

# Pengaruh *Financial Technology* dan *E-Service Quality* terhadap adopsi *E-banking* dengan *Digital self-efficacy* sebagai Variabel Moderasi

Nofiawaty<sup>1</sup>, Rika Henda Safitri<sup>2\*</sup>, Padriansyah<sup>3</sup>, Rizka Novelia<sup>4</sup>, Umi Kalsum<sup>5</sup>

<sup>1,2,3,4,5</sup> Fakultas Ekonomi, Universitas Sriwijaya

<sup>1)</sup> [nofiawaty@unsri.ac.id](mailto:nofiawaty@unsri.ac.id); <sup>2)</sup> [rikahenda@unsri.ac.id](mailto:rikahenda@unsri.ac.id); <sup>3)</sup> [padriyansyah@unsri.ac.id](mailto:padriyansyah@unsri.ac.id);

<sup>4)</sup> [rizka.novelia@unsri.ac.id](mailto:rizka.novelia@unsri.ac.id)

\*Corresponding Author

Submitted: 4 Mei 2026

Accepted: 19 April 2026

Published: 1 Juli 2026

## ABSTRACT

*The low level of e-banking adoption amid rapid digital development indicates issues in the adoption of technology-based financial services. Although Financial Technology and E-Service Quality have been shown to influence user behavior, the role of Digital Self-Efficacy as a moderating variable remains inconsistent in the literature. This study aims to examine the direct effects of financial technology and e-service quality on e-banking usage, as well as to test the moderating role of digital self-efficacy. The study employs a quantitative approach using primary data from 409 banking customers in South Sumatra selected via random sampling and analyzed using SEM-PLS. The results indicate that Financial Technology, E-Service Quality, and Digital Self-Efficacy have a positive and significant influence on e-banking usage, with E-Service Quality being the most dominant factor. However, Digital Self-Efficacy was not found to moderate this relationship. This study contributes to clarifying the role of digital self-efficacy as a direct variable and underscores the importance of digital service quality in enhancing e-banking adoption in developing countries.*

*Keywords: e-banking adoption, digital self-efficacy, e-service quality, financial technology.*

## PENDAHULUAN

Indonesia saat ini sedang berada dalam tantangan besar dunia digital, terutama industri perbankan yang sedang mengalami transformasi digital sangat cepat yang diklaim sebagai *Financial Technology (Fintech)* (Aeni et al., 2024; Anggreani & Falikhatun, 2024). Kemajuan *digital technology* yang pesat dalam layanan perbankan di Indonesia (Dawam & El-Hisan, 2024; Zamzam et al., 2024), khususnya di wilayah Asia Tenggara telah memunculkan fenomena kompleks yang membutuhkan penelitian akademis (Kantika et al., 2022).

Transformasi digital dalam industri perbankan telah mendorong perubahan signifikan dalam cara layanan keuangan disediakan dan digunakan (Aleisa, 2024; Bühler et al., 2023; Vives, 2019). Perkembangan *Financial Technology (fintech)* dan peningkatan *E-Service Quality* menjadi dua faktor utama yang diyakini mampu meningkatkan adopsi layanan perbankan *digital*, termasuk *e-banking* (Islam & Khan, 2024; Mwesige et al., 2024). Namun, penting untuk ditegaskan bahwa *fintech* tidak identik dengan seluruh proses transformasi *digital* perbankan, melainkan merupakan bagian dari inovasi teknologi yang berfokus pada layanan keuangan berbasis *digital*. Dalam praktiknya, meskipun volume transaksi *digital* terus meningkat secara signifikan, tingginya jumlah pengaduan layanan menunjukkan bahwa kualitas layanan *digital* belum sepenuhnya mampu memenuhi ekspektasi pengguna.

Digitalisasi juga telah menyebabkan pergeseran perspektif bisnis ke arah sektor jasa, dengan fokus pengembangan *platform digital* yang menawarkan transaksi *online* yang lebih cepat dan lebih personal. Selain itu, revolusi digital juga telah menyebabkan pergeseran perilaku konsumen,

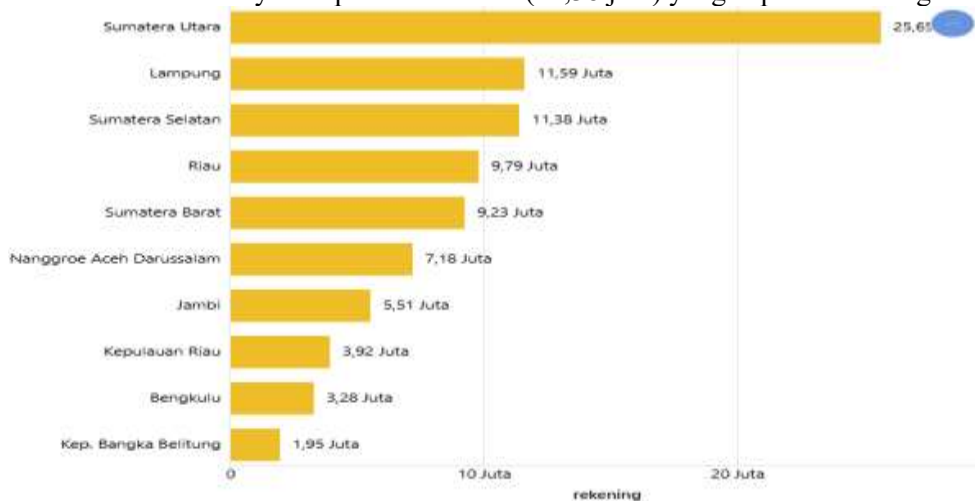
menghasilkan ekosistem digital yang lebih ramah untuk digunakan dengan target utama generasi muda (Gen-Z) yang populasinya 33,75% dari total populasi masyarakat.

