

## **Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan Penggunaan, Risiko, Keamanan, dan Kepercayaan terhadap Penggunaan *Digital Banking***

**Ketty Junisa Piandari Utami<sup>1</sup>, Vika Fitranita<sup>2</sup>**  
Program Studi Akuntansi, Universitas Bengkulu  
kettyjunisa36@gmail.com<sup>1</sup>, vika.Fitranita@unib.ac.id<sup>2</sup>

### **ABSTRACT.**

*This study aims to analyze the influence of perceived usefulness, perceived ease of use, perceived risk, security, and trust on the use of digital banking services. This study used a quantitative approach with a survey method. Data were collected by distributing questionnaires to 170 digital banking users in Bengkulu City, selected using a purposive sampling technique. Data analysis was performed using the Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS) method with the assistance of SmartPLS software. The results show that perceived usefulness, perceived ease of use, security, and trust have a positive and significant influence on the use of digital banking services. This suggests that perceived usefulness, ease of use of the system, level of service security, and trust in the service provider are important factors that encourage users to utilize digital banking services. Conversely, perceived risk did not significantly influence the use of these services. This study contributes to the development of the Extended Technology Acceptance Model (Extended TAM) by incorporating variables such as perceived risk, security, and trust to explain technology usage behavior in the digital banking sector. In addition, this research also provides practical implications for the banking industry in improving the quality of digital banking services, especially in terms of ease of use, system security, and building user trust.*

**Keywords: Digital Banking; Extended Technology Acceptance Model (TAM); Perceived Usefulness; Perceived Ease of Use; Security; Trust; Perceived Risk.**

### **ABSTRAK.**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, persepsi risiko, keamanan, dan kepercayaan terhadap penggunaan layanan digital banking. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 170 responden pengguna digital banking di Kota Bengkulu yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Analisis data dilakukan menggunakan metode Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, keamanan, dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan layanan digital banking. Hal ini menunjukkan bahwa manfaat yang dirasakan, kemudahan penggunaan sistem, tingkat keamanan layanan, serta kepercayaan terhadap penyedia layanan menjadi faktor penting yang mendorong pengguna dalam memanfaatkan layanan digital banking. Sebaliknya, persepsi risiko tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan layanan tersebut. Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan Extended Technology Acceptance Model (Extended TAM) dengan memasukkan

variabel persepsi risiko, keamanan, dan kepercayaan dalam menjelaskan perilaku penggunaan teknologi pada sektor perbankan digital. Selain itu, penelitian ini juga memberikan implikasi praktis bagi industri perbankan dalam meningkatkan kualitas layanan digital banking, khususnya pada aspek kemudahan penggunaan, keamanan sistem, serta pembangunan kepercayaan pengguna

**Kata kunci: Perbankan Digital; Model Penerimaan Teknologi (TAM) yang Diperluas; Kegunaan yang Dirasakan; Kemudahan Penggunaan yang Dirasakan; Keamanan; Kepercayaan; Risiko yang Dirasakan.**

## **PENDAHULUAN**

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada era digital berlangsung sangat pesat dan mendorong terjadinya perubahan yang signifikan pada berbagai aspek kehidupan manusia. Salah satu sektor yang turut mengalami perubahan tersebut adalah sektor perbankan. Digitalisasi telah mengubah cara bank beroperasi, berinteraksi, dan memberikan layanan kepada nasabah. Munculnya ekosistem baru berupa bank digital menandai perubahan dalam industri perbankan. Menurut Patrick Johnson dalam Wijaya (2021), bank digital merupakan entitas bisnis yang tidak lagi bergantung pada keberadaan kantor cabang fisik dalam memberikan layanan perbankan kepada nasabah. Adanya bank digital memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan berbagai aktivitas perbankan tanpa batasan tempat dan waktu, di mana berbagai layanan seperti transfer dana, kegiatan investasi, transaksi pembayaran, dan pengecekan saldo rekening secara berkala dapat diakses melalui platform digital seperti website dan aplikasi mobile banking.

Industri perbankan digital di Indonesia mengalami peningkatan penggunaan yang signifikan, ditandai dengan tingginya aktivitas transaksi masyarakat. Berdasarkan riset Ipsos Indonesia pada akhir Februari 2025 terhadap 300 responden, tiga transaksi paling populer yang dilakukan adalah top-up e-wallet dengan penetrasi 76%, pembayaran QRIS 71%, dan transfer antar-bank 70%. Kemudahan dalam bertransaksi menjadi faktor krusial yang mendorong masyarakat mengadopsi layanan bank digital. Tidak hanya untuk kebutuhan personal, bank digital juga merambah sektor UMKM untuk kebutuhan bisnis mikro dan menengah, membuktikan bahwa bank digital telah menjadi bagian integral dari ekosistem keuangan Indonesia yang terus (Sukma, 2025).

