

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerimaan dan penggunaan *digital banking* di Bank Syariah Indonesia Kota Semarang dengan menggunakan model UTAUT2. *Digital banking* adalah sebuah layanan yang disediakan oleh bank untuk mendukung berbagai macam transaksi perbankan yang dilakukan dengan cepat, mudah, dan nyaman.

Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, dengan mengambil sampel sebanyak 100 responden yang menjadi pengguna *digital banking* di Bank Syariah Indonesia Kota Semarang. Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner dan dianalisis menggunakan SmartPLS 3.2.9.

Hasil analisis membuktikan bahwa *effort expectancy*, *social influence*, *hedonic motivation*, dan *habit* masing-masing secara positif dan signifikan mempengaruhi *behavioral intention* penggunaan *digital banking* di Bank Syariah Indonesia Kota Semarang. Sementara variabel *performance expectancy*, *facilitating condition* dan *price value* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap *behavioral intention*. *Perceived security* memiliki pengaruh negatif terhadap *behavioral intention*. Variabel *facilitating condition*, *habit*, dan *behavioral intention* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *use behavioral* penggunaan *digital banking* Bank Syariah Indonesia Kota Semarang. Penelitian ini mampu memberikan implikasi praktis bagi perbankan untuk meningkatkan kualitas layanan *digital*.

Kata kunci : UTAUT2, *Digital Banking*, *Behavioral Intention*, *Use Behavioral*, *Perceived Security*

SEMARANG
FEB UNDIP