Bank Indonesia mencatat jumlah volume transaksi perbankan nasional tahun 2024 telah melampaui 34,5 miliar, melonjak 36,1 % dibandingkan tahun sebelumnya akibat peluncuran sistem BI FAST dan meluasnya penggunaan mobile banking atau biasa disebut *e-service*. Pada kuartal ketiga tahun 2024 saja, terdapat 5,67 miliar transaksi digital, naik 34,4% dari periode yang sama tahun sebelumnya. Pesatnya pertumbuhan *financial technology* ini membutuhkan *e-service* yang lebih berkualitas, mulai dari tingkat keandalan aplikasi hingga perlindungan data. Ironisnya, hingga November 2024, konsumen masih melaporkan 11.901 pengaduan di sektor perbankan dan 10.961 pengaduan di sektor *financial technology* kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK), yang mengindikasikan masih adanya kesenjangan layanan yang harus dibenahi. Namun, kualitas *financial technology* dan sistem saja tidak cukup. Berdasarkan siaran pers [www.komdigi.go.id](http://www.komdigi.go.id) (2025) mencatat kenaikan menjadi 44,53, meningkat 1,19 poin dari tahun sebelumnya. Sedangkan berdasarkan hasil Survei Nasional Literasi Keuangan (SNLIK) OJK 2024 mencatat literasi keuangan Indonesia sebesar 66,46%, sedangkan hasil survei OECD 2023 menunjukkan skor Indonesia sebesar 57, di bawah rata-rata global 60,3 ([www.bi.go.id](http://www.bi.go.id), 2025)

Secara teoretis, kualitas layanan digital yang baik meliputi aspek efisiensi, keandalan sistem, keamanan, dan responsivitas dapat mendorong kepercayaan dan penggunaan layanan *e-banking* mandiri (Abdulkareem & Ramli, 2022; Lee, 2021; Mwesige et al., 2024). Di sisi lain, kemampuan individu dalam menggunakan teknologi atau *Digital Self-Efficacy* juga menjadi faktor penting yang memengaruhi keberhasilan adopsi teknologi (Alam et al., 2025; Alqararah et al., 2025; Khairina, 2022; Shanti et al., 2024). Individu dengan tingkat *self-efficacy* yang tinggi cenderung lebih percaya diri dalam mengeksplorasi fitur *digital* dan menyelesaikan permasalahan teknologi secara mandiri (Lee, 2021; Mwesige et al., 2024; Putriani & Apriani, 2022). Namun demikian, kesenjangan literasi *digital* dan keuangan di Indonesia menunjukkan bahwa tidak semua pengguna memiliki kesiapan yang sama dalam memanfaatkan layanan tersebut secara optimal (Saeed et al., 2022).

Meskipun berbagai penelitian telah menguji pengaruh *fintech* dan *e-service quality* terhadap adopsi *e-banking*, hasil yang diperoleh masih menunjukkan inkonsistensi. Beberapa studi menemukan pengaruh yang signifikan, sementara penelitian lain menunjukkan hasil yang lemah atau kontekstual. Selain itu, peran *digital self-efficacy* dalam model adopsi teknologi masih belum sepenuhnya jelas, khususnya apakah variabel ini berfungsi sebagai faktor langsung atau sebagai variabel moderasi yang memperkuat hubungan antara kualitas teknologi dan perilaku penggunaan. Dalam konteks empiris, sebagian besar penelitian terdahulu berfokus pada wilayah perkotaan besar seperti Jakarta dan Pulau Jawa (Lee, 2021; Putriani & Apriani, 2022), sehingga belum sepenuhnya merepresentasikan kondisi daerah dengan karakteristik sosial-ekonomi yang berbeda.

Provinsi Sumatera Selatan, yang merupakan peringkat ketiga dengan jumlah rekening nasabah bank umum terbanyak di pulau Sumatera (11,38 juta) yang dapat dilihat di gambar 1:



Sumber: <https://databoks.katadata.co.id/keuangan/statistik>

Gambar 1. Data Jumlah Nasabah Bank Umum di Pulau Sumatera

Provinsi Sumatera Selatan merupakan salah satu wilayah dengan jumlah nasabah perbankan yang besar di Pulau Sumatera, namun tingkat kesiapan *digital* masyarakatnya masih perlu diuji secara empiris. Kondisi ini menjadikan Sumatera Selatan sebagai konteks yang relevan untuk menguji kembali hubungan antara *fintech*, *e-service quality*, dan perilaku penggunaan *e-banking* dalam setting yang lebih beragam.

Penelitian sebelumnya banyak menguji pengaruh *fintech* dan kualitas layanan *digital* terhadap penggunaan *e-banking* (Islam & Khan, 2024; Mwesige et al., 2024), tetapi belum banyak yang menempatkan *digital self-efficacy* sebagai faktor kontinjensi yang dapat memperkuat atau melemahkan pengaruh tersebut, khususnya pada konteks nasabah perbankan di Sumatera Selatan. Selain itu, inkonsistensi hasil penelitian terdahulu menunjukkan adanya kebutuhan untuk menguji kembali model tersebut dalam konteks regional yang berbeda. Oleh karena itu, novelty penelitian ini terletak pada pengujian peran *digital self-efficacy* sebagai variabel moderasi dalam hubungan antara *fintech* dan *e-service quality* terhadap penggunaan *e-banking*, sekaligus memberikan bukti empiris dari konteks daerah yang relatif kurang dieksplorasi dalam literatur.

Berdasarkan uraian tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) bagaimana pengaruh langsung *financial technology* dan *e-service quality* terhadap tingkat penggunaan *e-banking* di Sumatera Selatan, dan (2) apakah *digital self-efficacy* mampu memoderasi hubungan antara *financial technology* dan *e-service quality* terhadap penggunaan *e-banking*. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis secara empiris pengaruh langsung *financial technology* dan *e-service quality* terhadap penggunaan *e-banking*, serta menguji peran *digital self-efficacy* sebagai variabel moderasi dalam hubungan tersebut.

## STUDI LITERATUR

### ***Social Cognitive Theory***

*Social Cognitive Theory* menurut Bandura, (1977) menekankan bahwa perilaku individu dipengaruhi oleh interaksi antara faktor personal, lingkungan, dan perilaku itu sendiri. Konsep utama dalam teori ini adalah *self-efficacy*, yaitu keyakinan individu terhadap kemampuannya dalam menyelesaikan tugas tertentu. Konteks *digital*, *digital self-efficacy* menentukan sejauh mana individu mampu memahami, mengeksplorasi, dan memanfaatkan teknologi secara mandiri. Individu dengan *self-efficacy* tinggi cenderung lebih adaptif terhadap teknologi baru, lebih tahan terhadap hambatan teknis, dan memiliki persepsi risiko yang lebih rendah, sehingga berpotensi memperkuat hubungan antara kualitas teknologi dan perilaku penggunaan.

### ***Technology Acceptance Models (TAM)***

*Technology Acceptance Model* menurut Davis (1989) menjelaskan bahwa adopsi teknologi ditentukan oleh dua konstruk utama, yaitu *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*. Konteks *e-banking*, *fintech* berperan dalam meningkatkan persepsi kemanfaatan (kecepatan, efisiensi), sedangkan *e-service quality* berkontribusi pada persepsi kemudahan dan kenyamanan penggunaan. *Digital self-efficacy* berperan sebagai faktor personal yang memengaruhi bagaimana pengguna menilai kemudahan dan manfaat tersebut, sehingga secara teoritis dapat bertindak sebagai variabel kontinjensi dalam hubungan antara atribut teknologi dan perilaku penggunaan.

