ada pada dirinya dan evaluasi. Berdasarkan teori keseimbangan Heider, perilaku seseorang akan menjadi lebih positif apabila mempercayai penggunaan platform digital. Semakin tinggi rasa percaya user pengguna atas penggunaan aplikasi maka dapat meningkatkan minat penggunaan aplikasi. Didukung oleh penelitian Nguyen et al., (2020) dan Eneizan et al.,(2019) maka hipotesis dapat dirumuskan:

H2 : *Trust* (TR) berpengaruh positif terhadap *behavioral intention* (BI)

Menurut teori UTAUT oleh Venkatesh et al (2003) performance expectance merupakan tingkat dimana seorang individu percaya bahwa menggunakan teknologi akan membantunya mencapai keuntungan dalam kinerja pekerjaan. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa semakin tinggi kehandalan aplikasi dapat meningkatkan minat penggunaan aplikasi.. Sejalan dengan penelitian Premi & Widyaningrum (2020) dan penelitian Pertiwi & Ariyanto (2017) maka hipotesis dapat dirumuskan:

H3 : *Performance Expectance* (PE) berpengaruh positif terhadap *behavioral intention* (BI)

Effort expectancy dalam UTAUT2 menyatakan bahwa kemudahan penggunaan teknologi membuat seseorang merasa nyaman sehingga seseorang akan merasa bahwa teknologi yang digunakan memiliki kegunaan yang akan berdampak pada meningkatnya minat penggunaan teknologi (Samekto 2021). Menurut teori tersebut dapat dijelaskan bahwa semakin mudah aplikasi digunakan oleh user pengguna, maka dapat meningkatkan minat penggunaan aplikasi. Sejalan dengan penelitian Premi & Widyaningrum (2020), penelitian Hafifah et al., (2022), penelitian Nguyen et al., (2020) dan penelitian Eneizan et al.,(2019) maka hipotesis dapat dirumuskan:

H4 : *Effort Expectancy* (EE) berpengaruh positif terhadap *behavioral intention* (BI)

Menurut theory of planned behavior (TPB) yang dikembangkan oleh Ajzen (Juanda, et al., 2015:404) menjelaskan bahwa niat perilaku dipengaruhi oleh sikap terhadap perilaku, norma subjektif sebagai faktor tekanan sosial yang dirasakan untuk melakukan tindakan/perilaku dan kontrol keperilakuan yang dirasakan. Berdasarkan teori TPB, faktor sosial merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi niat penggunaan platform digital. Semakin tinggi pengaruh social terhadap penggunaan aplikasi dapat meningkatkan minat penggunaan aplikasi. Sejalan dengan penelitian Premi & Widyaningrum (2020), penelitian Hidayat et al., (2020), dan Eneizan et al.,(2019) maka hipotesis dapat dirumuskan:

H5 : *Social influence* (SI) berpengaruh positif terhadap *behavioral intention* (BI)

Menurut teori model of personal computer utilization (MPCU) menyatakan bahwa seseorang pada saat memanfaatkan computer maka individu tersebut telah dipengaruhi oleh affect, habitual, social norms dan facilitating conditions (Amin, 2016:250). Berdasarkan teori MPCU, individu yang telah terbiasa memanfaatkan teknologi informasi akan cenderung dapat meningkatkan kinerja dan meningkatkan minat untuk menggunakan teknologi informasi. FC dalam UTAUT menyatakan bahwa pengguna tidak akan menggunakan suatu sistem jika tidak memiliki infrastruktur dan sumber daya (Samekto 2021). Dapat dijelaskan bahwa semakin lengkap ketersediaan sumber daya untuk menunjang penggunaan aplikasi dapat meningkatkan minat untuk menggunakan aplikasi. Sejalan dengan penelitian Premi & Widyaningrum (2020), penelitian Hafifah et al., (2022), penelitian Hidayat et al., (2020) dan penelitian Eneizan et al.,(2019) maka hipotesis dapat dirumuskan:

H6 : *Facilitating condition* (FC) berpengaruh positif terhadap *behavioral intention* (BI)

Menurut teori model of personal computer utilization (MPCU) menyatakan bahwa seseorang pada saat memanfaatkan computer maka individu tersebut telah dipengaruhi oleh affect, habitual, social norms dan facilitating conditions (Amin, 2016:250). Berdasarkan teori MPCU, individu yang telah terbiasa memanfaatkan teknologi informasi akan cenderung berperilaku menggunakan teknologi informasi sehingga dapat meningkatkan kinerja. FC dalam UTAUT menyatakan bahwa pengguna tidak akan menggunakan suatu sistem jika tidak memiliki infrastruktur dan sumber daya (Samekto 2021). Dapat dijelaskan bahwa semakin lengkap ketersediaan sumber daya untuk menunjang penggunaan aplikasi dapat meningkatkan perilaku penggunaan aplikasi. Sejalan dengan penelitian Premi & Widyaningrum (2020), penelitian Hafifah et al., (2022), penelitian Nguyen et al., (2020), penelitian Hidayat et al., (2020) maka hipotesis dapat dirumuskan:

H7 : *Facilitating condition* (FC) berpengaruh positif terhadap *use behavior* (UB)

