

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Profil Perusahaan

Bank Indonesia (BI) didirikan pada tanggal 1 Juli 1953 sebagai bank sentral Republik Indonesia. Sejak awal berdirinya, BI telah memainkan peran penting dalam pengelolaan sistem moneter dan keuangan negara. Bank Indonesia merupakan bank sentral Republik Indonesia, yang berfungsi sebagai lembaga negara yang independen. Dengan pengecualian pada situasi di mana Bank Indonesia secara tegas diatur oleh undang-undang, status ini menjamin bahwa Bank Indonesia bebas dari intervensi pemerintah dan pihak eksternal lainnya. Pihak luar dilarang menghalangi Bank Indonesia dalam menjalankan tanggung jawabnya; selain itu, bank ini juga harus menolak segala bentuk intervensi dari manapun. Independensi ini sangat penting bagi Bank Indonesia untuk menjalankan tugas dan fungsinya sebagai otoritas moneter dengan cara yang lebih efektif dan efisien.

Sebagai bank sentral Indonesia, tujuan utama Bank Indonesia adalah untuk menstabilkan nilai tukar rupiah, menjaga kestabilan sistem pembayaran, dan mendorong kestabilan sistem keuangan untuk mendorong pertumbuhan ekonomi jangka panjang. Bank Indonesia membawahi tiga bidang utama untuk mencapai tujuan-tujuan ini: moneter, sistem pembayaran, dan stabilitas sistem keuangan. Untuk mencapai tujuan tersebut secara efektif, ketiga bidang ini perlu diintegrasikan dengan baik.

Bank Indonesia diakui sebagai lembaga negara yang independen sejak disahkannya Undang-Undang No. 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia, yang telah mengalami beberapa kali amandemen hingga Undang-Undang No. 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan. Undang-undang ini memberikan landasan hukum yang kuat bagi Bank Indonesia untuk beroperasi secara independen dari pihak lain dan memenuhi kewajibannya. Dalam hal membuat dan melaksanakan tanggung jawabnya sesuai dengan undang-undang, Bank Indonesia memiliki otonomi penuh. Hal ini memungkinkan Bank Indonesia untuk melaksanakan tugasnya sebagai otoritas moneter dengan cara yang lebih efisien.

1.1.2 Logo Perusahaan

Berikut ini adalah logo Bank Indonesia:



Gambar 1.1 Logo Bank Indonesia

Sumber: bi.go.id

1.1.3 Visi dan Misi Perusahaan

a. Visi Bank Indonesia

“Menjadi bank sentral digital terdepan dengan tata kuat yang berkontribusi nyata terhadap perekonomian nasional dan terbaik di antara negara *emerging markets* untuk Indonesia Maju”

b. Misi Bank Indonesia

1. Mencapai stabilitas nilai rupiah melalui efektivitas penetapan dan pelaksanaan kebijakan moneter dan bauran kebijakan Bank Indonesia secara berkelanjutan, konsisten, dan transparan dalam rangka mendukung pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan;
2. Memelihara stabilitas sistem pembayaran melalui penetapan kebijakan, pengaturan, perizinan, penyelenggaraan, pengawasan sistem pembayaran, dan pengelolaan uang rupiah, termasuk memfasilitasi percepatan ekonomi dan keuangan digital dalam rangka mendukung pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan;
3. Turut menjaga stabilitas sistem keuangan melalui penetapan dan pelaksanaan kebijakan makroprudensial dalam rangka mendukung pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan;
4. Turut mendukung stabilitas makroekonomi dan pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan melalui sinergi bauran kebijakan Bank Indonesia dengan Pemerintah pusat dan daerah, otoritas atau lembaga terkait, dan/atau mitra strategis lain, serta kerja sama internasional;

5. Turut meningkatkan pendalaman pasar keuangan melalui pengaturan, pengawasan, dan pengembangan pasar uang dan pasar valas, termasuk infrastrukturnya, untuk memperkuat efektivitas kebijakan Bank Indonesia dan mendukung pembiayaan ekonomi nasional;
6. Turut meningkatkan inklusi ekonomi-keuangan, dan keuangan berkelanjutan, baik secara konvensional maupun berdasarkan prinsip syariah, serta perlindungan konsumen melalui perumusan kebijakan dan pelaksanaan program kerja Bank Indonesia; dan
7. Mewujudkan bank sentral berbasis digital dalam kebijakan dan kelembagaan, yang mengutamakan Sistem Tata Kelola Kebijakan dan Kelembagaan Bank Indonesia yang baik dan profesional, melalui pengelolaan organisasi dan sumber daya.