Meskipun kemajuan teknologi sistem informasi telah membawa banyak manfaat bagi sektor perbankan, seperti peningkatan efisiensi operasional dan kemudahan akses layanan, tingkat kepercayaan dan persepsi risiko masyarakat menjadi faktor penting yang memengaruhi tingkat adopsi layanan bank digital. Dalam praktiknya, sebagian nasabah masih membutuhkan tingkat keyakinan yang lebih tinggi terhadap berbagai aspek krusial dalam penggunaan layanan perbankan digital, seperti keandalan fitur yang disediakan, tingkat kemudahan penggunaan aplikasi, keamanan transaksi finansial serta

mekanisme perlindungan data pribadi. Kondisi ini mengindikasikan bahwa rasa aman dan kepercayaan merupakan faktor penting dalam membentuk kesiapan masyarakat untuk mengadopsi layanan perbankan digital. Ketidakpastian terhadap perlindungan data pribadi dan potensi penyalahgunaan informasi menimbulkan persepsi risiko yang tinggi dalam penggunaan layanan perbankan digital.

Tingkat penerimaan pengguna terhadap suatu teknologi telah banyak dikaji dalam berbagai penelitian, salah satunya melalui *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikemukakan oleh Davis (1989). TAM merupakan model teoritis yang dikembangkan untuk mengidentifikasi dan menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan dan penggunaan suatu teknologi informasi. Salah satu penelitian yang mengadopsi model ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Kurniawan et al. (2024), yang menunjukkan relevansi TAM dalam konteks adopsi sistem perbankan digital. Mengacu pada teori TAM, penggunaan sebuah sistem disebut sebagai *actual system use*, yaitu tahap di mana pengguna benar-benar memanfaatkan sistem dalam aktivitasnya (Davis dalam Rifaldi et al., 2021). TAM menyatakan bahwa *actual system use* dipengaruhi oleh dua konstruk utama, yaitu *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* (Davis, 1993). *Perceived usefulness* merujuk pada keyakinan pengguna bahwa penggunaan sistem dapat meningkatkan kinerja, sedangkan *perceived ease of use* berkaitan dengan persepsi bahwa sistem mudah digunakan dan tidak memerlukan usaha yang besar (Davis, 1989).

Seiring dengan perkembangan teknologi, model TAM kemudian dimodifikasi oleh Venkatesh et al. menjadi *Extended Technology Acceptance Model* (Extended TAM) dengan memasukkan variabel tambahan yang memperluas pemahaman terhadap proses penerimaan teknologi. Penelitian ini menggunakan pendekatan Extended TAM dengan memasukkan variabel-variabel eksternal seperti persepsi risiko, keamanan, dan kepercayaan yang menjelaskan pengaruh terhadap perilaku penggunaan aktual. Persepsi risiko, menurut Bauer (1960), merupakan risiko yang secara aktif dirasakan oleh konsumen akibat ketidakpastian informasi terkait suatu produk atau layanan. Keamanan merupakan faktor penting dalam membangun kepercayaan dan kenyamanan pengguna. Sistem keamanan yang tidak memadai berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan pengguna, sedangkan sistem keamanan yang kuat dan reliabel mampu mendorong peningkatan loyalitas nasabah (Priyono & Santosa, 2020). Menurut Rakhmawati dan Isharijadi (2013), kepercayaan dapat diartikan sebagai keyakinan seseorang terhadap pihak lain yang muncul bukan semata karena kekuatan diri sendiri, tetapi karena adanya dorongan atau keinginan untuk mempercayai.

Meskipun *Technology Acceptance Model* (TAM) telah banyak digunakan dalam kajian perbankan digital, sebagian besar penelitian sebelumnya masih berfokus pada niat penggunaan, sementara kajian mengenai penggunaan aktual relatif terbatas, terutama yang mengintegrasikan faktor persepsi risiko, keamanan, dan kepercayaan. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi

penggunaan aktual layanan perbankan digital melalui pendekatan *Extended Technology Acceptance Model* (Extended TAM). Penelitian ini bertujuan menguji pengaruh persepsi manfaat, kemudahan penggunaan, persepsi risiko, keamanan, dan kepercayaan terhadap penggunaan aktual layanan perbankan digital. Kebaruan penelitian ini terletak pada integrasi variabel risiko, keamanan, dan kepercayaan dalam kerangka Extended TAM dengan fokus pada penggunaan aktual pada konteks penelitian yang spesifik.

## TINJAUAN LITERATUR

### **Technology Acceptance Model (TAM)**

*Technology Acceptance Model* (TAM) yang diperkenalkan oleh Davis (1989) merupakan salah satu teori paling berpengaruh dalam menjelaskan penerimaan dan penggunaan teknologi. TAM memusatkan perhatian pada dua konstruk utama, yaitu *Perceived Usefulness* (persepsi kegunaan) dan *Perceived Ease of Use* (persepsi kemudahan penggunaan), berperan penting dalam membentuk sikap, niat, serta perilaku aktual pengguna terhadap suatu sistem teknologi.

### **Extended Technology Acceptance Model (Extended TAM)**

Seiring dengan perkembangan teknologi digital yang semakin kompleks, model TAM kemudian diperluas oleh Venkatesh dan Davis (2000) menjadi *Extended Technology Acceptance Model* (Extended TAM). Perluasan ini dilakukan untuk mengakomodasi berbagai faktor eksternal dan psikologis yang dapat memengaruhi penerimaan teknologi. Dalam pengembangannya, sejumlah penelitian juga menyesuaikan Extended TAM dengan menambahkan faktor-faktor seperti *perceived risk*, *security*, dan *trust* untuk menjelaskan perilaku adopsi teknologi di sektor keuangan digital (Gefen et al., 2003; Yousafzai et al., 2003).

