

ABSTRAK

Bank digital merupakan bank berbadan hukum Indonesia yang menyediakan dan menjalankan kegiatan usaha terutama melalui saluran elektronik tanpa kantor fisik selain kantor pusat atau menggunakan kantor fisik yang terbatas. Bank Digital Jago merupakan salah satu contoh bank digital yang ada di Indonesia. Aplikasi bank digital Jago yang diluncurkan pada April 2021 ini merupakan salah satu aplikasi bank digital yang paling dikenal oleh masyarakat. Meskipun jumlah pengguna aplikasi sudah terhitung banyak, namun masih terdapat ulasan negatif pengguna terhadap aplikasi bank digital Jago yang menunjukkan berbagai permasalahan khususnya mengenai keamanan sistem dimana terdapat transaksi-transaksi yang sering kali merugikan pengguna sehingga pengguna menjadi khawatir terkait keamanan uang yang tersimpan di rekening bank digital Jago. Maka dari itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan pengguna untuk mengadopsi dan kemudian menggunakan aplikasi bank digital Jago dengan menggunakan adopsi model *Unified Theory Of Acceptance and Use Of Technology 2* (UTAUT2) milik Kwateng et al (2018) dengan penambahan variabel utama yaitu kepercayaan atau *trust* dan dengan usia, jenis kelamin, pengalaman pengguna, dan tingkat pendidikan sebagai variabel moderator.

Dengan menggunakan survei kuesioner, penelitian ini mengambil sampel sebanyak 100 pengguna aplikasi bank digital Jago sebagai responden. Data primer yang dikumpulkan dianalisis menggunakan *Partial Least Square Structural Equation Model* (PLS-SEM) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS.

Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa kebiasaan atau *habit*, kepercayaan atau *trust*, dan niat perilaku atau *behavioral intention* adalah faktor utama yang memengaruhi adopsi dan penggunaan bank digital Jago. Perbedaan individu seperti, usia, jenis kelamin, pengalaman pengguna, dan tingkat pendidikan tidak memberikan perbedaan pengaruh yang signifikan sebagai moderator dalam hubungan antara variabel-variabel yang ada pada adopsi model UTAUT2.

Kata kunci: bank digital Jago, penerimaan pengguna, UTAUT2

ABSTRACT

Digital banks are legally established banks in Indonesia that primarily provide and conduct business activities through electronic channels without physical branches, except for the main office, or with limited physical offices. Jago Digital Bank is one example of a digital bank in Indonesia. The Jago digital banking app, launched in April 2021, is one of the most well-known digital banking apps among the public. Although the number of app users is already substantial, there are still negative reviews from users regarding the Jago digital banking app, highlighting various issues, particularly concerning system security, where transactions often disadvantage users, causing concern over the safety of their money in Jago digital bank accounts. Therefore, the aim of this study is to examine the factors influencing user acceptance and subsequent use of the Jago digital banking app using the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2) adoption model by Kwateng et al. (2018), with the addition of trust as a key variable and age, gender, user experience, and education level as moderator variables.

Using a questionnaire survey, the study sampled 100 users of the Jago digital banking app as respondents. The primary data collected were analyzed using Partial Least Square Structural Equation Model (PLS-SEM) with the help of SmartPLS software.

The findings of this study indicate that habit, trust, and behavioral intention are the main factors influencing the adoption and use of the Jago digital banking app. Individual differences such as age, gender, user experience, and education level did not show a significant moderating effect on the relationship between the variables in the UTAUT2 adoption model.

Keywords: Jago Digital Bank, user acceptance, UTAUT2