1.1.4 Struktur Organisasi



Keterangan:

*) Komite adalah organ pendukung pengambilan keputusan yang bertanggung jawab melakukan perumusan rekomendasi kebijakan prinsipil dan strategis yang akan diputuskan dalam Rapat Dewan Gubernur.

**) Satuan Kerja khusus yang bersifat sementara.

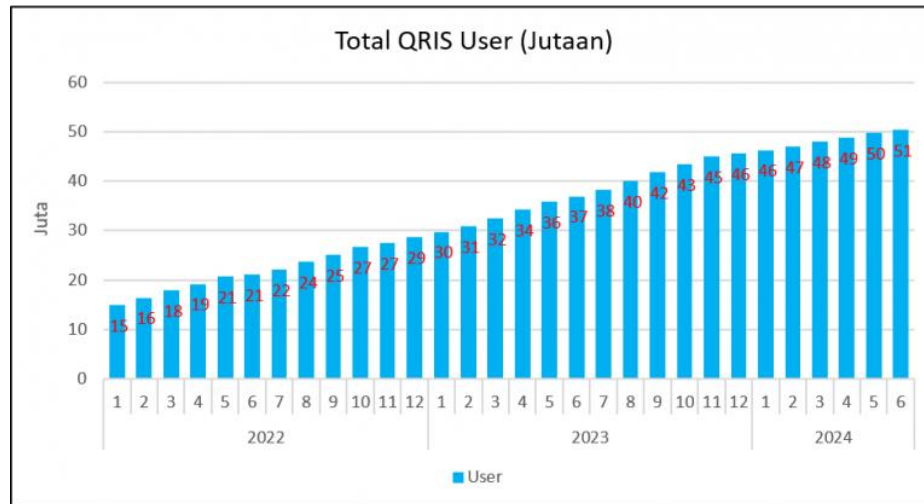
Gambar 1.2 Struktur Organisasi Bank Indonesia

Sumber: bi.go.id

1.2 Latar Belakang Penelitian

Di era digital saat ini, kemajuan teknologi telah membawa perubahan besar dalam banyak aspek kehidupan manusia, termasuk cara kita bertransaksi keuangan. Pembayaran digital muncul untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat untuk transaksi yang mudah, cepat, dan aman. Untuk melakukan transaksi sehari-hari, banyak orang menggunakan sistem pembayaran digital karena meningkatnya smartphone dan ketersediaan internet. Transaksi keuangan yang dilakukan secara elektronik, termasuk melalui perangkat seluler, komputer, atau platform online, disebut pembayaran digital. Berbagai metode pembayaran baru termasuk sistem pembayaran berbasis kode QR, dompet digital, dan kartu kredit. Pembayaran digital di Indonesia telah meningkat pesat dalam beberapa tahun terakhir. Laporan Bank Indonesia menunjukkan bahwa volume transaksi pembayaran digital terus meningkat sebagai akibat dari peningkatan penggunaan teknologi dan perubahan perilaku konsumen.

Dalam beberapa tahun terakhir, kemajuan dalam teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah cara masyarakat berinteraksi satu sama lain. QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard), sistem pembayaran berbasis kode QR, diciptakan untuk memudahkan transaksi keuangan bagi konsumen dan bisnis. Tujuan QRIS yang diresmikan oleh Bank Indonesia pada tahun 2019 adalah untuk menjadikan sistem pembayaran di seluruh Indonesia lebih inklusif, efektif, dan aman. QRIS dimaksudkan untuk menjadi standar nasional penggunaan kode QR untuk pembayaran. Dengan QRIS, pengguna dapat melakukan transaksi hanya dengan mengkodekan kode QR menggunakan aplikasi mobile banking atau dompet digital, tanpa perlu mengeluarkan uang tunai. Pengguna dapat lebih mudah berbelanja dengan sistem ini, yang mendukung berbagai jenis transaksi, mulai dari pembelian barang dan jasa di toko fisik hingga transaksi online. Salah satu tujuan utama penggunaan QRIS adalah untuk meningkatkan inklusi keuangan di Indonesia, di mana banyak orang masih belum memiliki akses penuh ke layanan perbankan. Diharapkan QRIS dapat menjangkau masyarakat yang tidak memiliki rekening bank dan di daerah terpencil dengan menggunakan teknologi yang ada. Pelaku usaha, khususnya UKM, memiliki peluang untuk memperluas jangkauan pasar dan meningkatkan pendapatan.