### ***Financial Technology (FinTech)***

*Financial Technology* berfungsi sebagai *enabler* utama dalam meningkatkan *adopsi e-banking* melalui tiga mekanisme utama (Aldaarmi et al., 2024): (1) meningkatkan efisiensi transaksi, (2) memperluas akses layanan keuangan, dan (3) memperkuat kepercayaan melalui fitur keamanan digital. Berdasarkan TAM, peningkatan efisiensi dan kemudahan akan memperkuat persepsi kegunaan dan kemudahan, yang pada akhirnya mendorong intensi dan perilaku penggunaan (Vives, 2019). Namun, hasil penelitian sebelumnya menunjukkan inkonsistensi, di mana pengaruh *fintech* terhadap adopsi tidak selalu signifikan, terutama pada kelompok pengguna dengan literasi *digital* rendah (Negara et al., 2020).

H<sub>1</sub> : *Financial Technology (Fintech)* berpengaruh terhadap adopsi *e-banking*.

**E-Service Quality**

*E-Service Quality* mencerminkan kualitas interaksi pengguna dengan sistem *digital*, yang meliputi keandalan sistem, keamanan, responsivitas, dan kemudahan navigasi (Nawafleh & Khasawneh, 2024). Dalam perspektif TAM, kualitas layanan yang tinggi akan meningkatkan *perceived ease of use* dan mengurangi ketidakpastian, sehingga mendorong penggunaan berkelanjutan (Aldaarmi et al., 2024). Secara empiris, *e-service quality* sering ditemukan sebagai determinan kuat dalam adopsi *e-banking*, meskipun pengaruhnya dapat bervariasi tergantung pada konteks pengguna dan tingkat kompleksitas sistem.

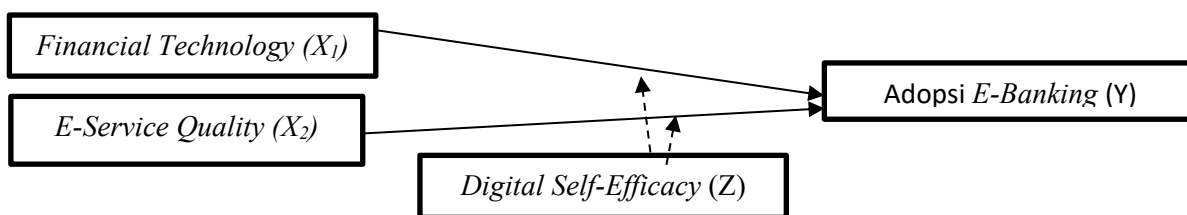
H<sub>2</sub> : *E-Service Quality* berpengaruh terhadap adopsi *e-banking*.

**Digital Self-Efficacy**

*Digital Self-Efficacy* berperan sebagai faktor personal yang menentukan kemampuan individu dalam memanfaatkan teknologi digital. Berdasarkan *Social Cognitive Theory* (Bandura, 1977), individu dengan *self-efficacy* tinggi lebih mampu mengeksplorasi fitur teknologi, mengatasi kendala teknis, dan memaksimalkan manfaat layanan *digital* (Putriani & Apriani, 2022). Oleh karena itu, secara teoritis *digital self-efficacy* dapat memperkuat pengaruh *fintech* dan *e-service quality* terhadap adopsi *e-banking* (Mwesige et al., 2024). Namun, dalam kondisi di mana sistem sudah dirancang sangat *user-friendly*, peran moderasi *self-efficacy* dapat melemah karena teknologi menjadi mudah digunakan oleh hampir semua pengguna, terlepas dari tingkat kemampuan digitalnya. Hal ini menjelaskan adanya inkonsistensi temuan dalam penelitian sebelumnya.

H<sub>3</sub> : *Digital self-efficacy* memoderasi *Financial Technology* terhadap adopsi *e-banking*.

H<sub>4</sub> : *Digital self-efficacy* memoderasi *E-Service Quality* terhadap adopsi *e-banking*.



Gambar 2. Kerangka Berfikir  
Sumber : Diolah Peneliti.

Penelitian terdahulu yang mendukung penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1 Penelitian Terdahulu

No	Variabel	Penelitian berpengaruh	Penelitian tidak berpengaruh
1	<i>Financial Technology</i> (X <sub>1</sub> )	(Anggreani & Falikhatun, 2024; Kantika et al., 2022; Kembabazi et al., 2024; Mwesige et al., 2024; Yunita, 2021)	(Currie & Seddon, 2021; Khoirunisa, 2018; Kou et al., 2024; Sari & Arifin, 2023)
2	<i>E-Service Quality</i> (X <sub>2</sub> )	(Az Zahro et al., 2022; Špaček & Špačková, 2023)	(Aldaarmi et al., 2024; Nawafleh & Khasawneh, 2024)
3	Adopsi <i>E-Banking</i> (Y)	(Andriani et al., 2021; Yunita, 2021)	(Khairina, 2022; Luthfiatussa'dyah et al., 2022)
4	<i>Digital Self-Efficacy</i> (Z)	(Abdulkareem & Ramli, 2022; Lee, 2021; Mwesige et al., 2024; Putriani & Apriani, 2022)	(Abdulkareem & Ramli, 2022; Islam & Khan, 2024)

Sumber : Data diolah (2026)

**METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei untuk menguji pengaruh *financial technology* dan *e-service quality* terhadap adopsi *e-banking*, dengan *digital self-efficacy* sebagai variabel moderasi. Data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden pengguna layanan perbankan *digital* di wilayah Sumatera Selatan. Pendekatan analisis menggunakan *Structural Equation Modeling* berbasis *Partial Least Squares* (SEM-PLS).

Populasi penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan layanan *e-banking* (*mobile banking, internet banking*, dan aplikasi perbankan *digital*) di wilayah Sumatera Selatan. Jumlah populasi pengguna layanan perbankan di wilayah Sumatera Selatan 11,38 juta nasabag. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*, dengan kriteria: (1) Responden merupakan pengguna aktif *e-banking*; (2) Pernah melakukan transaksi digital minimal 2 kali dalam 3 bulan terakhir; (3) Berusia  $\geq 17$  tahun. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner online (*Google Forms*). Jumlah sampel sebanyak 409 responden, yang telah memenuhi ketentuan minimum SEM-PLS. Berikut adalah variabel dan pengukuran variabel dalam penelitian ini:

Tabel 2. Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel

Variabel	Indikator	Item	Skala
<i>Financial Technology</i> ( $X_1$ ) Yaitu kemudahan dan kecepatan dalam transaksi keuangan ( <i>mobile banking, pembayaran QRIS, e wallet</i> ).	<i>Perceived Ease of Use</i>	X101	skala likert (1-5)
	<i>Trust</i>	X102	
	<i>Attitude toward FinTech</i>	X103	
	<i>Social Influence</i>	X104	
<i>E-Service Quality</i> ( $X_2$ ) mencakup aspek kegunaan, keamanan, keamanan data, personalisasi, pemenuhan, dan responsivitas layanan digital	<i>Efficiency</i>	X201	skala likert (1-5)
	<i>Fulfillment</i>	X202, X203	
	<i>System Availability</i>	X204, X205	
	<i>Privacy/ Security</i>	X206, X207	
	<i>Responsiveness</i>	X208, X209	
Adopsi <i>E-Banking</i> ( $Y$ ) Yakni sejauh mana seorang nasabah menggunakan layanan perbankan berbasis elektronik ( <i>mobile banking, internet banking</i> , dan aplikasi <i>fintech</i> perbankan) dalam aktivitas finansial sehari-hari, baik untuk transaksi, pengecekan informasi, pembayaran, maupun pengelolaan keuangan secara digital.	Frekuensi penggunaan <i>e-banking</i> .	Y01, Y02	skala likert (1-5)
	Intensitas transaksi digital.	Y03	
	Preferensi menggunakan <i>e-banking</i> dibanding layanan konvensional.	Y04	
	Niat untuk terus menggunakan <i>e-banking</i> .	Y05, Y06	
	Niat merekomendasikan kepada orang lain.	Y07, Y08	
<i>Digital self-efficacy</i> ( $Z$ ) keyakinan seseorang terhadap kemampuan mereka untuk menggunakan teknologi digital secara efektif.	Mampu menjada keamanan akun digital.	Z01	skala likert (1-5)
	Mampu mengatasi masalah teknis sederhana.	Z02	
	Mampu menggunakan aplikasi baru tanpa bantuan, dan mandiri.	Z03	
	Percaya diri menggunakan teknologi digital.	Z04	

Sumber : Data diolah (2026)

Analisis data dilakukan menggunakan SEM-PLS dengan tahapan sebagai berikut:

1. Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*) dengan melakukan Uji validitas konvergen (*loading factor*  $> 0,7$ ; *AVE*  $> 0,5$ ), Uji validitas diskriminan (*HTMT*  $< 0,90$ ), dan Uji reliabilitas (*Cronbach's Alpha & Composite Reliability*  $> 0,7$ ).
2. Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*) dilakukan dengan menguji Koefisien determinasi ( $R^2$ ), *Effect size* ( $f^2$ ), *Predictive relevance* ( $Q^2$ ), Uji signifikansi (*bootstrapping*)
3. Uji Moderasi *digital self-efficacy* dilakukan menggunakan pendekatan interaksi dalam SEM-PLS.

Karena data dikumpulkan melalui satu sumber (kuesioner), penelitian ini melakukan uji common method bias menggunakan *Harman's Single Factor Test* (varian  $< 50\%$ ) dan *Full collinearity test* ( $VIF < 3,3$ ).

**HASIL**

Penelitian dilakukan di wilayah Sumatera Selatan dengan jumlah responden 409 masyarakat, berdasarkan karakteristik responden, sebanyak 409 responden berpartisipasi dalam penelitian ini. Berdasarkan jenis kelamin, 25% responden adalah laki-laki dan 75% perempuan. Dilihat dari usia, responden didominasi oleh kelompok usia <21 tahun (20%), dan yang paling sedikit responden dengan rentang usia 46 – 50 tahun (4%). Dari segi pendidikan terakhir, mayoritas responden berpendidikan S2 (35%), dan minoritas responden dengan pendidikan terakhir SMP (1%). Berdasarkan bidang profesi, sebagian besar responden merupakan ASN (40%), dan paling kecil berprofesi sebagai Praktisi (2%). Rincian karakteristik responden dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. Statistik Deskripsi Responden

Data	Deskripsi	Jumlah	%	Data	Deskripsi	Jumlah	%	
Jenis Kelamin	Laki-Laki	103	25%	Pendidikan Terakhir	SMP	5	1%	
	Perempuan	306	75%		SMA	118	29%	
	Total	409	100%		S1	98	24%	
Umur	<21 tahun	85	21%		S2	142	35%	
	21 – 25 tahun	82	20%		S3	46	11%	
	26 – 30 tahun	57	14%		Total	409	100%	
	31 – 35 tahun	36	9%		Bidang Profesi	Ibu Rumah Tangga	15	4%
	36 – 40 tahun	32	8%			Mahasiswa	106	26%
	41 – 45 tahun	45	11%			ASN	162	40%
	46 – 50 tahun	15	4%			Wirausaha	12	3%
	>51 tahun	57	14%	Praktisi		10	2%	
	Total	409	100%	Swasta		58	14%	
			Lainnya	46		11%		
			Total	409	100%			

Sumber : Data olah peneliti, 2026

**Hasil Pengujian Outer Model**

**Convergent Validity**

Pengujian validitas konvergen dilakukan dengan mengevaluasi nilai *outer loading*, *Average Variance Extracted (AVE)*, dan *Composite Reliability*. Berdasarkan hasil pada seluruh indikator memiliki nilai *outer loading* > 0,70, sehingga memenuhi kriteria validitas konvergen. Tidak terdapat indikator yang dieliminasi karena seluruhnya telah memenuhi ambang batas yang disyaratkan dalam SEM-PLS. Selain itu, nilai AVE pada seluruh konstruk berada di atas 0,50 (lihat Tabel 5), yang menunjukkan bahwa konstruk mampu menjelaskan lebih dari 50% varians indikatornya. Nilai *Composite Reliability* juga berada di atas 0,70, yang mengindikasikan konsistensi internal yang baik.

**Validitas dan Reliabilitas**

Hasil pada Tabel 5 menunjukkan bahwa seluruh konstruk memiliki Cronbach's Alpha > 0,70, *Composite Reliability* > 0,70 dan *AVE* > 0,50. Hal ini mengindikasikan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat reliabilitas dan validitas konstruk yang memadai. Meskipun beberapa nilai reliabilitas berada di atas 0,90, hal ini masih dapat diterima, namun perlu diwaspadai kemungkinan adanya redundansi indikator.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)

X <sub>1</sub> ( <i>Financial Technology</i> )	0,802	0,809	0,871	0,628
X <sub>2</sub> ( <i>E-service Quality</i> )	0,940	0,943	0,949	0,677
Y ( <i>Adopsi E-Banking</i> )	0,903	0,903	0,933	0,776
Z ( <i>Digital Self Efficacy</i> )	0,939	0,940	0,949	0,702

Sumber : Data olah peneliti, 2026

**Validitas Diskriminan**

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Diskrimin-Fornell-Lecker Criterion

	X <sub>1</sub> ( <i>Financial Technology</i> )	X <sub>2</sub> ( <i>E-service Quality</i> )	Y ( <i>Adopsi E-Banking</i> )	Z ( <i>Digital Self Efficacy</i> )
X <sub>1</sub> ( <i>Financial Technology</i> )	0,792			
X <sub>2</sub> ( <i>E-service Quality</i> )	0,796	0,823		
Y ( <i>Adopsi E-Banking</i> )	0,609	0,696	0,881	
Z ( <i>Digital Self Efficacy</i> )	0,710	0,805	0,654	0,838

Sumber : Data olah peneliti, 2026

Berdasarkan Tabel 6, nilai akar kuadrat AVE pada masing-masing konstruk lebih besar dibandingkan korelasi antar konstruk lainnya, sehingga secara umum memenuhi kriteria validitas diskriminan. Namun demikian, terdapat korelasi yang relatif tinggi antara *E-Service Quality* (X<sub>2</sub>) dan *Digital Self-Efficacy* (Z) = 0,805. Hal ini mengindikasikan adanya potensi overlap konstruk.