Menurut teori penguatan (reinforcement) menyatakan bahwa suatu tingkah laku yang mendapat ganjaran menyenangkan akan mengalami penguatan dan cenderung untuk diulangi dan sebaliknya (Mohtar, 2019:24). Berdasarkan teori penguatan, akibat yang dirasakan seseorang saat menggunakan platform digital apakah merasa menyenangkan atau tidak, dapat mempengaruhi minat seseorang untuk menggunakan platform digital secara berulang. Sejalan dengan penelitian Premi & Widyaningrum (2020), penelitian Nguyen *et al.*, (2020), dan penelitian Eneizan *et al.*,(2019) maka hipotesis dapat dirumuskan:

H8 : *Hedonic motivation* (HM) berpengaruh positif terhadap *behavioral intention* (BI)

Menurut teori perilaku konsumen menjelaskan perilaku pembeli melakukan pembelian lebih banyak pada barang atau jasa yang memiliki harga lebih rendah (Putri, et al., 2022:79). Berdasarkan teori perilaku konsumen, minat pembelian seseorang pada suatu barang atau jasa akan lebih tinggi pada harga barang yang lebih rendah. Sejalan dengan penelitian Eneizan *et al.*,(2019) dan penelitian Premi & Widyaningrum (2020) maka hipotesis dapat dirumuskan:

H9 : *Price value* (PV) berpengaruh positif terhadap *behavioral intention* (BI)

Menurut theory of attitudes and behavior atau teori sikap dan perilaku oleh Triandis (Subyantoro, et al., 2021:20) menyatakan bahwa perilaku seseorang ditentukan oleh apa yang orang-orang ingin lakukan (sikap), apa yang mereka pikirkan akan mereka lakukan (aturan-aturan sosial), apa yang mereka biasa lakukan (kebiasaan), dan dengan konsekuensi perilaku yang mereka perkirakan. Berdasarkan teori sikap dan perilaku, minat seseorang menggunakan platform digital ditentukan oleh kebiasaan seseorang menggunakan platform digital. Sejalan dengan penelitian Premi & Widyaningrum (2020), penelitian Nguyen *et al.*, (2020) dan penelitian Hidayat *et al.*, (2020) maka hipotesis dapat dirumuskan:

H10: *Habit* (HT) berpengaruh positif terhadap *behavioral intention* (BI)

Menurut theory of attitudes and behavior atau teori sikap dan perilaku oleh Triandis (Subyantoro, et al., 2021:20) menyatakan bahwa perilaku seseorang ditentukan oleh apa yang orang-orang ingin lakukan (sikap), apa yang mereka pikirkan akan mereka lakukan (aturan-aturan sosial), apa yang mereka biasa lakukan (kebiasaan), dan dengan konsekuensi perilaku yang mereka perkirakan. Berdasarkan teori sikap dan perilaku, seseorang akan berperilaku menggunakan platform digital ditentukan oleh kebiasaan seseorang menggunakan platform digital. Sejalan dengan penelitian Premi & Widyaningrum (2020), penelitian Nguyen *et al.*, (2020) dan penelitian Hidayat *et al.*, (2020) maka hipotesis dapat dirumuskan:

H11: *Habit* (HT) berpengaruh positif terhadap *use behavior* (UB)

Menurut theory of planned behavior (TPB) oleh Ajzen menjelaskan bahwa perilaku individu dipengaruhi oleh niat individu terhadap perilaku tertentu (Samekto 2021). Berdasarkan teori TPB, minat seseorang dalam menggunakan platform digital akan mempengaruhi perilaku penggunaan platform digital. Sejalan dengan penelitian Premi & Widyaningrum (2020), Hafifah *et al.*, (2022), penelitian Nguyen *et al.*, (2020), dan penelitian Hidayat *et al.*, (2020) maka hipotesis dapat dirumuskan:

H12: *Behavioral intention* (BI) berpengaruh positif terhadap *use behavior* (UB)

Metode

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan metode penelitian yang digunakan yakni menggunakan metode survei. Alat analisis yang digunakan adalah Structural Equation Model Partial Least Square (SEM-PLS) versi 4.0.8.5.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa data primer dan data sekunder. Data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh oleh peneliti secara langsung di lapangan melalui kuesioner kepada responden sedangkan data sekunder adalah data dari penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh orang lain.

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah pengguna platform digital BSG se-Sulawesi Utara dan Gorontalo. Teknik sampling yang digunakan adalah probability sampling dengan menggunakan metode simple random sampling yakni nasabah pengguna yang berdomisili di area perkotaan yakni Manado, Bitung, Tomohon, Kota Kotamobagu, Jakarta dan Kota Gorontalo. Ukuran sampel menurut Sugiyono (2018:156) untuk penelitian dengan melakukan analisis dengan multivariat (korelasi atau regresi ganda), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti. Jumlah variabel yang diteliti adalah 11 variabel sehingga jumlah sampel yang digunakan adalah 110 responden.

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data melalui kuesioner, dengan mengajukan pertanyaan secara sistematis kepada nasabah pengguna yang dikirimkan langsung menggunakan *google form*. Penelitian ini menggunakan skala likert yaitu jawaban sangat tidak setuju dengan bobot 1, tidak setuju dengan bobot 2, netral dengan bobot 3, setuju dengan bobot 4, dan sangat setuju dengan bobot 5. Total pertanyaan dalam penelitian ini adalah sebanyak 38 pertanyaan.