Gambar 1.3 Total Pengguna QRIS

Sumber: aspi-indonesia.or.id

QRIS bertujuan untuk menjadi standar umum bagi semua penyedia layanan pembayaran, termasuk fintech dan bank. Pengguna kini dapat membayar di berbagai merchant tanpa perlu mengunduh banyak aplikasi berkat QRIS. Data menunjukkan bahwa total pengguna QRIS kian bertambah secara signifikan dari tahun ke tahun seperti pada gambar 1.3. Hal ini menunjukkan tren positif dari masyarakat dimana sekarang masyarakat kian familiar untuk melakukan transaksi menggunakan QRIS karena kemudahan yang ditawarkannya daripada menggunakan pembayaran tunai. Terlepas dari kemudahan yang ditawarkan QRIS, ada tren yang berkembang di kalangan pengguna bahwa mereka lebih suka menggunakan aplikasi perbankan daripada aplikasi fintech seperti Gopay, DANA, OVO, atau ShopeePay untuk bertransaksi.

QRIS Perbankan Naik, Ekonom: Lebih Dipercaya Konsumen

Eqqi Syahputra, CNBC Indonesia

12 May 2022 16:02

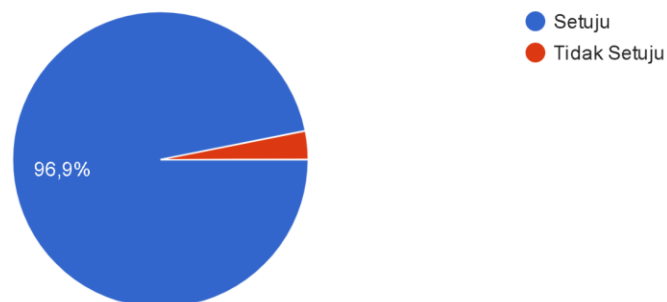


Foto: Peluncuran Standar Nasional Open API Pembayaran & Pra Resmi QRIS Antarnegara. (Tangkapan Layar Youtube)

Oleh karena itu peneliti melakukan pra survey terhadap 32 sampel di Kota Bandung dan membuat 4 variabel pengujian diantaranya tentang kemudahan penggunaan, kondisi yang memfasilitasi, persepsi risiko dan niat perilaku untuk membuktikan adanya tren tersebut. Hasilnya diperoleh sebagai berikut:

Bertransaksi menggunakan sistem pembayaran QRIS dari perbankan lebih mudah dioperasikan daripada menggunakan QRIS dari lembaga fintech (Gopay, Dana, OVO, ShopeePay, dll)