### **Digital Banking**

*Digital banking* atau perbankan digital merupakan inovasi layanan keuangan dengan memanfaatkan teknologi informasi untuk memudahkan nasabah dalam melakukan berbagai aktivitas perbankan secara daring tanpa kehadiran fisik di kantor cabang (Otoritas Jasa Keuangan, 2023). Menurut Tanic dan Atahau (2021), digital banking merupakan bentuk pengembangan dari sistem perbankan tradisional menjadi sistem berbasis teknologi digital yang memungkinkan proses transaksi dan pelayanan dilakukan dengan lebih cepat, efisien, serta minim interaksi langsung. Berdasarkan regulasi OJK (2023) dan Bank Indonesia (2022), layanan digital banking dikategorikan menjadi hybrid digital banking yang mengombinasikan sistem konvensional dengan platform digital, dan fully digital banking atau neobank yang beroperasi sepenuhnya secara digital tanpa keberadaan cabang fisik.

### **Penggunaan Digital Banking**

Penggunaan digital banking merupakan perilaku aktual nasabah dalam memanfaatkan layanan perbankan digital untuk melakukan berbagai transaksi dan

aktivitas perbankan melalui platform elektronik. Penggunaan ini mencerminkan intensitas dan frekuensi nasabah dalam mengakses serta memanfaatkan fitur-fitur yang tersedia pada platform perbankan digital untuk memenuhi kebutuhan transaksi keuangan mereka (Davis, 1989; Venkatesh et al., 2003). Penggunaan teknologi dapat diukur melalui durasi waktu yang dihabiskan untuk berinteraksi dengan teknologi tersebut, serta total frekuensi penggunaannya.

#### **Persepsi Kegunaan dan Penggunaan Digital Banking**

Penelitian yang dilakukan oleh Kurniawan et al. (2024) menunjukkan bahwa persepsi kegunaan memiliki pengaruh positif terhadap niat perilaku untuk menggunakan digital banking. Penelitian ini juga menjelaskan semakin tinggi tingkat kegunaan yang dirasakan oleh pengguna terhadap layanan bank digital, semakin besar pula kecenderungan mereka untuk terus menggunakan layanan tersebut.

H1: Persepsi Kegunaan berpengaruh secara positif terhadap penggunaan digital banking

#### **Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Penggunaan Digital Banking**

Penelitian oleh Ramadhiani dan Sari (2025) menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan digital banking. Penelitian oleh Putri dan Sabaruddin (2025) juga menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan secara positif dan signifikan memengaruhi niat penggunaan mobile banking. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang menunjukkan bahwa antarmuka yang ramah pengguna, kemudahan navigasi, serta kejelasan fitur merupakan faktor-faktor krusial dalam membentuk persepsi positif pengguna terhadap sistem perbankan digital (Candrawati & Widiastuti, 2024)

H2: Persepsi Kemudahan Penggunaan berpengaruh secara positif terhadap penggunaan digital banking

#### **Persepsi Risiko dan Penggunaan Digital Banking**

Penelitian Nugroho et al. (2025) menunjukkan bahwa tingginya risiko yang dipersepsikan oleh pengguna baik terkait performa aplikasi, keamanan informasi, maupun kegagalan transaksi dapat menurunkan minat mereka untuk menggunakan bank digital. Dengan demikian, tingginya persepsi risiko dapat menghambat pembentukan niat menggunakan, karena kekhawatiran terhadap berbagai potensi kerugian menurunkan kepercayaan serta kenyamanan pengguna dalam berinteraksi dengan layanan perbankan berbasis digital.

H3: Persepsi risiko berpengaruh negatif terhadap penggunaan digital banking

#### **Keamanan dan Penggunaan Digital Banking**

Penelitian Kurniawan et al. (2024) yang membuktikan bahwa keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap actual usage behavior aplikasi perbankan digital. Ketika pengguna merasa bahwa sistem perbankan digital mampu menjamin keamanan transaksi dan melindungi data pribadi mereka, mereka akan lebih aktif dan konsisten memanfaatkan layanan tersebut untuk berbagai kebutuhan finansial.

H4: Keamanan berpengaruh positif terhadap penggunaan digital banking

### Kepercayaan dan Penggunaan Digital Banking

Penelitian Joni, Yulianti, dan Hamidah (2022) menunjukkan bahwa kepercayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan layanan keuangan digital. Dengan demikian, apabila pengguna memiliki kepercayaan yang tinggi terhadap sistem digital banking baik terhadap institusi penyedia layanan maupun teknologi yang digunakan, mereka lebih cenderung memanfaatkan layanan tersebut secara aktif dan berkelanjutan (Gefen et al., 2003).

H5: Kepercayaan berpengaruh positif terhadap penggunaan digital banking

### METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan merujuk pada data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti mengenai variabel-variabel yang diteliti guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Sekaran & Bougie, 2022). Pendekatan kuantitatif digunakan karena mampu menganalisis hubungan antarvariabel secara objektif melalui pengukuran numerik dan pengujian statistik. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 170 responden dan telah memenuhi kriteria yang ditetapkan. Dengan demikian, jumlah sampel tersebut dinilai memadai untuk dilakukan analisis data menggunakan metode *Structural Equation Modeling-Partial Least Squares* (SEM-PLS).