Tabel 1. Daftar Pengukuran variabel

Variabel		Pengukuran
Perceived Risk	PR1	Penggunaan platform digital BSG memiliki risiko yang rendah
	PR2	Keamanan transaksi
	PR3	Transaksi melalui platform digital BSG memiliki potensi resiko yang lebih kecil dibandingkan manual
Trust	TR1	Percaya keamanan data
	TR2	Percaya keamanan prosedur transaksi
	TR3	percaya kendala transaksi jarang terjadi
Performance Expectancy	PE1	Mermanfaat dalam bertransaksi
	PE2	Meningkatkan efisiensi kinerja
	PE3	Menyelesaikan masalah pembayaran saya lebih cepat
	PE4	Meningkatkan produktivitas
Effort Expectancy	EE1	Mudah penggunaan
	EE2	Cepat dipahami
	EE3	Mudah bertransaksi
	EE4	Fitur sudah sesuai dengan keinginan nasabah
Social Influence	SI1	Pengaruh lingkungan untuk menggunakan platform digital
	SI2	Dorongan keluarga untuk menggunakan platform digital
	SI3	Pengaruh orang yang dihargai
Facilitating Condition	FC1	Sumber daya mendukung platform digital
	FC2	Pengetahuan yang cukup untuk menggunakan platform digital
	FC3	Petugas khusus untuk membantu kendala
	FC4	Kompatibel dengan perangkat
Price Value	PV1	Harga layanan sudah sesuai dengan manfaat
	PV2	Harga terjangkau
	PV3	Biaya yang dikeluarkan
Hedonic Motivation	HM1	Kesenangan menggunakan platform digital
	HM2	Mudah dioperasikan
	HM3	Kenikmatan menggunakan platform digital
Habit	HB1	Kebiasaan menggunakan platform digital
	HB2	menggunakan platform digital BSG merupakan pilihan pertama nasabah
	HB3	kegiatan normal nasabah untuk menggunakan platform digital BSG

	HB4	keinginan nasabah untuk terus menggunakan platform digital
Behavioral Intention	BI1	niat pengguna menggunakan platform digital BSG
	BI2	niat pengguna menggunakan platform digital secara terus menerus
	BI3	niat menggunakan dalam jangka Panjang
	BI4	pengguna merasa aplikasi sudah berjalan dengan baik
Use Behavior	UB1	Penggunaan platform digital BSG berulang kali setiap hari
	UB2	transfer rutin menggunakan platform digital BSG
	UB3	Pembelian rutin menggunakan platform digital BSG

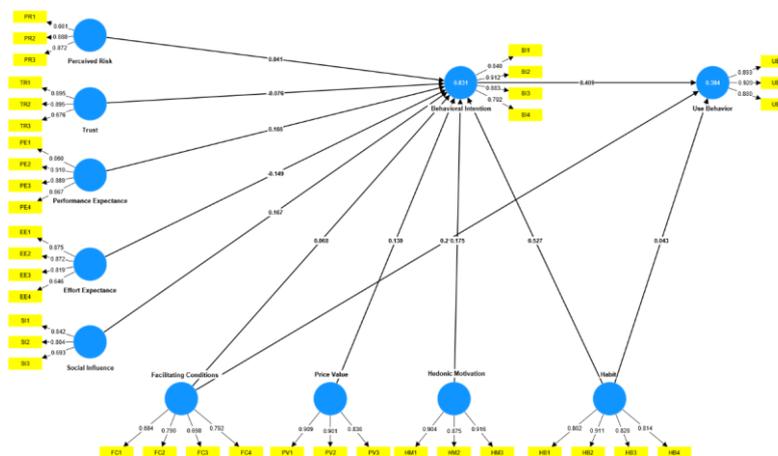
Uji Statistika yang pada SEM PLS dibagi dua yaitu pengujian pada *outer model* dan *inner model*. Pengujian pada outer model memberikan nilai pada analisis reliabilitas dan validitas. Pengujian outer model dilakukan dengan menggunakan empat jenis pengujian, yaitu *discriminant validity*, *average variance extracte (ave)*, *composite reliability*, dan *cronbach alpha*

Pengujian inner model merupakan pengujian hipotesis yang bertujuan untuk mengidentifikasi dan melihat hubungan antara variabel eksogen dan endogen dalam suatu penelitian (Musyaffi *et al.*, 2021:12).

Hasil dan Pembahasan

Responden yang melakukan pengisian kuisioner paling banyak adalah laki-laki dengan jumlah responden sebanyak 64 orang atau sebesar 58,18% dari total responden dan selanjutnya responden berjenis kelamin perempuan dengan jumlah responden sebanyak 46 orang ataus sebesar 41,82% dari total responden.