**Hasil Pengujian Inner Model**

**F-Square**

Tabel 6 Nilai F-Square

Hasil Pengujian F Square	Y
X <sub>1</sub> ( <i>Financial Technology</i> )	0,024
X <sub>2</sub> ( <i>E-service Quality</i> )	0,048
Y ( <i>Adopsi E-Banking</i> )	
Z ( <i>Digital Self Efficacy</i> )	0,027
Z ( <i>Digital Self Efficacy</i> ) x X <sub>2</sub> ( <i>E-service Quality</i> )	0,014
Z ( <i>Digital Self Efficacy</i> ) x X <sub>1</sub> ( <i>Financial Technology</i> )	0,002

Sumber : Data olah peneliti, 2026

Berdasarkan Tabel 7 nilai *effect size* (f<sup>2</sup>) seluruh variabel berada dalam kategori kecil (*small effect*), dengan rincian: *E-Service Quality* 0,048; *Digital Self-Efficacy* 0,027; dan *Financial Technology*: 0,024. Hal ini menunjukkan bahwa kontribusi masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen relatif terbatas secara individual.

**Heterotrait-monotrait ratio (HTMT)**

Untuk memperkuat validitas diskriminan, dilakukan pengujian HTMT (*Heterotrait-Monotrait Ratio*). Nilai HTMT seluruh konstruk berada di bawah ambang batas 0,90, sehingga validitas diskriminan masih dapat diterima. Korelasi tinggi antara X<sub>2</sub> dan Z dapat dijelaskan karena kualitas layanan digital (*system usability*, keamanan) dapat meningkatkan rasa percaya diri pengguna (*self-efficacy*).

Tabel 7 Heterotrait-monotrait ratio (HTMT)

	Heterotrait-monotrait ratio (HTMT)
X <sub>2</sub> ( <i>E-service Quality</i> ) → X <sub>1</sub> ( <i>Financial Technology</i> )	0,918
Y ( <i>Adopsi E-Banking</i> ) → X <sub>1</sub> ( <i>Financial Technology</i> )	0,708
Y ( <i>Adopsi E-Banking</i> ) → X <sub>2</sub> ( <i>E-service Quality</i> )	0,751
Z ( <i>Digital Self Efficacy</i> ) → X <sub>1</sub> ( <i>Financial Technology</i> )	0,817
Z ( <i>Digital Self Efficacy</i> ) → X <sub>2</sub> ( <i>E-service Quality</i> )	0,854
Z ( <i>Digital Self Efficacy</i> ) → Y ( <i>Adopsi E-Banking</i> )	0,705

**Model Fit**

Tabel 8. Model Fit

	Saturated model	Estimated model
SRMR	0,068	0,068
d_ ULS	1,521	1,513
d_ G	1,066	1,065
Chi-square	2321,319	2311,223
NFI	0,767	0,768

Sumber : Data olah peneliti, 2026

Evaluasi *model fit* pada Tabel 8 menunjukkan bahwa nilai SRMR sebesar 0,068 berada di bawah ambang batas 0,08, yang menandakan bahwa model memiliki tingkat kesesuaian yang baik antara data empiris dan model teoritis. Nilai *d\_ ULS* dan *d\_ G* yang relatif kecil juga menunjukkan bahwa deviasi model tergolong rendah. Namun demikian, nilai NFI yang berada pada kisaran 0,767-0,768 menunjukkan bahwa model belum mencapai tingkat kesesuaian yang optimal (idealnya mendekati 0,90). Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun model sudah layak, masih terdapat kemungkinan variabel lain yang belum dimasukkan ke dalam model penelitian.

**Path Coefficients**

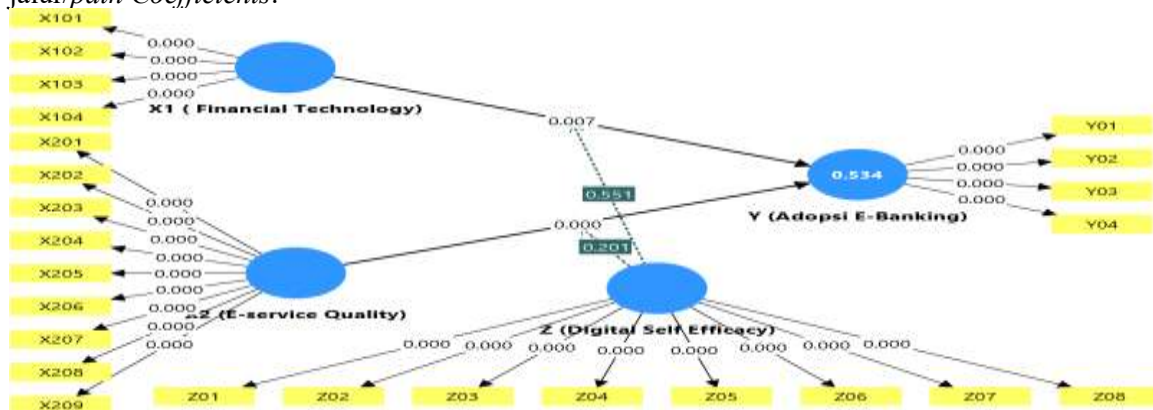
Tabel 9. Path Coefficients

	T statistics ( O/STDEV )	P values
X1 ( <i>Financial Technology</i> ) -> Y ( <i>Adopsi E-Banking</i> )	2,693	0,007
X2 ( <i>E-service Quality</i> ) -> Y ( <i>Adopsi E-Banking</i> )	3,615	0,000
Z ( <i>Digital Self Efficacy</i> ) -> Y ( <i>Adopsi E-Banking</i> )	2,816	0,005
Z ( <i>Digital Self Efficacy</i> ) x X1 ( <i>Financial Technology</i> ) -> Y ( <i>Adopsi E-Banking</i> )	0,596	0,551
Z ( <i>Digital Self Efficacy</i> ) x X2 ( <i>E-service Quality</i> ) -> Y ( <i>Adopsi E-Banking</i> )	1,279	0,201

Sumber : Data olah peneliti, 2026

Hasil pada Tabel 9 menunjukkan bahwa *Financial Technology* berpengaruh positif dan signifikan ( $p = 0,007$ ), *E-Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan ( $p = 0,000$ ), dan *Digital Self-Efficacy* berpengaruh positif dan signifikan ( $p = 0,005$ ). Namun demikian, mengingat nilai *effect size* ( $f^2$ ) yang kecil, maka pengaruh tersebut lebih tepat diinterpretasikan sebagai signifikan secara statistik, namun memiliki kekuatan pengaruh yang terbatas secara praktis. *Digital self-efficacy* tidak berperan sebagai variabel moderasi, melainkan lebih tepat diposisikan sebagai variabel independen langsung.