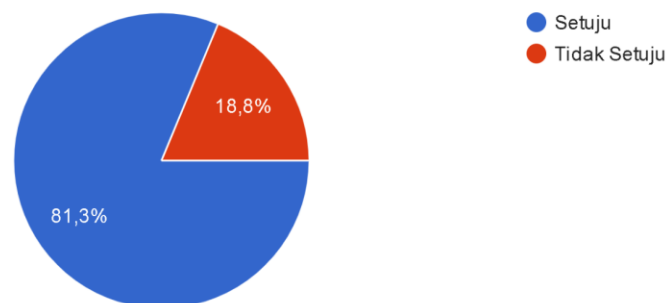
32 jawaban



Gambar 1.4 Kemudahan penggunaan QRIS

Diagram diatas mengeksplorasi persepsi konsumen mengenai kemudahan penggunaan QRIS yang disediakan oleh bank dibandingkan dengan layanan serupa dari lembaga fintech seperti Gopay, Dana, OVO, dan Shopeepay. Kemudahan penggunaan adalah faktor penting dalam adopsi teknologi, dan hasil survei ini dapat memberikan wawasan tentang seberapa efektif bank dalam merancang antarmuka pengguna mereka. Mayoritas responden setuju bahwa QRIS dari perbankan lebih mudah dioperasikan, ini menunjukkan bahwa bank telah berhasil menciptakan pengalaman pengguna yang lebih baik. Mungkin mereka telah mengimplementasikan elemen desain yang intuitif, menyediakan proses transaksi yang cepat dan tanpa hambatan, serta memiliki tutorial atau panduan yang membantu pengguna baru dalam memahami cara menggunakan sistem. Misalnya, fitur-fitur seperti pemindaian QR yang cepat, navigasi yang jelas, dan akses mudah ke riwayat transaksi dapat meningkatkan kenyamanan pengguna.

Infrastruktur teknologi yang disediakan bank lebih mendukung penggunaan QRIS dibandingkan dengan lembaga fintech (Gopay, Dana, OVO, Shopeepay, dll)
32 jawaban



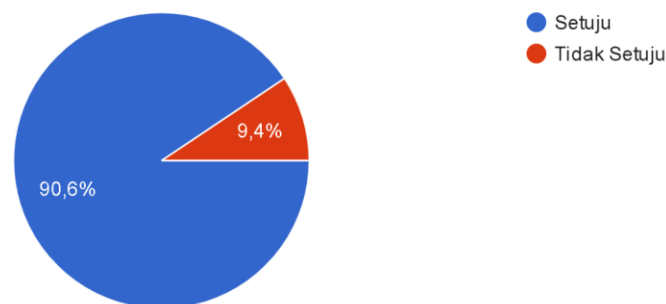
Gambar 1.5 Kondisi yang memfasilitasi QRIS

Diagram diatas menilai bagaimana responden melihat infrastruktur teknologi yang disediakan oleh bank dalam mendukung penggunaan QRIS. Infrastruktur yang kuat sangat penting untuk memastikan layanan pembayaran yang andal dan aman. Ini mencakup berbagai elemen, seperti server yang mampu menangani volume transaksi tinggi, sistem keamanan yang canggih, dan jaringan yang stabil. Angka menunjukkan 26 responden merasa bahwa infrastruktur teknologi bank lebih mendukung, ini menunjukkan bahwa bank telah berinvestasi dalam teknologi yang diperlukan untuk memberikan layanan yang efisien. Misalnya, sistem backend yang baik dapat memastikan transaksi diproses dengan cepat, sementara langkah-langkah keamanan yang kuat

dapat melindungi data pengguna dari potensi ancaman siber. Namun, 6 responden mendapati ketidakpuasan terhadap infrastruktur yang disediakan, ini bisa menjadi sinyal bagi bank untuk mengevaluasi dan meningkatkan sistem yang ada. Bank mungkin perlu meningkatkan kapasitas server dan jaringan mereka, atau mengimplementasikan teknologi baru seperti cloud computing untuk meningkatkan fleksibilitas dan skalabilitas layanan. Membangun kemitraan dengan penyedia teknologi juga dapat membantu dalam meningkatkan infrastruktur yang ada.

Saya percaya bahwa data pribadi saya lebih aman saat menggunakan QRIS dari bank dibandingkan dengan lembaga fintech (Gopay, Dana, OVO, ShopeePay, dll)