Outer model memberikan nilai pada analisis reliabilitas dan validitas. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, semua nilai indikator >0,5 sehingga indikator adalah reliabel atau dapat diandalkan. Berdasarkan hasil pengukuran, nilai *composite reliability* dan *cronbach alpha* masing-masing variabel > 0,7 yang berarti bahwa semua konstruk adalah reliabel atau dapat diandalkan. Berdasarkan hasil pengukuran AVE, nilai masing-masing konstruk di atas 0,5 yang menunjukkan bahwa konstruk menjelaskan lebih dari separuh varians memang berasal dari indikator-indikatornya. Berdasarkan hasil pengukuran *discriminant validity* menunjukkan bahwa variabel penelitian layak atau valid atau memiliki diskriminan tinggi.



Gambar 3. *Outer Model*

Pengujian inner model dengan menggunakan metode *bootstrapping* menguji hipotesis dalam penelitian dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
PR -> BI	0.041	0.045	0.069	0.594	0.553
TR -> BI	-0.076	-0.076	0.069	1,108	0.268
PE -> BI	0.166	0.163	0.108	1,543	0.123
EE -> BI	-0.149	-0.152	0.095	1,566	0.117
SI -> BI	0.167	0.170	0.061	2,729	0.006
FC -> BI	0.068	0.073	0.088	0.772	0.440
FC -> UB	0.213	0.213	0.104	2,045	0.041
HM -> BI	0.175	0.177	0.114	1,539	0.124
PV -> BI	0.139	0.141	0.064	2,160	0.031
HB -> BI	0.527	0.519	0.114	4,613	0.000
HB-> UB	0.043	0.046	0.207	0.209	0.834
BI -> UB	0.409	0.411	0.187	2,192	0.028

Hasil pengukuran *indirect effects* dari variabel X ke variabel Z melalui variabel Y ditunjukkan pada Tabel 3 berikut.

Tabel 3. *Specific Indirect Effects*

	<i>Indirect Effects</i>
Perceived Risk -> Behavioral Intention -> Use Behavior	0.017
Trust -> Behavioral Intention -> Use Behavior	-0.031
Performance Expectance -> Behavioral Intention -> Use Behavior	0.068
Effort Expectance -> Behavioral Intention -> Use Behavior	-0.061
Social Influence -> Behavioral Intention -> Use Behavior	0.068
Facilitating Conditions -> Behavioral Intention -> Use Behavior	0.028
Hedonic Motivation -> Behavioral Intention -> Use Behavior	0.072
Price Value -> Behavioral Intention -> Use Behavior	0.057
Habit -> Behavioral Intention -> Use Behavior	0.215

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa perceived risk tidak berpengaruh terhadap behavioral intention namun hubungan tidak langsung menunjukkan hubungan antara perceived risk dan use behavior melalui behavioral intention. Perilaku nasabah pengguna BSG dalam melakukan transaksi menggunakan platform digital BSG, mengesampingkan faktor risiko yang mungkin akan dialami ketika nasabah tersebut menggunakan platform digital. Hal ini sejalan dengan teori perceived risk, dimana menurut teori ini dikatakan bahwa konsumen akan menggunakan produk berdasarkan tingkat risiko yang dirasakan. Platform digital yang dikembangkan oleh bank diyakini aman oleh nasabah pengguna sehingga nasabah tidak

menjadikan faktor risiko sebagai alasan untuk tidak menggunakan platform digital BSG. Penggunaan platform digital dianggap sebagai sebuah solusi yang menjawab kebutuhan nasabah untuk bertransaksi dimana saja dan kapan saja secara realtime.

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa trust tidak berpengaruh terhadap behavioral intention namun hubungan tidak langsung antara trust dengan use behavior melalui behavioral intention menunjukkan hubungan negatif. Perilaku nasabah pengguna BSG percaya dengan platform digital yang digunakan. Berdasarkan teori keseimbangan Heider bahwa seseorang akan berperilaku positif apabila mempercayai penggunaan platform digital, dibuktikan dalam penelitian ini bahwa nasabah mempercayai platform digital BSG sebagai sarana bertransaksi. Loyalitas nasabah pengguna secara otomatis bertambah dengan menggunakan platform digital BSG sehingga keputusan seseorang untuk menggunakan platform digital BSG adalah berdasarkan kehadiran produk itu sendiri.

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa performance expectance tidak berpengaruh terhadap behavioral intention namun hubungan tidak langsung antara performance expectance dengan use behavior melalui behavioral intention menunjukkan hubungan positif. Dalam hal penggunaan platform digital BSG, nasabah pengguna akan berperilaku menggunakan platform digital secara terus menerus tanpa menjadikan faktor harapan kinerja sebagai kendala bagi nasabah tersebut menggunakan platform digital BSG. Berdasarkan teori UTAUT bahwa seseorang akan menggunakan teknologi karena kehandalan aplikasi dalam mencapai keuntungan dan kinerja pekerjaan. Perilaku nasabah pengguna telah merasa bahwa kehadiran platform digital BSG sangat bermanfaat bagi dirinya dalam melakukan transaksi keuangan dengan kinerja yang sama dengan platform digital bank lain sehingga nasabah tersebut tetap akan menggunakan platform digital.