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Hasil

#### Model Pengukuran (*Outer Model*)

#### Hasil Uji Validitas Konvergen

Tabel 1. Outer Loading

Variabel	Item	Loading	Rule of Thumb	Kesimpulan
Persepsi Kegunaan	PK1	0,804	0,700	Valid
	PK2	0,887	0,700	Valid
	PK3	0,773	0,700	Valid
	PK4	0,831	0,700	Valid
	PK5	0,789	0,700	Valid
	PK6	0,862	0,700	Valid
Persepsi Kemudahan Penggunaan	PKP1	0,865	0,700	Valid
	PKP2	0,807	0,700	Valid
	PKP3	0,826	0,700	Valid
	PKP4	0,878	0,700	Valid
	PKP5	0,867	0,700	Valid
	PKP6	0,889	0,700	Valid
Persepsi	PR1	0,760	0,700	Valid

Resiko	PR2	0,841	0,700	Valid	
	PR3	0,848	0,700	Valid	
	PR4	0,892	0,700	Valid	
	PR5	0,839	0,700	Valid	
	PR6	0,908	0,700	Valid	
	Keamanan	K1	0,852	0,700	Valid
K2		0,885	0,700	Valid	
K3		0,874	0,700	Valid	
K4		0,916	0,700	Valid	
K5		0,857	0,700	Valid	
K6		0,917	0,700	Valid	
K7		0,867	0,700	Valid	
Kepercayaan	KEP1	0,807	0,700	Valid	
	KEP2	0,757	0,700	Valid	
	KEP3	0,905	0,700	Valid	
	KEP4	0,906	0,700	Valid	
	KEP5	0,899	0,700	Valid	
	KEP6	0,864	0,700	Valid	
	KEP7	0,803	0,700	Valid	
Penggunaan	PDB1	0,887	0,700	Valid	
	Digital	PDB2	0,891	0,700	Valid
	Banking	PDB3	0,750	0,700	Valid
		PDB4	0,825	0,700	Valid

Sumber : Data Diolah *SmartPLS*, 2026

Sesuai hasil analisis dari Tabel, nilai outer loading yang diperoleh untuk seluruh indikator pada variabel persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, persepsi risiko, keamanan, kepercayaan dan penggunaan digital banking > 0,7 maka dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator tersebut dinyatakan valid.

**Average Variance Extracted (AVE)**

**Tabel 2. Average Variance Extracted (AVE)**

Variabel	Nilai AVE
Persepsi Kegunaan	0,681
Persepsi Kemudahan Penggunaan	0,732
Persepsi Risiko	0,721
Keamanan	0,777
Kepercayaan	0,723
Penggunaan Digital Banking	0,706

Sumber : Data Diolah *SmartPLS*, 2026

Hasil perhitungan pada Tabel, nilai AVE yang diperoleh untuk variabel persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, persepsi risiko, keamanan, kepercayaan dan penggunaan digital banking masing-masing memiliki nilai AVE > 0,5 maka dapat disimpulkan bahwa indikator yang digunakan untuk mengukur variabel persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, persepsi risiko, keamanan, kepercayaan dan penggunaan digital banking memenuhi validitas konvergen berdasarkan nilai AVE.

**Hasil Uji Validitas Diskriminan**

**Tabel 3. Cross-Loading**

	<b>Persepsi Kegunaan</b>	<b>Persepsi Kemudahan Penggunaan</b>	<b>Persepsi Risiko</b>	<b>Keamanan</b>	<b>Kepercayaan</b>	<b>Penggunaan Digital Banking</b>
PK1	<b>0,804</b>	0,588	-0,143	0,315	0,392	0,486
PK2	<b>0,887</b>	0,579	-0,030	0,370	0,417	0,565
PK3	<b>0,773</b>	0,602	-0,011	0,476	0,524	0,594
PK4	<b>0,831</b>	0,587	-0,010	0,360	0,406	0,454
PK5	<b>0,789</b>	0,456	0,031	0,218	0,262	0,429
PK6	<b>0,862</b>	0,536	-0,033	0,301	0,356	0,464
PKP1	0,598	<b>0,865</b>	-0,103	0,553	0,573	0,621
PKP2	0,538	<b>0,807</b>	-0,111	0,440	0,501	0,566
PKP3	0,557	<b>0,826</b>	-0,110	0,404	0,426	0,528
PKP4	0,580	<b>0,878</b>	-0,088	0,410	0,380	0,563
PKP5	0,584	<b>0,867</b>	-0,061	0,438	0,387	0,533
PKP6	0,637	<b>0,889</b>	-0,184	0,454	0,520	0,614
PR1	0,052	-0,053	<b>0,760</b>	-0,089	0,002	-0,016
PR2	-0,039	-0,106	<b>0,841</b>	-0,088	-0,050	-0,104
PR3	-0,041	-0,116	<b>0,848</b>	-0,094	-0,036	-0,053
PR4	-0,023	-0,116	<b>0,892</b>	-0,035	0,000	-0,052
PR5	-0,011	-0,099	<b>0,839</b>	0,011	0,043	-0,077
PR6	-0,061	-0,131	<b>0,908</b>	-0,123	-0,062	-0,109
K1	0,341	0,397	-0,081	<b>0,852</b>	0,644	0,546
K2	0,372	0,453	-0,066	<b>0,885</b>	0,714	0,565
K3	0,409	0,542	-0,030	<b>0,874</b>	0,703	0,582
K4	0,382	0,472	-0,104	<b>0,916</b>	0,749	0,593
K5	0,354	0,418	-0,012	<b>0,857</b>	0,679	0,546
K6	0,384	0,511	-0,091	<b>0,917</b>	0,757	0,619
K7	0,362	0,460	-0,134	<b>0,867</b>	0,670	0,563
KEP1	0,434	0,494	-0,098	0,724	<b>0,807</b>	0,542
KEP2	0,374	0,394	-0,023	0,629	<b>0,757</b>	0,482