Hasil uji dapat dilihat pada gambar model bootstrapping dengan estimasi koefisien jalur/path Coefficients:



Gambar 4. Model Penelitian

Sumber : Diolah Peneliti, 2026

Secara keseluruhan, menunjukkan bahwa model penelitian memiliki kualitas pengukuran yang sangat baik, didukung oleh validitas dan reliabilitas yang kuat, serta kemampuan penjelasan model yang memadai. Namun, secara struktural, pengaruh antar variabel lebih bersifat langsung daripada interaktif, yang menunjukkan bahwa dalam konteks adopsi *e-banking*, faktor teknologi dan kualitas layanan memiliki peran yang lebih deterministik dibandingkan faktor moderasi berbasis karakteristik individu.

## PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini memberikan gambaran empiris mengenai bagaimana *financial technology*, *e-service quality*, dan *digital self-efficacy* memengaruhi tingkat penggunaan *e-banking*, baik secara langsung maupun dalam peran moderasi.

1. Hipotesis pertama: pengaruh *financial technology* terhadap adopsi *e-banking*. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa *financial technology* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap adopsi *e-banking* ( $\beta = 0,191$ ;  $p = 0,007$ ). Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi persepsi kemudahan, keamanan, sikap positif, serta pengaruh sosial terhadap *fintech*, maka semakin tinggi pula tingkat penggunaan *e-banking* oleh nasabah. Secara teoritis, temuan ini sejalan dengan *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikemukakan oleh Davis 1989 (Safari & Riyanti, 2023), yang menekankan bahwa *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* menjadi determinan utama penerimaan teknologi. Dalam konteks ini, indikator seperti kemudahan penggunaan dan rasa aman (*trust*) memperkuat persepsi manfaat teknologi finansial. Selain itu, pengaruh sosial (*social influence*) juga memperkuat temuan ini, yang relevan dengan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) oleh (Aldaarmi et al., 2024), di mana norma sosial menjadi faktor penting dalam mendorong adopsi teknologi. Dengan demikian, *fintech* tidak hanya berfungsi sebagai alat transaksi, tetapi juga sebagai ekosistem sosial digital yang mendorong perilaku penggunaan *e-banking*.
2. Hipotesis kedua: pengaruh *e-service quality* terhadap adopsi *e-banking*. *E-service quality* terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap adopsi *e-banking* ( $\beta = 0,338$ ;  $p = 0,000$ ), bahkan dengan koefisien yang lebih besar dibandingkan *financial technology*. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan digital meliputi efisiensi, keandalan sistem, keamanan data, serta responsivitas menjadi faktor dominan dalam mendorong penggunaan *e-banking*. Temuan ini konsisten dengan teori *e-service quality* model melalui konsep ESQUAL, yang menyatakan bahwa kualitas layanan digital merupakan determinan utama kepuasan dan loyalitas pengguna dalam layanan berbasis elektronik (Nawafleh & Khasawneh, 2024). Dalam konteks perbankan digital, pengguna tidak hanya menuntut kemudahan, tetapi juga stabilitas sistem (*system availability*), kecepatan respon, dan perlindungan data pribadi. Hal ini juga diperkuat oleh *Technology Accepted and Use Models* (TAM) menurut Safari & Riyanti (2023), di mana kepuasan pengguna muncul ketika layanan yang diterima memenuhi atau melampaui ekspektasi awal. Dengan demikian, semakin tinggi kualitas layanan digital yang dirasakan, maka semakin tinggi pula kepercayaan dan intensitas penggunaan *e-banking* oleh nasabah.
3. Hipotesis ketiga: menunjukkan bahwa *digital self-efficacy* tidak mampu memoderasi hubungan antara *financial technology* dan adopsi *e-banking* ( $\beta = -0,043$ ;  $p = 0,551$ ). Temuan ini tidak sekadar menunjukkan ketidaksignifikanan, tetapi mengindikasikan adanya pergeseran paradigma dalam adopsi teknologi *digital*. Secara konseptual, kegagalan moderasi ini dapat dijelaskan bahwa *financial technology* saat ini telah berkembang menuju sistem yang semakin *user-friendly* dan intuitif, sehingga tidak lagi membutuhkan tingkat kemampuan digital yang tinggi untuk dapat digunakan secara efektif. Dengan kata lain, hambatan berbasis kemampuan individu (*ability barrier*) semakin berkurang. Temuan ini mengindikasikan bahwa pengaruh *financial technology* terhadap adopsi *e-banking* bersifat langsung dan tidak lagi bergantung pada variasi *digital self-efficacy* pengguna. Hal ini berbeda dengan asumsi klasik dalam model perilaku teknologi (TAM dan UTAUT), yang menempatkan faktor individual seperti *self-efficacy* sebagai variabel kontinjensi. Dalam

konteks saat ini, desain teknologi yang semakin inklusif telah “mengompensasi” keterbatasan kemampuan pengguna, sehingga peran moderasi menjadi tidak relevan. Dengan demikian, hasil ini memberikan kontribusi penting bahwa *digital self-efficacy* tidak lagi berfungsi sebagai moderator dalam konteks teknologi yang telah matang (*mature digital system*), melainkan lebih tepat diposisikan sebagai prediktor langsung.