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa effort expectance tidak berpengaruh terhadap behavioral intention namun hubungan tidak langsung antara effort expectance dengan use behavior melalui behavioral intention menunjukkan hubungan negatif. Platform digital BSG dapat didownload pada Google Playstore melalui handphone dengan sangat mudah dan penggunaan aplikasi dirasakan *user friendly*, sehingga nasabah pengguna akan menggunakan platform digital BSG secara rutin. Berdasarkan teori effort expectance dalam UTAUT2 bahwa semakin mudah penggunaan teknologi yang digunakan akan meningkatkan minat penggunaan teknologi. Nasabah pengguna BSG telah merasa bahwa platform digital BSG mudah untuk digunakan. Sebagai strategi bertahan perusahaan, platform digital BSG akan lebih mudah untuk diperkenalkan kepada semua nasabah, karena perilaku nasabah pengguna yang tidak menganggap faktor kemudahan akan mempengaruhi keputusan nasabah untuk menggunakan platform digital BSG.

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa social influence berpengaruh signifikan terhadap behavioral intention namun hubungan tidak langsung antara social influence dengan use behavior melalui behavioral intention menunjukkan hubungan positif. Dampak pengaruh sosial dapat meningkatkan minat seseorang untuk menggunakan platform digital hingga berperilaku menggunakan terus menerus. Hasil penelitian mendukung teori TPB oleh Ajzen bahwa faktor sosial merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi niat penggunaan platform digital. Minat pengguna untuk menggunakan platform digital dipengaruhi oleh pengaruh lingkungan sosial baik lingkungan keluarga, lingkungan pekerjaan, pengaruh atasan, komunitas maupun keluarga dan faktor sosial ini akan mempengaruhi perilaku penggunaan platform digital. Hal ini disebabkan karena mayoritas nasabah pengguna adalah Aparatur Sipil Negara (ASN) dan pegawai-pegawai swasta yang bekerja sama dengan BSG. Dengan perilaku nasabah yang dipengaruhi oleh faktor pengaruh sosial, maka BSG akan lebih mudah untuk meningkatkan transaksi melalui platform digital dengan lebih meningkatkan peran pengaruh sosial. BSG perlu melakukan promosi dengan pendekatan kepada komunitas-komunitas sosial dan

peningkatan kerjasama dengan institusi pemerintah atau institusi swasta untuk meningkatkan nasabah pengguna.

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa *facilitating condition* tidak berpengaruh terhadap *behavioral intention* namun hubungan tidak langsung antara *facilitating condition* dengan *use behavior* melalui *behavioral intention* menunjukkan hubungan positif. Berdasarkan teori MPCU bahwa seseorang yang memanfaatkan teknologi informasi dipengaruhi oleh ketersediaan sumber daya penunjang sehingga dapat meningkatkan minat penggunaan platform digital. Dapat dijelaskan lebih jauh bahwa dalam menggunakan platform digital BSG, nasabah pengguna hanya perlu memiliki perangkat handphone dan pada saat mengoperasikan platform digital tersebut tidak membutuhkan keahlian atau pengetahuan tambahan, sehingga nasabah pengguna tidak menganggap *facilitating condition* akan mempengaruhi keputusan nasabah untuk menggunakan platform digital BSG. Sebagai strategi bertahan, BSG dapat lebih mudah untuk mengakuisisi nasabah pengguna baru karena perilaku nasabah yang mengesampingkan *facilitating conditions* dalam menggunakan platform digital BSG.

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa *facilitating condition* berpengaruh signifikan terhadap *use behavior* atau dapat diartikan bahwa sumber daya dan dukungan yang tersedia untuk menggunakan platform digital BSG berpengaruh terhadap perilaku pengguna dalam menggunakan platform digital BSG. Hasil penelitian menguatkan teori UTAUT menyatakan bahwa perilaku pengguna tidak akan menggunakan suatu sistem jika tidak memiliki infrastruktur dan sumber daya. Semakin lengkap ketersediaan sumber daya untuk menunjang penggunaan aplikasi dapat meningkatkan perilaku penggunaan aplikasi. Dapat dijelaskan lebih jauh bahwa nasabah pengguna memiliki perangkat yang kompatibel dengan penggunaan platform digital dan memiliki pengetahuan yang cukup untuk mengoperasikan platform digital BSG sehingga akan meningkatkan performa nasabah dalam melakukan transaksi menggunakan platform digital BSG. Strategi yang dapat dilakukan oleh BSG adalah memastikan versi android dapat mengakomodir beberapa versi yang lama sehingga tidak menjadi kendala bagi nasabah untuk dapat mengakses platform digital dan juga ketersediaan layanan call center yang memadai.

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa *hedonic motivation* tidak berpengaruh terhadap *behavioral intention* namun hubungan tidak langsung antara *hedonic motivation* dengan *use behavior* melalui *behavioral intention* menunjukkan hubungan positif antara *hedonic motivation* dan *use behavior* melalui *behavioral intention*. Berdasarkan teori penguatan, sesuatu perbuatan menyenangkan akan memberikan kecenderungan untuk mengulangi perbuatan tersebut. Perilaku nasabah pengguna BSG dalam menggunakan platform digital adalah berdasarkan kebutuhan nasabah untuk bertransaksi sehingga nasabah merasa menyenangkan untuk melakukan transaksi menggunakan platform digital.

