

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Manfaat, dan Risiko terhadap Minat Menggunakan QRIS BSI *Mobile* pada Generasi Z dengan Kepercayaan sebagai Variabel Intervening” yang ditulis oleh Shopiah, NIM 126401203127, Program Studi Perbankan Syariah, Jurusan Ekonomi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, Pembimbing Dr. Rokhmat Subagiyo, M. E. I.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh penggunaan QRIS pada aplikasi mobile banking seperti BSI *Mobile* yang terus mengalami perkembangan, terutama di kalangan generasi Z yang adaptif terhadap teknologi baru. Akan tetapi, masih terdapat beberapa permasalahan seperti kesulitan teknis, masalah login, verifikasi yang lambat atau kendala saat memindai kode QR. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan, manfaat, dan risiko terhadap minat menggunakan QRIS BSI oleh generasi Z melalui kepercayaan sebagai variabel intervening.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan jumlah sampel sebanyak 198 responden. Data yang diperoleh dari penyebaran angket kepada responden dianalisis menggunakan SmartPLS 4.0 dengan melakukan uji outer model, inner model, dan pengujian hipotesis.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kemudahan penggunaan, manfaat, risiko, dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan. Selanjutnya kemudahan penggunaan, manfaat, dan risiko berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan. Selain itu hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa kepercayaan dapat mengintervening hubungan antara kemudahan penggunaan, manfaat, dan risiko terhadap minat menggunakan dengan pengaruh yang signifikan.

Bank BSI dalam upaya meningkatkan minat generasi Z dalam menggunakan QRIS, perlu memfokuskan upaya pada peningkatan kemudahan penggunaan, penyampaian manfaat secara jelas, serta pengelolaan persepsi risiko secara tepat. Selain itu, membangun kepercayaan menjadi faktor penting yang perlu diperhatikan sebagai variabel intervening yang mampu memediasi pengaruh faktor-faktor tersebut terhadap minat menggunakan QRIS BSI *Mobile* oleh generasi Z di Kabupaten Tulungagung.

Implikasi teoritis penelitian ini berupa: Persepsi kemudahan penggunaan dan manfaat yang dirasakan, serta pengelolaan risiko yang baik terhadap QRIS BSI *Mobile*, dapat meningkatkan kepercayaan dan minat menggunakan oleh generasi Z sebagai nasabah Bank BSI mengenai kualitas layanan dan keamanan sistem pembayaran digital yang ditawarkan.

Kata Kunci: Kemudahan, Kepercayaan, Manfaat, Risiko dan Minat Menggunakan.

ABSTRACT

Thesis entitled “The Effect of Ease of Use, Usefulness, and Risks on Interest in Using QRIS BSI Mobile in Generation Z with Trust as an Intervening Variable” written by Shopiah, NIM 126401203127, Sharia Banking Study Program, Department of Economics, Faculty of Economics and Islamic Business, Sayyid Ali Rahmatullah State Islamic University Tulungagung, Supervisor Dr. Rokhmat Subagiyo, M. E. I.

This research is motivated by the use of QRIS in mobile banking applications such as BSI Mobile which continues to grow, especially among generation Z who are adaptive to new technology. However, there are still several problems such as technical difficulties, login problems, slow verification and problems when scanning QR codes. This study aims to determine the effect of ease of use, benefits, and risks on interest in using QRIS BSI by generation Z through trust as an intervening variable.

The method used in this research is a quantitative approach with an associative research type. Sampling using purposive sampling with a sample size of 198 respondents. The data obtained from distributing questionnaires to respondents were analyzed using SmartPLS 4.0 by testing the outer model, inner model, and hypothesis testing.

Based on the results of the research conducted, it can be concluded that ease of use, benefits, risk, and trust have a significant effect on interest in using. Furthermore, ease of use, benefits, and risk have a significant effect on trust. In addition, the results of this study also show that trust can intervene the relationship between ease of use, benefits, and risk on interest in using with a significant effect.

BSI Bank in an effort to increase generation Z's interest in using QRIS, needs to focus efforts on increasing ease of use, delivering benefits clearly, and managing risk perceptions appropriately. In addition, building trust is an important factor that needs to be considered as an intervening variable that can mediate the influence of these factors on the interest in using QRIS BSI Mobile by generation Z in Tulungagung Regency.

The theoretical implications of this research are: Perceived ease of use and perceived benefits, as well as good risk management of QRIS BSI Mobile, can increase trust and interest in using by generation Z as BSI Bank customers regarding the quality of service and security of the digital payment system offered.

Keywords: Ease of use, Trust, Usefulness, Risk and Interest in Using.