4. Hipotesis keempat: menunjukkan bahwa *digital self-efficacy* tidak memoderasi hubungan antara *e-service quality* dan adopsi *e-banking* ( $\beta = -0,109$ ;  $p = 0,201$ ). Temuan ini memperkuat pola yang sama dengan hasil sebelumnya dan justru menjadi temuan kunci dalam penelitian ini. Ketiadaan efek moderasi ini menunjukkan bahwa kualitas layanan digital merupakan faktor determinan yang bersifat universal (*universal driver*), yang memengaruhi seluruh pengguna tanpa bergantung pada tingkat kemampuan digital individu. Dalam konteks *e-banking modern*, aspek seperti: kecepatan sistem, keamanan data, kemudahan navigasi, responsivitas layanan, telah dirancang untuk dapat diakses oleh berbagai segmen pengguna, termasuk pengguna dengan literasi *digital* rendah. Hal ini mengindikasikan adanya pergeseran penting fokus adopsi teknologi tidak lagi pada “siapa penggunanya”, tetapi pada “seberapa baik sistem dirancang”. Dengan kata lain, ketika kualitas layanan digital telah mencapai tingkat yang tinggi, maka pengguna dengan *self-efficacy* tinggi maupun rendah yang artinya tetap memiliki probabilitas penggunaan yang relatif sama. Temuan ini memperkuat perspektif bahwa desain layanan *digital* perbankan telah bergerak menuju sistem yang lebih inklusif dan demokratis, di mana aksesibilitas tidak lagi ditentukan oleh kemampuan individu.

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis SEM-PLS terhadap 409 nasabah perbankan di Sumatera Selatan, penelitian ini menunjukkan bahwa *financial technology*, *e-service quality*, dan *digital self-efficacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *e-banking*. *E-service quality* menjadi faktor yang paling dominan dalam meningkatkan penggunaan *e-banking*, terutama melalui efisiensi layanan, keamanan sistem, dan responsivitas layanan digital. Sementara itu, *digital self-efficacy* tidak terbukti memoderasi hubungan *financial technology* dan *e-service quality* terhadap penggunaan *e-banking*, sehingga pengaruh kedua variabel tersebut bersifat langsung terhadap perilaku penggunaan layanan *digital* perbankan.

Secara teoritis, penelitian ini memberikan kontribusi pada pengembangan literatur sistem informasi dan perilaku pengguna teknologi dengan menegaskan bahwa kualitas layanan *digital* dan persepsi terhadap teknologi finansial merupakan determinan utama penggunaan *e-banking*. Temuan kegagalan moderasi *digital self-efficacy* juga memperkuat pandangan bahwa adopsi layanan digital perbankan saat ini semakin universal dan tidak lagi terlalu dipengaruhi oleh tingkat kemampuan digital individu, sehingga memperkaya model konseptual adopsi teknologi pada konteks perbankan digital.

Secara praktis, hasil penelitian ini menegaskan bahwa perbankan perlu memprioritaskan peningkatan kualitas layanan digital, keamanan transaksi, stabilitas sistem, dan kemudahan penggunaan aplikasi untuk meningkatkan adopsi *e-banking*. Selain itu, penguatan ekosistem *financial technology* dan penyediaan layanan digital yang inklusif menjadi strategi penting karena penggunaan *e-banking* terbukti lebih dipengaruhi oleh kualitas sistem dibandingkan kemampuan digital nasabah.

Penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya dilakukan pada nasabah perbankan di wilayah Sumatera Selatan dan menggunakan pendekatan *cross-sectional*, sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasi secara luas maupun menjelaskan perubahan perilaku pengguna dari waktu ke waktu. Penelitian selanjutnya disarankan menambahkan variabel lain seperti *perceived risk*, *trust*, *financial literacy*, atau *user experience*, serta menggunakan cakupan wilayah yang lebih luas dan pendekatan longitudinal untuk memperoleh model adopsi *e-banking* yang lebih komprehensif.

**UCAPAN TERIMA KASIH (Opsional)**

Terimakasih pada Rektor Universitas Sriwijaya yang mendukung pendanaan penelitian ini, yakni Penelitian Sains, Teknologi dan Seni dengan SK Rektor Nomor 0027/UN9/SK.LPPM.PT/2025 tanggal 17 September 2025.

**REFERENSI**

- Abdulkareem, A. K., & Ramli, R. M. (2022). Does trust in e-government influence the performance of e-government? An integration of information system success model and public value theory. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 16(1), 1–17. <https://doi.org/10.1108/TG-01-2021-0001>
- Aeni, T. I., Rena, S., & Destiana, R. (2024). The Influence of the Use Financial Technology, Owner Financial Literacy, and Risk Tolerance on the Performance of MSMEs in Indonesia. *International Journal of Business, Law, and Education*. <https://doi.org/10.56442/ijble.v5i1.494>
- Alam, Y., Azizah, S. N., & Caroline, C. (2025). Digital Transformation in Banking Management: Optimizing Operational Efficiency and Enhancing Customer Experience. *International Journal of Management Science and Information Technology*, 5(1), 46–55. <https://doi.org/10.35870/ijmsit.v5i1.3646>
- Aldaarmi, A. A., Olatokun, W., Alabduljabbar, A., Alateyah, S., Alhargan, A., & Alzahrani, N. (2024). Fintech service quality of Saudi banks: Digital transformation and awareness in satisfaction, re-use intentions, and the sustainable performance of firms. *Sustainability*, 16(6), 2261.
- Aleisa, N. (2024). Key factors influencing the e-government adoption: a systematic literature review. *Journal of Innovative Digital Transformation*, 1(1), 14–31. <https://doi.org/10.1108/jidt-09-2023-0016>
- Alqararah, E. A., Shehadeh, M., & Yaseen, H. (2025). The Role of Digital Transformation Capabilities in Improving Banking Performance in Jordanian Commercial Banks. *Journal of Risk and Financial Management*, 18(4), 196. <https://doi.org/10.3390/jrfm18040196>
- Andriani, P., Setyorini, N., & Shibghatulloh, A. H. (2021). Investigating E-Servicescape Influence to Customer Response In Digital Islamic Banking. *International Journal of Islamic Economics and Finance (IJIEF)*, 4(1). <https://doi.org/10.18196/ijief.v4i1.10299>
- Anggreani, C., & Falikhhatun. (2024). The Influence of Digital Technology on Indonesian Micro Companies' Financial Performance. *International Journal of Economics, Business and Management Research*. <https://doi.org/10.51505/ijebmr.2024.8104>
- Az Zahro, S. R., Nurjanah, N., & Mutmainah, N. (2022). Penerapan E-Government melalui Sectoral Protocol System guna Mewujudkan Good Governance di Indonesia. *Jurist-Diction*, 5(1), 341. <https://doi.org/10.20473/jd.v5i1.32871>
- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*, 84(2), 191–215.
- Bühler, M. M., Calzada, I., Cane, I., Jelinek, T., Kapoor, A., Mannan, M., Mehta, S., Mookerje, V., Nübel, K., Pentland, A., Scholz, T., Siddarth, D., Tait, J., Vaitla, B., & Zhu, J. (2023). Unlocking the Power of Digital Commons: Data Cooperatives as a Pathway for Data Sovereign, Innovative and Equitable Digital Communities. *Digital*, 3(3), 146–171. <https://doi.org/10.3390/digital3030011>
- Currie, W., & Seddon, J. (2021). Exploring technological instantiation of regulatory practices in entangled financial markets. *Journal of Information Technology*, 37, 31–50. <https://doi.org/10.1177/02683962211027308>
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(2), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Dawam, A., & El-Hisan, M. A. R. (2024). Peran Artificial Intelligence Dalam Mengurangi Perilaku Koruptif. *Jurnal Magister Pendidikan Agama Islam*, 2(2), 40–72. <https://doi.org/10.59166/syaikhona.v2i2.231>
- Islam, M. A., & Khan, M. S. (2024). The role of financial literacy, digital literacy, and financial self-efficacy in FinTech adoption. *Investment Management and Financial Innovations*, 21(2),