32 jawaban

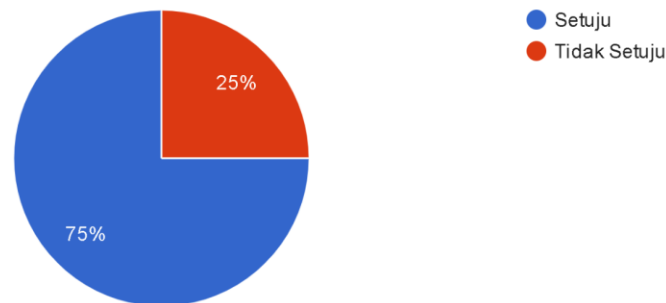


Gambar 1.6 Persepsi Risiko menggunakan QRIS

Keamanan data pribadi adalah salah satu kekhawatiran utama pengguna ketika bertransaksi secara daring. Diagram di atas menggambarkan seberapa besar rasa percaya responden terhadap keamanan data mereka saat menggunakan QRIS dari bank dibandingkan dengan lembaga fintech. Kepercayaan ini sangat penting untuk mendorong adopsi layanan digital. Sebanyak 29 responden setuju bahwa data mereka lebih aman dengan QRIS perbankan, ini menunjukkan bahwa bank berhasil membangun reputasi yang baik dalam hal perlindungan data. Mereka mungkin telah mengimplementasikan langkah-langkah keamanan yang efektif, seperti enkripsi data, otentikasi dua faktor, dan kebijakan privasi yang transparan. Edukasi kepada pengguna tentang langkah-langkah keamanan ini juga dapat meningkatkan kepercayaan. Namun, ada keraguan di kalangan responden, sebanyak 3 orang responden merasa ragu akan keamanan data pribadi mereka. Oleh karena itu, bank harus segera menangani masalah ini. Mereka perlu meningkatkan komunikasi tentang praktik keamanan mereka dan menunjukkan komitmen terhadap perlindungan data

pengguna. Ini bisa termasuk penyampaian informasi yang jelas tentang bagaimana data pengguna dikelola dan dilindungi, serta langkah-langkah yang diambil untuk mencegah kebocoran data.

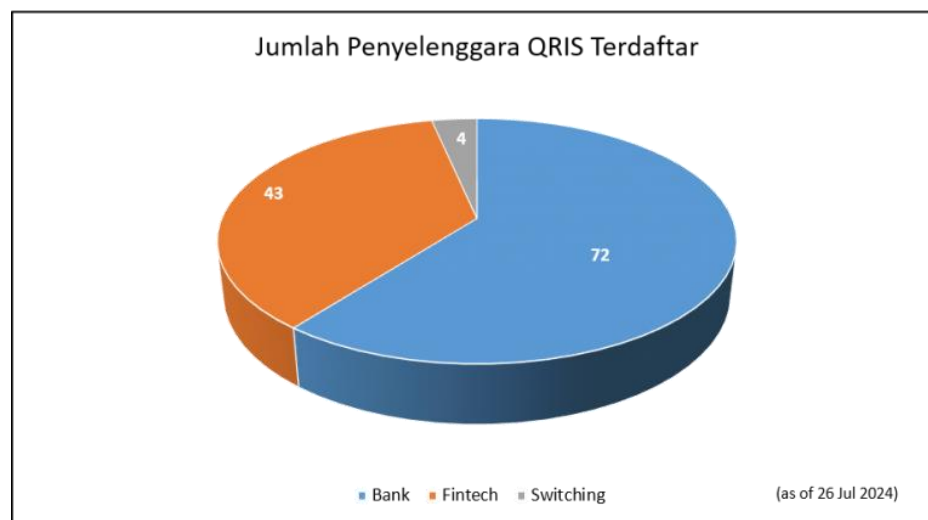
Saya lebih cenderung untuk menggunakan QRIS perbankan secara berulang dibandingkan dengan QRIS fintech (Gopay, Dana, OVO, Shopeepay, dll)
32 jawaban



Gambar 1.7 Niat perilaku menggunakan QRIS

Diagram di atas menjelaskan kecenderungan pengguna untuk menggunakan QRIS dari perbankan secara berulang dibandingkan dengan lembaga fintech. Kecenderungan ini mencerminkan tingkat kepuasan pengguna dan loyalitas terhadap layanan yang diberikan. Pengalaman positif dari penggunaan awal dapat menciptakan loyalitas yang kuat. Sebanyak 24 responden menyatakan bahwa mereka lebih cenderung untuk terus menggunakan QRIS perbankan, ini adalah indikasi bahwa mereka telah memiliki pengalaman positif dengan layanan tersebut. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi keputusan ini termasuk kemudahan penggunaan, kualitas layanan pelanggan, dan kepercayaan terhadap keamanan transaksi. Misalnya, jika pengguna merasa bahwa layanan pelanggan responsif dan membantu, mereka akan lebih mungkin untuk kembali menggunakan layanan tersebut. Namun didapati sebanyak 8 responden menunjukkan ketidacenderungan untuk menggunakan QRIS perbankan lagi, ini bisa menjadi tanda bahwa ada masalah yang perlu diperbaiki. Pengguna mungkin mengalami masalah teknis, merasa tidak puas dengan layanan, atau tidak melihat nilai tambah dibandingkan dengan opsi fintech. Dalam kasus ini, bank perlu mengumpulkan umpan balik untuk memahami alasan di balik ketidakpuasan tersebut dan mengimplementasikan perbaikan yang diperlukan.