KEP3	0,448	0,472	-0,101	0,720	<b>0,905</b>	0,624
KEP4	0,462	0,528	-0,040	0,777	<b>0,906</b>	0,618
KEP5	0,445	0,510	0,000	0,694	<b>0,899</b>	0,631
KEP6	0,364	0,460	0,047	0,635	<b>0,864</b>	0,554
KEP7	0,358	0,385	0,046	0,561	<b>0,803</b>	0,535
PDB1	0,560	0,625	-0,089	0,552	0,592	<b>0,887</b>
PDB2	0,488	0,539	-0,115	0,525	0,555	<b>0,891</b>
PDB3	0,427	0,445	-0,062	0,569	0,515	<b>0,750</b>
PDB4	0,572	0,620	-0,061	0,547	0,592	<b>0,825</b>

Sumber : Data Diolah *SmartPLS*, 2026

Berdasarkan hasil uji validitas diskriminan pada Tabel, menunjukkan bahwa indikator variabel persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, persepsi risiko, keamanan, kepercayaan dan penggunaan digital banking terhadap variabelnya memiliki nilai loading yang lebih tinggi dibandingkan dengan indikator untuk variabel yang lainnya. Sehingga bisa dipahami data dari instrumen yang diterapkan sesuai pada kriteria validitas diskriminan.

**Tabel 4. Fornell Larcker Criterion**

Variabel	Keamanan	Kepercayaan	Penggunaan Digital Banking	Persepsi Kegunaan	Persepsi Kemudahan Penggunaan	Persepsi Risiko
<b>Keamanan</b>	<b>0,881</b>					
<b>Kepercayaan</b>	0,798	<b>0,851</b>				
<b>Penggunaan Digital Banking</b>	0,651	0,673	<b>0,840</b>			
<b>Persepsi Kegunaan</b>	0,422	0,486	0,614	<b>0,825</b>		
<b>Persepsi Kemudahan Penggunaan</b>	0,529	0,547	0,669	0,682	<b>0,856</b>	
<b>Persepsi Risiko</b>	-0,085	-0,030	-0,097	-0,040	-0,130	<b>0,849</b>

Sumber: Data Diolah *SmartPLS*, 2026

Berdasarkan hasil uji validitas diskriminan dengan menggunakan Fornell Larcker Criterion pada Tabel 3. di atas menunjukkan bahwa nilai dari akar kuadrat AVE (nilai-nilai pada diagonal tabel) pada variabel persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, persepsi risiko, keamanan, kepercayaan dan penggunaan digital banking lebih besar daripada nilai korelasi variabel tersebut dengan variabel laten lainnya, sehingga dapat disimpulkan bahwa syarat validitas diskriminan terpenuhi.

Tabel 5. HTMT

Variabel	Keamanan	Kepercayaan	Penggunaan Digital Banking	Persepsi Kegunaan	Persepsi Kemudahan Penggunaan
<b>Keamanan</b>					
<b>Kepercayaan</b>	0,844				
<b>Penggunaan Digital Banking</b>	0,722	0,747			
<b>Persepsi Kegunaan</b>	0,444	0,517	0,680		
<b>Persepsi Kemudahan Penggunaan</b>	0,559	0,582	0,742	0,737	
<b>Persepsi Risiko</b>	0,105	0,073	0,100	0,071	0,129

Sumber : Data Diolah *SmartPLS*, 2026

Berdasarkan hasil di atas menunjukkan bahwa variabel persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, persepsi risiko, keamanan, kepercayaan dan penggunaan digital banking memiliki nilai HTMT < 0,85 maka disimpulkan bahwa tidak terdapat persoalan validitas diskriminan pada model penelitian ini.

**Hasil Uji Reliabilitas**

Tabel 6. Composite Reliability dan Cronbach Alpha

Variabel	Cronbach's alpha	Composite reliability
Persepsi Kegunaan	0,906	0,927
Persepsi Kemudahan Penggunaan	0,927	0,942
Persepsi Risiko	0,926	0,939
Keamanan	0,952	0,961
Kepercayaan	0,935	0,948
Penggunaan Digital Banking	0,860	0,905

Sumber : Data Diolah *SmartPLS*, 2026

Berdasarkan hasil analisis di atas diketahui bahwa variabel persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, persepsi risiko, keamanan, kepercayaan dan penggunaan digital banking memiliki nilai cronbach's alpha dan composite reliability > 0,7 maka disimpulkan bahwa variabel pada penelitian ini dinyatakan reliabel.