- 370–380. [https://doi.org/10.21511/imfi.21\(2\).2024.30](https://doi.org/10.21511/imfi.21(2).2024.30)
- Kantika, K., Kurniasari, F., & Mulyono, M. (2022). The Factors Affecting Digital Bank Services Adoption Using Trust as Mediating Variable. *Journal of Business and Management Review*, 3(10), 690–704. <https://doi.org/10.47153/jbmr310.4882022>
- Kembabazi, V., Tigaiza, A., Opio, C., Aweko, J., Nakafeero, M., Makumbi, F. E., Ediau, M., Kiracho, E. E., Tusubira, A. K., & Waiswa, P. (2024). Adoptability of digital payments for community health workers in peri-urban Uganda: A case study of Wakiso district. *Plos One*, 19(8), 1–17. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0308322>
- Khairina, N. (2022). Bank's Digitalization and Financial Performance during Pandemic in Indonesia. *International Journal of Entrepreneurship, Business and Creative Economy*, 2(1), 1–13. <https://doi.org/10.31098/ijebce.v2i1.722>
- Khoirunisa. (2018). Pengaruh Profesionalisme, Independensi dan Skeptisme Profesional terhadap Kemampuan Auditor dalam Mendeteksi Kecurangan (Fraud). *Program Studi Ekonomi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Satya Negara Indonesia, Jakarta*, 1(1), 1–15.
- Kou, M., Zhang, L., Wang, H., Wang, Y., & Shan, Z. (2024). The heterogeneous impact of green public procurement on corporate green innovation. *Resources, Conservation and Recycling*, 203, 1–11. <https://doi.org/10.1016/j.resconrec.2024.107441>
- Lee, Y.-K. (2021). Impacts of Digital Technostress and Digital Technology Self-Efficacy on Fintech Usage Intention of Chinese Gen Z Consumers. *Sustainability*, 13(9), 5077. <https://doi.org/10.3390/su13095077>
- Luthfiatussa'dyah, D., Kosim, A. M., & Devi, A. (2022). Strategi Optimalisasi Digitalisasi Produk Perbankan pada Bank Syariah Indonesia. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 4(3), 783–802. <https://doi.org/10.47467/elmal.v4i3.2073>
- Mwesige, R., Nyangoma, B., Nyamuyonjo, D., Kabasinguzi, B., & Atuhaire, E. (2024). Moderating role of technology self-efficacy on FinTech usage and digital financial inclusion of women in rural Uganda. *SEISENSE Business Review*, 4(1), 252–267.
- Nawafleh, S., & Khasawneh, A. (2024). Drivers of citizens E-loyalty in E-government services: E-service quality mediated by E-trust based on moderation role by system anxiety. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 18(2), 217–240. <https://doi.org/10.1108/TG-04-2023-0053>
- Negara, J. A., Ilmu, F., & Dan, S. (2020). Sistem Digital Tata Kelola Pemerintahan Daerah (Digital Local Government) I Gede Agus Wibawa dan Lilik Antarini. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 5(1), 57–71. <https://ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/public-inspiration>
- Putriani, S., & Apriani, R. (2022). Impacts Of Digital Technostress And Digital Technology Self-Efficacy On Intentions To Use Fintech In Indonesia. *Jurnal Reviu Akuntansi Dan Keuangan*, 12(1), 210–227. <https://doi.org/10.22219/jrak.v12i1.20801>
- Saeed, G.-E.-N., Kohler, J., Cuomo, R., & Mackey, T. (2022). A systematic review of digital technology and innovation and its potential to address anti-corruption, transparency, and accountability in the pharmaceutical supply chain. *Expert Opinion on Drug Safety*, 21, 1061–1088. <https://doi.org/10.1080/14740338.2022.2091543>
- Safari, A., & Riyanti, A. (2023). Analisis Technology Acceptance Model (TAM) terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking. *Edunomika*, 08(01), 1–9.
- Sari, O. I. P., & Arifin, A. Z. (2023). Pengaruh financial technology adoption capability dan financial literacy terhadap business sustainability. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*. <https://doi.org/10.24912/jmbk.v7i3.23870>
- Shanti, R., Siregar, H., Zulfainarni, N., & Tony. (2024). Revolutionizing Banking: Neobanks' Digital Transformation for Enhanced Efficiency. *Journal of Risk and Financial Management*, 17(5), 188. <https://doi.org/10.3390/jrfm17050188>
- Špaček, D., & Špačková, Z. (2023). Issues of e-government services quality in the digital-by-default era – the case of the national e-procurement platform in Czechia. *Journal of Public Procurement*, 23(1), 1–34. <https://doi.org/10.1108/JOPP-02-2022-0004>
- Vives, X. (2019). Digital Disruption in Banking. *Annual Review of Financial Economics*, 11(1), 243–272. <https://doi.org/10.1146/annurev-financial-100719-120854>

www.bi.go.id. (2025). *Bank Indonesia Inisiasi Pengembangan Talenta Digital untuk Tingkatkan Literasi Keuangan*. Siaran Pers Bank Indonesia. [https://www.bi.go.id/id/publikasi/ruang-media/news-release/Pages/sp\\_2718225.aspx](https://www.bi.go.id/id/publikasi/ruang-media/news-release/Pages/sp_2718225.aspx)

www.komdigi.go.id. (2025). *IMDI 2025 Naik ke 44,53, Indonesia makin Cakap Digital*. Siaran Pers Komdigi. <https://www.komdigi.go.id/berita/siaran-pers/detail/imdi-2025-naik-ke-4453-indonesia-makin-cakap-digital>

Yunita, P. (2021). The Digital Banking Profitability Challenges: Are They Different Between Conventional and Islamic Banks? *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Indonesia*, 18(1), 55–74. <https://doi.org/10.21002/jaki.2021.04>

Zamzam, I., Ar Mahdi, S., & Sardju, F. (2024). The Influence of Competency and Professional Behavior on Internal Auditor Performance in the Digital Era with Time Budget Pressure as a Moderator. In *AABFJ* (Vol. 18, Issue 2). <https://doi.org/https://doi.org/10.14453/aabfj.v18i2.08>