Beberapa faktor di atas berkontribusi terhadap dominasi aplikasi perbankan dibandingkan aplikasi fintech seperti Gopay, DANA, OVO, atau ShopeePay dalam hal penggunaan QRIS. Penyebab utamanya adalah meningkatnya kepercayaan konsumen terhadap perbankan. Secara umum, bank-bank di Indonesia lebih terkenal dan tunduk pada peraturan ketat dari otoritas keuangan seperti Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Pengguna merasa lebih aman karena peraturan yang ketat karena mereka berpikir bahwa uang mereka aman dan transaksi yang dilakukan melalui bank lebih terjamin. Kepercayaan ini sangat penting, terutama untuk transaksi keuangan, di mana pengguna sangat berhati-hati dalam memilih platform yang mereka yakini dapat dipercaya dan aman. Hal ini sejalan juga dengan peningkatan volume penyelenggara QRIS terdaftar dimana dari data yang didapat menunjukkan bahwa 72 penyelenggara QRIS merupakan perbankan.



Gambar 1.8 Jumlah Penyelenggara QRIS

Sumber: aspi-indonesia.or.id

Selain itu, aplikasi perbankan sering kali menyediakan integrasi layanan yang lebih menyeluruh. Pengguna dapat mengakses berbagai layanan-mulai dari investasi dan manajemen keuangan hingga pembayaran tagihan dan transfer uang-hanya dengan satu aplikasi. Pengguna diuntungkan dalam hal efisiensi dan kenyamanan karena mereka tidak perlu berpindah-pindah aplikasi untuk memenuhi kebutuhan finansial mereka. Sebagai contoh, pengguna tidak perlu berpindah-pindah platform untuk membayar tagihan listrik dan mentransfer uang ke teman sampai semuanya dapat dilakukan dalam satu aplikasi yang sama. Aplikasi perbankan kini menjadi pilihan

yang lebih masuk akal berkat integrasi ini, terutama bagi mereka yang lebih mengutamakan kenyamanan dalam mengelola uang.

Dalam hal promosi, bank sering kali memiliki lebih banyak sumber daya yang tersedia untuk memberikan insentif kepada pengguna. Mereka dapat menawarkan berbagai promosi yang memikat, seperti diskon, cashback, atau poin reward yang dapat digunakan untuk pembelian di masa mendatang. Imbalan ini tidak hanya menarik klien baru, tetapi juga memotivasi klien yang sudah ada untuk lebih memanfaatkan layanan. Fintech mungkin tidak memiliki anggaran pemasaran yang sama dengan bank-bank besar, meskipun mereka tetap menjalankan promosi. Oleh karena itu, bank sering kali memiliki keuntungan yang lebih besar dalam persaingan untuk menarik pengguna. Selain itu, keputusan pengguna dipengaruhi oleh faktor psikologis. Nasabah lama sebuah bank cenderung merasa nyaman dan memiliki pengetahuan yang cukup tentang aplikasi perbankan. Praktik ini menumbuhkan loyalitas yang sulit dipatahkan, bahkan dalam menghadapi alternatif tekfin yang lebih kreatif. Persepsi bahwa aplikasi bank lebih dapat diandalkan dan stabil daripada aplikasi tekfin, yang mungkin dianggap kurang familiar, juga dipengaruhi oleh pengalaman positif di masa lalu dalam menggunakan layanan perbankan.