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa *price value* berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention* dan *price value* secara tidak langsung memiliki hubungan positif dengan *use behavior* melalui *behavioral intention*. Penelitian menguatkan teori perilaku konsumen yang menyatakan bahwa minat pembelian seseorang pada suatu barang atau jasa akan lebih tinggi pada harga barang yang lebih rendah. Semakin murah biaya yang dibebankan kepada pengguna maka akan meningkatkan minat pengguna untuk menggunakan platform digital. Dalam penggunaan platform digital BSG, nasabah pengguna tidak dibebankan biaya tambahan dan transaksi yang dilakukan dengan menggunakan platform digital BSG memiliki biaya yang lebih kecil dibandingkan platform digital bank lain. Minat menggunakan platform digital BSG akan lebih meningkat karena nasabah pengguna merasa bahwa biaya transaksi lebih kecil. Banyaknya transaksi yang dilakukan oleh nasabah pengguna tidak akan membebani nasabah tersebut sehingga transaksi melalui platform digital dapat ditingkatkan. Dengan demikian BSG perlu mempertahankan penetapan biaya transaksi yang lebih murah

dibandingkan dengan bank lain untuk tetap mempertahankan loyalitas nasabah dan meningkatkan transaksi untuk memperoleh peningkatan FBI.

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa habit berpengaruh signifikan terhadap behavioral intention dan habit secara tidak langsung memiliki hubungan positif dengan use behavior melalui behavioral intention. Kebiasaan pengguna dalam menggunakan platform digital mempengaruhi minat pengguna untuk menggunakan platform digital dan perilaku pengguna untuk menggunakan platform digital BSG. Hasil penelitian menguatkan teori sikap dan perilaku, dimana minat seseorang menggunakan platform digital ditentukan oleh kebiasaan seseorang menggunakan platform digital. Nasabah pengguna yang rutin menggunakan platform digital akan meningkatkan minat pengguna untuk rutin bertransaksi menggunakan platform digital BSG. Sebagai strategi bertahan perusahaan, maka BSG perlu meningkatkan fitur transaksi dengan lebih lengkap sehingga akan memicu nasabah menjadi lebih rutin untuk bertransaksi menggunakan platform digital BSG. Dengan demikian nasabah pengguna dapat menjadikan transaksi melalui platform digital BSG sebagai kebiasaan yang berdampak pada peningkatan transaksi dan berujung pada peningkatan FBI.

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa habit tidak berpengaruh terhadap use behavior sedangkan hubungan tidak langsung habit dan use behavior melalui behavioral intention memiliki hubungan positif. Berdasarkan teori sikap dan perilaku, dimana minat seseorang menggunakan platform digital ditentukan oleh kebiasaan seseorang menggunakan platform digital. Nasabah pengguna yang rutin menggunakan platform digital akan meningkatkan minat pengguna untuk rutin bertransaksi menggunakan platform digital BSG. BSG perlu melengkapi fitur transaksi, sehingga nasabah pengguna akan terus menerus menggunakan platform digital BSG yang dapat meningkatkan minat penggunaan.

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa behavioral intention berpengaruh signifikan terhadap use behavior atau dapat diartikan bahwa minat pengguna untuk menggunakan platform digital berpengaruh terhadap perilaku pengguna dalam menggunakan platform digital BSG. Penelitian menguatkan teori Berdasarkan teori TPB dimana minat seseorang dalam menggunakan platform digital akan mempengaruhi perilaku penggunaan platform digital. Perilaku nasabah menggunakan platform digital BSG didasarkan pada minat pengguna untuk menggunakan platform digital. Ketika nasabah memiliki minat untuk menggunakan platform digital BSG, maka nasabah akan rutin menggunakan platform digital secara terus menerus. BSG perlu menetapkan strategi yang dapat meningkatkan minat nasabah untuk menggunakan platform digital, melakukan promosi yang agresif dan memberikan promo event atau hadiah langsung bertransaksi menggunakan platform digital BSG. BSG perlu melakukan pengembangan fitur transaksi yang sesuai dengan perkembangan zaman, mengakomodir pembayaran pajak dan retribusi daerah sebagai fitur unggulan, memperbaiki kekurangan-kekurangan yang terdapat pada platform digital, dan fokus pada kebutuhan transaksi masyarakat. Dengan membangun minat nasabah untuk menggunakan platform digital, maka akan meningkatkan transaksi yang juga akan meningkatkan FBI.

Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa faktor social influence, facilitating conditions, price value, habit dan behavioral intention merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan platform digital BSG. Hasil penelitian dapat menjadi masukan bagi perusahaan untuk dapat berfokus pada hal-hal yang menjadi kekuatan platform digital BSG yakni meningkatkan kerjasama dengan perusahaan untuk meningkatkan pengaruh sosial bagi penggunaan platform digital dan penerapan biaya layanan yang terbaik untuk dapat meningkatkan minat penggunaan nasabah pengguna dalam menggunakan platform digital serta memastikan platform digital dapat mengakomodir sistem operasi pada perangkat nasabah. Hasil penelitian juga dapat menjadi dasar penyusunan strategi bagi Perusahaan

meningkatkan minat penggunaan platform digital mulai dari media promosi yang lebih agresif, peningkatan fitur transaksi dan meningkatkan layanan dengan lebih baik sehingga platform digital BSG dapat menjadi nilai tambah bagi nasabah pengguna sehingga dapat meningkatkan transaksi nasabah.

