

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis niat perilaku serta perilaku nasabah untuk menggunakan perbankan digital dengan pendekatan *Uses and Gratification Theory* (UGT) dan *Unified of Acceptance and Uses of Technology 2* (UTAUT2). Kerangka kerja UGT diukur dengan menggunakan variabel kebutuhan kognitif, kebutuhan afektif dan kebutuhan sosial, sedangkan kerangka kerja UTAUT2 diukur dengan menggunakan variabel ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, kondisi yang memfasilitasi, kebiasaan, motivasi hedonis, serta nilai harga. Integrasi UGT dan UTAUT 2 menguji pengaruh kebutuhan kognitif terhadap ekspektasi kinerja dan ekspektasi usaha, kebutuhan afektif terhadap ekspektasi usaha serta kebutuhan sosial terhadap pengaruh sosial. Pengintegrasian kedua kerangka kerja ini menguji variabel ekspektasi kinerja dan ekspektasi usaha sebagai mediator di antara hubungan kebutuhan kognitif dan niat perilaku untuk menggunakan perbankan digital.

Populasi penelitian ini adalah pengguna perbankan digital di seluruh Indonesia dengan 432 responden diperoleh sebagai sampel untuk pengujian hipotesis penelitian. Responden yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner bentuk *google form* di beberapa *platform* sosial media melalui *contact person* yang telah ditunjuk. Hipotesis yang diusulkan dalam penelitian ini adalah sebanyak 12 hipotesis, menggunakan *structural equation modelling-partial least square* (SEM-PLS) dan dianalisis dengan perangkat lunak SmartPLS 3.2.9.

Hasil pengujian hipotesis penelitian memperoleh bukti empiris kebutuhan kognitif berpengaruh terhadap ekspektasi kinerja dan ekspektasi usaha, kebutuhan afektif berpengaruh terhadap ekspektasi usaha, serta kebutuhan sosial berpengaruh terhadap pengaruh sosial. Ekspektasi usaha mampu menjadi variabel yang memediasi hubungan kebutuhan kognitif, kebutuhan afektif dan niat perilaku menggunakan perbankan digital. Kondisi yang memfasilitasi, kebiasaan, motivasi hedonis dan nilai harga merupakan variabel yang memengaruhi niat perilaku untuk menggunakan perbankan digital. Kebiasaan dan niat perilaku berpengaruh terhadap perilaku menggunakan perbankan digital, serta niat perilaku menggunakan perbankan digital mampu memediasi hubungan antara kondisi yang memfasilitasi dan kebiasaan dengan perilaku menggunakan perbankan digital.

Kata Kunci: UGT, UTAUT2, niat perilaku dan perilaku menggunakan