Dalam hal ini, sangat penting untuk memahami bahwa, terlepas dari dukungan QRIS yang ditujukan untuk spektrum penyedia pembayaran yang luas, ekosistem yang ada lebih berpihak pada bank daripada pemain lain. Oleh karena itu, pengguna QRIS pada akhirnya lebih mengandalkan aplikasi perbankan daripada potensi inovasi dan kenyamanan yang ditawarkan oleh aplikasi fintech. Maka dari itu, dominasi pengguna QRIS melalui aplikasi perbankan tidak hanya mencerminkan preferensi pribadi, tetapi juga menjadi hambatan bagi inovasi dan keragaman di industri keuangan digital Indonesia.

Dalam penelitian ini, dilakukan identifikasi *research gap* yang bertujuan untuk mengkaji beberapa aspek yang belum banyak dieksplorasi dalam literatur yang ada. Meskipun banyak penelitian telah membahas faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi teknologi pembayaran digital, kebanyakan dari studi tersebut lebih banyak menekankan pada *perceived usefulness* dan *trust* sebagai variabel utama. Misalnya, (Saputri & Rahmiati, 2023) mencatat bahwa "*perceived usefulness* secara signifikan mempengaruhi *behavioral intention*," yang menunjukkan betapa pentingnya persepsi manfaat dalam niat pengguna. Namun, penelitian yang secara khusus menyelidiki *perceived ease of use* dan *facilitating conditions* dalam konteks QRIS masih sangat

terbatas. Ini menciptakan celah dalam pemahaman kita tentang bagaimana dua faktor tersebut dapat mempengaruhi keputusan pengguna dalam mengadopsi QRIS.

Selanjutnya, *risk perception* juga merupakan faktor yang semakin diakui dalam konteks adopsi teknologi. (Nainggolan, Silalahi, & Sinaga, 2022) menyatakan bahwa "risk perception berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan QRIS," yang menunjukkan bahwa persepsi risiko dapat menghalangi atau mendorong adopsi teknologi pembayaran digital. Namun, meskipun ada pengakuan tentang pentingnya persepsi risiko, penelitian yang mengaitkan persepsi risiko ini dengan niat penggunaan QRIS di kalangan pengguna *mobile banking* belum banyak dilakukan. Hal ini menunjukkan bahwa ada ruang untuk menggali lebih dalam tentang bagaimana pengguna memandang risiko terkait dengan penggunaan QRIS dan bagaimana hal ini memengaruhi keputusan mereka untuk mengadopsi teknologi tersebut.

Lebih jauh lagi, konteks penelitian sebelumnya sering kali berfokus pada populasi yang berbeda, seperti mahasiswa atau pengguna umum yang mungkin tidak mencerminkan perilaku pengguna *mobile banking* yang lebih spesifik. (Putri, Hatta, & Indraswono, 2023) menyoroti bahwa "gaya hidup dan literasi keuangan menunjukkan hasil positif yang signifikan terhadap penggunaan QRIS pada mahasiswa." Ini menunjukkan bahwa karakteristik pengguna QRIS, termasuk gaya hidup dan literasi keuangan, dapat mempengaruhi minat penggunaan QRIS. Dengan berfokus pada pengguna *mobile banking*, penelitian ini berpotensi mengisi kekosongan yang diciptakan, tidak hanya menasar pada mahasiswa atau pengguna umum, namun lebih kepada pengguna *mobile banking* sehingga dapat memberikan wawasan yang lebih relevan.

Selain itu, integrasi model antar variabel juga menjadi fokus penting dalam penelitian ini. Dengan menggabungkan elemen dari Technology Acceptance Model (TAM) dan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT), penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih komprehensif tentang adopsi QRIS. Oleh karena itu, pendekatan ini diharapkan dapat mengungkap hubungan yang kompleks antara *perceived ease of use*, *facilitating conditions*, dan *risk perception*, serta dampaknya terhadap *behavioral intention*.