**Model Struktural (Inner Model)**

**Hasil Uji Multikolinieritas (VIF)**

Tabel 7. Nilai VIF

Variabel	Penggunaan Digital Banking
Persepsi Kegunaan	1,945
Persepsi Kemudahan Penggunaan	2,213
Persepsi Risiko	1,029
Keamanan	2,869
Kepercayaan	3,028

Sumber : Data Diolah *SmartPLS*, 2026

Hasil dari tabel di atas menunjukkan bahwa nilai VIF yang diperoleh untuk setiap variabel persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, persepsi risiko, keamanan, kepercayaan dan penggunaan digital banking < 5 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas pada model.

#### Hasil Uji R- square (R<sup>2</sup>)

**Tabel 8. R-square**

Variabel	R-square
Penggunaan Digital Banking	0,623

Sumber : Data Diolah *SmartPLS*, 2026

Hasil analisis pada Tabel di atas menunjukkan bahwa penggunaan digital banking memiliki nilai R-square sebesar 0,623 yang artinya bahwa besar pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, persepsi risiko, keamanan dan kepercayaan terhadap penggunaan digital banking adalah sebesar 62,3%, sisanya sebesar 37,7% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model ini.

#### Hasil Uji Q-square (Q<sup>2</sup>)

**Tabel 9. Q-square**

Variabel	SSO	SSE	Q <sup>2</sup> (=1-SSE/SSO)
Penggunaan Digital Banking	680,000	394,261	0,420

Sumber : Data Diolah *SmartPLS*, 2026

Hasil analisis di atas menunjukkan bahwa variabel penggunaan digital banking memiliki nilai Q<sup>2</sup> = 0,420 > 0, maka dapat disimpulkan bahwa model pada penelitian ini memiliki relevansi prediktif yang baik.

#### Hasil Uji Effect Size (f<sup>2</sup>)

**Tabel 10. F-square**

Variabel	Penggunaan Digital Banking
Persepsi Kegunaan	0,065
Persepsi Kemudahan Penggunaan	0,085
Persepsi Risiko	0,002
Keamanan	0,046
Kepercayaan	0,051

Sumber : Data Diolah *SmartPLS*, 2026

Hasil analisis di atas menunjukkan bahwa variabel persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, keamanan dan kepercayaan masing-masing memiliki efek yang kecil terhadap penggunaan digital banking. Hal ini ditunjukkan dengan nilai f-square yang diperoleh untuk masing-masing variabel tersebut hanya berkisar pada 0,046-0,085. Sedangkan persepsi risiko dapat disimpulkan tidak memiliki efek terhadap penggunaan digital banking. Hal ini ditunjukkan dengan nilai f-square sebesar 0,002.

**Hasil Uji Koefisien Jalur (*Path Coefficient*)**

**Tabel 11. Koefisien Jalur**

Variabel	Penggunaan Digital Banking
Persepsi Kegunaan	0,219
Persepsi Kemudahan Penggunaan	0,266
Persepsi Risiko	-0,028
Keamanan	0,222
Kepercayaan	0,242

Sumber : Data Diolah *SmartPLS*, 2026

Berdasarkan hasil analisis di atas, diketahui bahwa hubungan antara persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, keamanan dan kepercayaan dengan penggunaan digital banking bersifat positif, hal ini ditunjukkan dengan nilai *path coefficients* (koefisien jalur) bernilai positif. Sedangkan hubungan antara persepsi risiko dengan penggunaan digital banking cenderung negative, yang ditunjukkan dengan *path coefficients* (koefisien jalur) bernilai negatif.

**Uji Hipotesis**

**Tabel 12. Uji Hipotesis**

Variabel	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics ( O/STDEV )	P values	Kesimpulan
Persepsi Kegunaan -> Penggunaan Digital Banking	0,219	0,212	0,094	2,337	0,019	H <sub>1</sub> diterima
Persepsi Kemudahan Penggunaan -> Penggunaan Digital Banking	0,266	0,242	0,116	2,288	0,022	H <sub>2</sub> diterima
Persepsi Risiko ->	-0,028	-0,027	0,062	0,448	0,654	H <sub>3</sub> ditolak

---

<b>Penggunaan Digital Banking</b>						
<b>Keamanan -&gt; Penggunaan Digital Banking</b>	0,222	0,236	0,103	2,155	0,031	H <sub>4</sub> diterima
<b>Kepercayaan -&gt; Penggunaan Digital Banking</b>	0,242	0,256	0,115	2,117	0,034	H <sub>5</sub> diterima

---

Sumber: Data Diolah *SmartPLS*, 2026

### **Pembahasan**

#### **Persepsi Kegunaan dan Penggunaan Digital Banking**

Pengujian hipotesis pertama memiliki nilai t-statistics sebesar  $2,337 > 1,96$  dan p-value sebesar  $0,019 < 0,05$  maka H<sub>1</sub> diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Persepsi Kegunaan berpengaruh secara positif terhadap penggunaan digital banking. Persepsi Kegunaan merefleksikan keyakinan pengguna bahwa layanan digital banking memberikan manfaat nyata, seperti kemudahan transaksi, efisiensi waktu, peningkatan produktivitas, serta fleksibilitas dalam pengelolaan keuangan tanpa harus datang ke kantor bank. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi manfaat yang dirasakan pengguna, semakin besar kecenderungan mereka untuk menggunakan digital banking secara aktual dan berkelanjutan dalam aktivitas keuangan sehari-hari. Hasil penelitian ini sejalan dengan Technology Acceptance Model (TAM) yang dikemukakan oleh Davis (1989), yang menyatakan bahwa Persepsi Kegunaan merupakan determinan utama dalam memengaruhi penerimaan dan penggunaan teknologi. Selain itu, temuan ini juga mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Kurniawan et al. (2024) yang menemukan bahwa Persepsi Kegunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan layanan digital banking. Temuan tersebut menunjukkan bahwa ketika pengguna merasakan manfaat nyata dari suatu sistem, maka kecenderungan untuk menggunakan teknologi tersebut akan semakin meningkat.