Daftar Pustaka

- Amin, Fadillah. 2016. *Antologi Administrasi Publik & Pembangunan*. Malang: Universitas Brawijaya Press.
- Andrianto, Aries. 2020. "Faktor yang Mempengaruhi *Behavior Intention* untuk Penggunaan Aplikasi Dompot Digital menggunakan Model UTAUT2." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis* Volume 25 No.2, Agustus 2020.
- Ansor, Mohamad Khoirul. 2022. "Analisis Faktor Penerimaan Teknologi Bank Digital Menggunakan Modifikasi Utaut2." *Univesitas Islam Indonesia Master of Informatics Engineering* [252].
- Arifin, H. Samsul. 2019. *Pemasaran Era Milenium*. Yogyakarta: Deepublish.
- Azis., et al. 2020. "Factors Affecting The Acceptance of Blended Learning in Medical Education: Application of UTAUT2 Model." *BMC Medical Education* 20:367 .
- Burcell, Mike. 2021. *Trust in Computer Systems and the Cloud*. United States: Wiley.
- Delone, et al., 2003. "The Delone and McLean Model of Information Systems." *Journal of Management Information Systems* DOI: 10.1080/07421222.2003.11045748 · Source: DBLP.
- Eneizan, et al., 2019. "Customer Acceptance of Mobile Marketing in Jordan: An Extended UTAUT2 Model with Trust and Risk Factors." *International Journal of Engineering Businee Management* Volume 11: 1–10 .
- Ginantra, et al., 2020. *Teknologi Finansial: Sistem Finansial Berbasis Teknologi di Era Digital*. Yayasan Kita Menulis.
- Goto, et al., 2022. "The Acceptance and Use of Online Learning by Law Students in a South African University: An Application of the UTAUT2 Model ." *The African Journal of Information Systems* Volume 14, Issue 1, July 2022, ISSN 1936-0282.
- Hafifah, et al., 2022. "Analisis Faktor yang Mempengaruhi Behavioral Intention dan User Behavior pada Fintech Shopeepay Menggunakan Model Unified Theory of Acceptance And Use of Technology (UTAUT)." *Jurnal Akuntansi Bisnis* Vol.15 (No.2) : Hal.102-117 Th. 2022.
- Hajar, H. Ibnu. 2019. *Manajemen Strategik- Konsep Keunggulan Bersaing*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Hidayat, et al., 2020. "Penerimaan Pengguna E-Wallet Menggunakan UTAUT 2 (Studi Kasus)." *Jurnal Nasional Teknik Elektro dan Teknologi Informasi* Vol. 9, No. 3, Agustus 2020.
- Ikatan Bankir Indonesia. 2016. *Manajemen Kesehatan Bank Berbasis Risiko*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Indonesia, Bank. 2019. "Blueprint Sistem Pembayaran Indonesia 2025." Jakarta.
- Jaya, I Made Laut Mertha. 2020. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia.
- Juanda, et al., 2015. *Membangun Ekonomi Nasional yang Kokoh*. Malang: UMM Press.
- Jusuf, Dewi Indriani. 2018. *Perilaku Konsumen di Masa Bisnis Online*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Kamayanti, Ari. 2019. *Akuntansi Keperilakuan*. Jakarta: Yayasan Rumah Peneleh.
- Khoo, Dennis. 2021. *Driving Digital Transformation*. Singapura: Marshall Cavendish International (Asia) Pte Ltd.
- Kusumastuti, et al., 2020. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Deepublish.