Berdasarkan fenomena dan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka diperlukan penelitian lebih lanjut dengan mengambil judul **“PENGARUH PERCEIVED EASE OF USE, FACILITATING CONDITIONS, DAN RISK PERCEPTION TERHADAP BEHAVIORAL INTENTION DALAM MENGGUNAKAN QRIS DI KALANGAN PENGGUNA MOBILE BANKING”**

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana:

1. Pengaruh *Risk Perception* terhadap *Facilitating Condition* dalam menggunakan QRIS di kalangan pengguna *mobile banking*?
2. Pengaruh *Risk Perception* terhadap *Perceived Ease of Use* dalam menggunakan QRIS di kalangan pengguna *mobile banking*?
3. Pengaruh *Risk Perception* terhadap *Behavioral Intention* dalam menggunakan QRIS di kalangan pengguna *mobile banking*?
4. Pengaruh *Facilitating Condition* terhadap *Behavioral Intention* dalam menggunakan QRIS di kalangan pengguna *mobile banking*?
5. Pengaruh *Perceived Ease of Use* terhadap *Behavioral Intention* dalam menggunakan QRIS di kalangan pengguna *mobile banking*?
6. Pengaruh *Risk Perception* terhadap *Behavioral Intention* melalui *Facilitating Condition* dalam menggunakan QRIS di kalangan pengguna *mobile banking*?
7. Pengaruh *Risk Perception* terhadap *Behavioral Intention* melalui *Perceived Ease of Use* dalam menggunakan QRIS di kalangan pengguna *mobile banking*?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui pengaruh *Risk Perception* terhadap *Facilitating Condition* dalam menggunakan QRIS di kalangan pengguna *mobile banking*?
2. Mengetahui pengaruh *Risk Perception* terhadap *Perceived Ease of Use* dalam menggunakan QRIS di kalangan pengguna *mobile banking*?
3. Mengetahui pengaruh *Risk Perception* terhadap *Behavioral Intention* dalam menggunakan QRIS di kalangan pengguna *mobile banking*?
4. Mengetahui pengaruh *Facilitating Condition* terhadap *Behavioral Intention* dalam menggunakan QRIS di kalangan pengguna *mobile banking*?
5. Mengetahui pengaruh *Perceived Ease of Use* terhadap *Behavioral Intention* dalam menggunakan QRIS di kalangan pengguna *mobile banking*?
6. Mengetahui pengaruh *Risk Perception* terhadap *Behavioral Intention* melalui *Facilitating Condition* dalam menggunakan QRIS di kalangan pengguna *mobile banking*?

7. Mengetahui pengaruh *Risk Perception* terhadap *Behavioral Intention* melalui *Perceived Ease of Use* dalam menggunakan QRIS di kalangan pengguna *mobile banking*?

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi berharga pada bidang keuangan, khususnya pada teknologi keuangan mengenai pengaruh persepsi kemudahan penggunaan, kondisi yang memfasilitasi, dan persepsi risiko terhadap niat perilaku. Selain itu, temuan dalam penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi peneliti berikutnya. Penelitian ini juga diharapkan mampu memperkaya pemahaman tentang model adopsi teknologi, seperti Technology Acceptance Model (TAM) dan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT), dengan mengidentifikasi pengaruh variabel-variabel tersebut.

1.5.2 Kontribusi Penelitian

a. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan menjadi tambahan informasi bagi pihak-pihak yang berkepentingan terutama mengenai pengaruh *Perceived Ease of Use*, *Facilitating Conditions*, dan *Risk Perception* Terhadap *Behavioral Intention* dalam Menggunakan QRIS di Kalangan Pengguna *Mobile Banking*.

b. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan memberikan referensi dan tambahan informasi untuk peneliti berikutnya dan dapat memberi masukan bagi pembaca mengenai variabel *Perceived Ease of Use*, *Facilitating Condition*, *Risk Perception* dan *Behavioral Intention*.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah memberikan arah dan gambaran materi pada penelitian ini, oleh karena itu penulis menyusun sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I. PENDAHULUAN

Pada bab ini diuraikan mengenai objek penelitian, latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini diuraikan mengenai landasan teori yang digunakan, penelitian terdahulu dan kerangka penelitian teoritis.

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini diuraikan mengenai jenis penelitian dan sumber data, metode pengumpulan data dan metode analisis.

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menguraikan hasil penelitian dan analisis tentang pengaruh perceived ease of use, facilitating conditions, dan risk perception terhadap niat perilaku dalam menggunakan QRIS di kalangan pengguna mobile banking.

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini menguraikan simpulan dari hasil penelitian dan saran yang dapat digunakan sebagai pertimbangan bagi pihak berkepentingan.