#### **Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Penggunaan Digital Banking**

Pengujian hipotesis kedua memiliki nilai t statistics sebesar  $2,288 > 1,96$  dan p-value sebesar  $0,022 < 0,05$  maka H<sub>2</sub> diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa Persepsi Kemudahan Penggunaan berpengaruh secara positif terhadap penggunaan digital banking. Persepsi Kemudahan Penggunaan menggambarkan sejauh mana pengguna meyakini bahwa layanan digital banking mudah dipahami dan dioperasikan tanpa memerlukan usaha yang besar. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin mudah

layanan digital banking digunakan, maka semakin tinggi kecenderungan pengguna untuk memanfaatkan layanan tersebut dalam aktivitas keuangan sehari-hari. Pada sisi penggunaan digital banking, kemudahan penggunaan berperan dalam membentuk kebiasaan pengguna untuk memanfaatkan layanan secara berkelanjutan. Hasil penelitian ini sejalan dengan Technology Acceptance Model (TAM) yang dikemukakan oleh Davis (1989), yang menyatakan bahwa Perceived Ease of Use berpengaruh terhadap penerimaan dan penggunaan teknologi. Temuan ini juga mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ramadhiani dan Sari (2025) menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan digital banking. Hal ini menegaskan bahwa sistem yang mudah digunakan akan meningkatkan tingkat adopsi dan penggunaan teknologi oleh pengguna.

#### **Persepsi Risiko dan Penggunaan Digital Banking**

Pengujian hipotesis ketiga memiliki nilai t-statistics sebesar  $0,448 < 1,96$  dan p-value sebesar  $0,654 > 0,05$  maka H3 ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa Persepsi risiko tidak berpengaruh terhadap penggunaan digital banking. Temuan ini menunjukkan bahwa kekhawatiran pengguna terhadap risiko, seperti risiko finansial, risiko privasi, risiko keamanan, maupun risiko kinerja sistem, tidak menjadi faktor utama dalam menentukan penggunaan digital banking. Pengguna tetap menggunakan layanan digital banking meskipun menyadari adanya potensi risiko. Hal ini dapat terjadi karena pengguna sudah memiliki pengalaman dan pemahaman yang baik terhadap layanan digital banking. Pengalaman penggunaan yang berkelanjutan membuat pengguna merasa risiko tersebut dapat dikendalikan dan tidak mengganggu aktivitas transaksi mereka. Selain itu, tingginya tingkat keamanan dan kepercayaan yang dirasakan pengguna turut mengurangi kekhawatiran terhadap risiko. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Candrawati dan Widiastuti (2024) menemukan bahwa meskipun pengguna menyadari adanya risiko, faktor tersebut tidak secara signifikan memengaruhi tingkat penggunaan ketika manfaat dan kemudahan penggunaan dirasakan lebih dominan. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna cenderung mengabaikan risiko apabila sistem dianggap bermanfaat dan mudah digunakan.

#### **Keamanan dan Penggunaan Digital Banking**

Pengujian hipotesis keempat memiliki nilai t-statistics sebesar  $2,155 > 1,96$  dan p-value sebesar  $0,031 < 0,05$  maka H4 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa Keamanan berpengaruh positif terhadap penggunaan digital banking. Keamanan menggambarkan tingkat keyakinan pengguna terhadap kemampuan sistem digital banking dalam melindungi data pribadi dan keamanan transaksi keuangan. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat keamanan yang dirasakan oleh pengguna, maka semakin besar kecenderungan pengguna untuk menggunakan layanan digital banking dalam aktivitas keuangan mereka. Dengan demikian, keamanan menjadi faktor penting dalam mendorong penggunaan digital banking. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa pengguna merasa lebih nyaman dan yakin dalam melakukan

transaksi keuangan melalui digital banking ketika sistem mampu menjamin keamanan data dan transaksi. Hasil ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Kurniawan et al. (2024) yang membuktikan bahwa keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap actual usage behavior aplikasi perbankan digital, yang menegaskan bahwa keberadaan sistem keamanan yang andal merupakan faktor fundamental dalam mendorong peningkatan tingkat adopsi serta penggunaan layanan perbankan digital.