- Laela, and Muhammad Asdar. 2022. *Manajemen Pemasaran Digital*. Pekalongan: NEM.
- LaMorte, Wayne W. 2019. "Boston University School of Public Health." *Behavioral Change Models*. September 9. <https://sphweb.bumc.bu.edu/otlt/mph-modules/sb/behavioralchange/theories/BehavioralChangeTheories3>.
- Maharani, Yestias. 2021. "Minat Generasi Z Menggunakan Kembali Transaksi Mobile Payment: Pendekatan Model UTAUT2." *Jurnal Akuntansi dan Bisnis* 7 (2) November 2021 ISSN 2443-3071 (Print) ISSN 2503-0337 (Online) DOI: 10.31289/jab.v7i2.5641.
- Marsh, et al., 2021. *Seri Teori dan Metode Ilmu Politik*. Bandung: Nusamedia.
- Mishrif, et al., 2021. "Technology Adaption As Survival Strategy For Small And Medium." *Research Square* DOI: <https://doi.org/10.21203/rs.3.rs-1074106/v1>.
- Mohammadi, Nazila Gol. 2018. *Trustworthy Cyber-Physical Systems*. German: Springer.
- Mohtar, Imam. 2019. *Hubungan antara Motivasi Kerja dan Pengalaman Kerja dengan Kinerja Guru Madrasah*. Ponorogo: Uwais Inspirasi Indonesia.
- Musfar, et al., 2021. *Proses Green Purchase Intention Insudtri Kriya Kayu di Pekanbaru*. Indramayu: CV Adanu Abimata.
- Musyaffi, et al., 2021. *Konsep Dasar SEM-PLS*. Tangerang Selatan: Pascal Books.
- Narimawati, et al., 2020. *Ragam Analisis dalam Metode Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Nazariah, et al., 2022. *Statistika DAsar*. Padang: PT. Global Eksekutif Teknologi.
- Nguyen, et al., 2020. "Determinants of Digital Banking Services in Vietnam: Applying UTAUT2 Model." *Asian Economic and Financial Review* Vol. 10, No. 6, 680-697.
- Onibala, et al., 2021. "Analisis Penerapan Model UTAUT 2 (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2) terhadap e-Kinerja pada Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara." *e-Journal Teknik Informatika*.
- Otoritas Jasa Keuangan. 2021. "Cetak Biru Transformasi Digital Perbankan." Jakarta.
- Pakpahan, et al., 2021. *Mwtodoli Penelitian Ilmiah*. Yayasan Kita Menulis.
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan. n.d. *Nomor 13/POJK.03/2021 tentang Penyelenggaraan Produk Bank Umum*.
- Pertiwi, et al., 2017. "Penerapan Model UTAUT untuk Menjelaskan Minat dan Perilaku Penggunaan Mobile Banking di Kota Denpasar." *e-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* Vol.18.2. Februari (2017): 1369-1397.
- Prasetyo, et al., 2021. *Manajemen SDM Digital: Strategi Bertahan di Era Industri 4.0*. Yogyakarta: Diandra Kreatif.
- Prasetyo, et al., 2022. "Analisis Pengaruh Perceived Risk dan Trust terhadap Pengujian Behavioral Intention Mahasiswa Pengguna GoPay." *EXERO Journal of Research in Business and Economics* Vol 5, No 1, Mei 2022, Hal. 36-63.
- Premi, et al., 2020. "Analisis Penerimaan Teknologi Mobile Banking terhadap Use Behavior melalui Pendekatan Model UTAUT2." *Capital* P-ISSN: 2598-9022/ E-ISSN: 2598-9618.
- Purwanza, et al., 2022. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi*. Bandung: Media Sains Indonesia .
- Putri, et al., 2021. *Buku Ajar Pengantar Ekonomi Mikro*. Solok: Insan Cendekia Mandiri.
- Putri, et al., 2020. "Penerapan Model UTAUT 2 Untuk Menjelaskan Niat Dan Perilaku Penggunaan E-Money di Kota Denpasar." *e-Jurnal Akuntansi* Vol. 30 No. 2 Denpasar, Februari 2020 Hal. 540-555.
- Ramlall , Indranarain. 2019. *The Banking Sector Under Financial Stability*. British: Emerald Publishing Limited.
- Rezeki, et al., 2022. *Bisnis Internasional*. Bandung: CV. Media Sains Indonesia.
- Ridzal , et al., 2022. *Akuntansi Kepriilaku Kontemporer Berbagai Bidang (Kajian Teori dan Riset)*. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Rizkia, et al., 2022. *Metodologi Penelitian*. Bandung: Penerbit Media Sains Indonesia.

- Samekto, Agus. 2021. *Penerapan Theory Planed Behaviour pada Penggunaan Payment Gateway oleh UKM di Masa Pandemi Covid 19*. Bojong: NEM.
- Septiana, Aldila. 2016. *Pengantar ilmu Ekonomi: Dasar-dasar Ekonomi Mikro dan Ekonomi Makro*. Pamekasan: Duta Media Publishing.
- Setiadi, Nugroho. 2019. *Perilaku Konsumen: Perspektif Kontemporer pada Motif, Tujuan, dan Keinginan Konsumen*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Setiawan, et al., 2022. *Masa Depan Uang Digital di Indonesia Pasca KTT G20*. Pekalongan: PT. Nasya Expanding Management.
- Sholihin, et al., 2021. *Analisis SEM-PLS dengan WarpPLS 7.0*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Solimun, et al., 2019. *Metode Statistika Multivariat*. Malang: UB Press.
- Subyantoro, et al., 2021. *Peran Pengetahuan Lokal Petani terhadap Kinerja*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sudarmanto, et al., 2021. *Manajemen Strategi Kontemporer*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta Bandung.
- Sumarwan, et al., 2018. *Riset Pemasaran dan Konsumen Seri 1*. Bogor: PT. Penerbit IPB Press.
- Sumarwan, et al., 2019. *Strategi Pemasaran dalam Perspektif Perilaku Konsumen*. Bogor: PT. Penerbit IPB Press.
- Sutrisna, et al., 2019. *Akuntansi Keperilakuan Manajerial*. Yogyakarta: Deepublish.
- Tjiptono, Fandy. 2022. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima edisi 4*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tusyanah. 2022. *Eksplorasi Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Adopsi Transaksi Non Tunai dengan Model UTAUT pada Generasi Milenial*. Pasuruan: Qiara Media.
- Unaradjan, Dominikus Dolet. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Grafindo.
- Venkatesh, et al., 2012. "Consumer Acceptance and Use of Information Technology." *Forthcoming in MIS Quarterly* Vol. 36, No. 1 (2012), pp. 157-178.
- Witjara, Edi. 2019. *Digital Business Valuation*. Jakarta: Rayyana Komunikasindo.
- Yusuf, A. Muri. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Gabungan*. Jakarta: Prenadamedia Grup.