### **Kepercayaan dan Penggunaan Digital banking**

Pengujian hipotesis kelima memiliki nilai t-statistics sebesar  $2,117 > 1,96$  dan p-value sebesar  $0,034 < 0,05$  maka  $H_5$  diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa Kepercayaan berpengaruh positif terhadap penggunaan digital banking. Kepercayaan menggambarkan tingkat keyakinan pengguna terhadap keandalan, integritas, dan kredibilitas penyedia layanan digital banking dalam mengelola transaksi serta menjaga kepentingan pengguna. Kepercayaan terbentuk melalui pengalaman positif pengguna, reputasi institusi perbankan, serta konsistensi kinerja sistem. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pada model struktural, Trust terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan digital banking. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepercayaan pengguna terhadap layanan digital banking, maka semakin besar kecenderungan pengguna untuk memanfaatkan layanan tersebut secara berkelanjutan. Kepercayaan tersebut mendorong keyakinan bahwa penyedia layanan mampu mengelola sistem secara profesional, menjaga keamanan data, serta memberikan layanan yang konsisten dan andal. Dengan demikian, kepercayaan menjadi faktor krusial dalam mendorong penggunaan digital banking. Hasil ini mendukung penelitian Wijaya dan Susilawati (2022) serta Joni, Yulianti, dan Hamidah (2022) yang menunjukkan bahwa kepercayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan layanan keuangan digital.

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan digital banking, persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan digital banking, persepsi risiko tidak berpengaruh terhadap penggunaan digital banking, keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan digital banking, dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan digital banking. Secara keseluruhan, penelitian ini membuktikan bahwa penggunaan digital banking dipengaruhi oleh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, keamanan, dan kepercayaan, sementara persepsi risiko tidak terbukti memengaruhi penggunaan secara signifikan.

Saran untuk penelitian selanjutnya yaitu memperluas wilayah penelitian ke daerah lain atau menggunakan perbandingan antarwilayah guna meningkatkan generalisasi hasil penelitian. Penelitian selanjutnya juga disarankan untuk memfokuskan

kajian pada jenis layanan atau fitur digital banking tertentu, seperti neobank, QRIS, atau integrasi dengan e-wallet, sehingga hasil penelitian menjadi lebih spesifik, kontekstual, dan relevan dengan perkembangan teknologi keuangan digital.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Bank Indonesia. (2022). *Blueprint Sistem Pembayaran Indonesia 2025: Sinergi Inovasi Digital dan Keamanan Transaksi*. Jakarta: Bank Indonesia.
- Bauer, R. A. (1960). Consumer behavior as risk taking. In R. S. Hancock (Ed.), *Dynamic marketing for a changing world* (pp. 389–398). American Marketing Association.
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340
- Gefen, D., Karahanna, E., & Straub, D. W. (2003). *Trust and TAM in online shopping: An integrated model*. *MIS Quarterly*, 27(1), 51–90.
- Joni, Y., Yulianti, R., & Hamdiah, C. (2022). Pengaruh persepsi risiko, kepercayaan, dan kemudahan penggunaan terhadap penggunaan mobile banking. *Serambi Konstruktivis*, 4(2), 155–166.
- Kurniawan, Y., Kelly, & Vionita. (2024). *Examining the factors driving digital banking adoption in Indonesia: A modified technology acceptance model approach*. **Journal of Logistics, Informatics and Service Science**, 11(6), 442–459. <https://doi.org/10.33168/JLISS.2024.0626>
- Nugroho, M. A., Sulistyani, R., Novitasari, B. T., & Chinomona, R. (2025). Digital Bank Adoption in Indonesia: The Role of Price Value, Perceived Risk, and Intention to Use. *Nominal: Barometer Riset Akuntansi dan Manajemen*, 14(1), 1–11. <https://doi.org/10.21831/nominal.v14i1.81941>
- Otoritas Jasa Keuangan. (2023). *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang Layanan Digital oleh Bank Umum*. Jakarta: OJK.
- Priyono, A., & Santosa, P. I. (2020). *Security Factors Influencing User Trust in Digital Banking Services*. *Indonesian Journal of Information Systems*, 5(1), 45–54.
- Putri, E. N., & Sabaruddin, L. (2025). Perceived ease of use, perceived usefulness and perceived trust on behavior intention to use mobile banking. *Amkop Management Accounting Review (AMAR)*, 5(2), 547–554. <https://doi.org/10.37531/amar.v5i2.2362>
- Rakhmawati, D., & Isharijadi. (2013). Pengaruh Kepercayaan Dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 12(1), 34–45.
- Ramadhiani, A. A., & Sari, R. P. (2025). Faktor-faktor yang memengaruhi minat penggunaan SIA berbasis bank digital pada mahasiswa akuntansi Generasi Z di Surabaya dengan pengaruh sosial sebagai variabel mediasi. *Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 2(4), 54–69. <https://doi.org/10.69714/84hxzt30>

- Sukma, R. (2025). Tren Penggunaan Digital Banking Di Indonesia: Perspektif Riset Ipsos Indonesia. Jakarta: Ipsos Research.
- Tanic, R. H., & Atahau, A. D. R. (2021). Digital banking dan risiko operasional (Studi pada nasabah Bank Central Asia dan Bank Rakyat Indonesia). *IDEL: Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 2(1), 1-20.
- Wijaya, E., & Susilawati, R. (2022). Pengaruh Persepsi Risiko dan Kepercayaan (Trust) pada Adopsi Layanan Fintech (Studi Kasus pada Layanan Pembayaran Digital GoPay). *Indonesian Accounting Literacy Journal*, 2(1), 202-209. <https://doi.org/10.35313/ialj.v2i1.3355>