

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan suatu teknologi yang semakin melaju pesat kini mulai merambah ke berbagai sektor, salah satunya yaitu sektor keuangan yang beralih ke sistem pembayaran digital. Perkembangan ini berawal dari suatu keterbatasan dalam melakukan transaksi, kemudian terciptalah inovasi baru yang dapat mempermudah transaksi pembayaran. Hampir seluruh usaha kecil hingga perusahaan besar di Indonesia tidak terlepas dari kemajuan teknologi dan saling bersaing serta menciptakan inovasi dengan memanfaatkan teknologi untuk memperbarui cara kerja perusahaan. Kemajuan teknologi terus berkembang, diikuti oleh peluang bisnis yang semakin luas melalui *smartphone* yang dapat diakses oleh semua orang. Seperti di era digital saat ini yang menuntut masyarakat luas untuk lebih cerdas dalam memanfaatkan kemudahan transaksi secara digital.

Pembayaran secara digital merupakan salah satu inovasi dari program Gerakan Nasional Non Tunai oleh Bank Indonesia, pada tanggal 14 Agustus 2014.² Tujuan dibentuknya Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) ini adalah untuk menggerakkan masyarakat Indonesia agar menggunakan instrumen non tunai pada saat melakukan suatu transaksi, sehingga dapat mendukung dan

² Bank Indonesia, 'Elektronifikasi', *Bank Indonesia* <<https://www.bi.go.id/id/fungsi-utama/sistem-pembayaran/ritel/elektronifikasi/default.aspx>> [accessed 9 September 2023].

mengembangkan kemajuan pembayaran digital. Layanan pembayaran digital semakin populer di kalangan masyarakat seiring dengan meningkatnya penggunaan *smartphone*, salah satunya adalah *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS). Untuk pertama kalinya QRIS ini diluncurkan oleh Bank Indonesia (BI) dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) pada tanggal 17 Agustus 2019.³ Dan sudah mulai dapat digunakan pada tanggal 1 Januari 2020.

QRIS merupakan upaya standarisasi kode QR yang dilakukan oleh Bank Indonesia (BI) terhadap seluruh perusahaan pengguna teknologi finansial untuk melakukan transaksi secara digital. Sederhananya QRIS merupakan penyatuan dari berbagai jenis QR yang digunakan oleh PJSP atau Penyedia Jasa Sistem Pembayaran yang menggunakan kode QR. Bank Indonesia (BI) meminta seluruh penyedia jasa pembayaran untuk menerapkan standar QRIS sebagai sistem pembayaran nasional, yang menjunjung tinggi prinsip UNGGUL (Universal, Gampang, Untung, Langsung). Selain itu, QRIS dianggap sebagai bukti kemajuan digitalisasi ekonomi Indonesia di negara-negara ASEAN, dengan harapan dapat membantu wisatawan Indonesia membayar barang di luar negeri dengan memindai kode QR tanpa mengonversi atau menukar mata uang.

Berdasarkan data pada Bank Indonesia, jumlah *merchant* QRIS per bulan Juni 2023 telah mencapai 26,7 juta, dengan 91,4% dari jumlah itu adalah

³ Bank Indonesia, 'QRIS', *Bank Indonesia*, 2020 <<https://www.bi.go.id/QRIS/default.aspx#:~:text=QRIS pertama diluncurkan oleh Bank,lambat tanggal 31 Desember 2019>> [accessed 9 September 2023].

UMKM.⁴ Sejalan dengan banyaknya *merchant* yang menggunakan QRIS, jumlah transaksi QRIS sepanjang 2022 tercatat sebesar 1,03 milyar transaksi, atau tumbuh sebesar 86%. Dengan begitu Bank Indonesia selalu berkomitmen untuk terus melakukan berbagai inovasi fitur QRIS. Platform QRIS menggabungkan berbagai skema kode QR yang sudah ada sebelumnya, seperti GO-PAY, OVO, DANA, LinkAja, Mobile Banking, dll, ke dalam satu sistem. Tujuannya adalah untuk menetapkan satu kode QR untuk semua transaksi di Indonesia. Sehingga, satu kode QR dapat digunakan di antara penyelenggara layanan dan bank.⁵

Salah satu Mobile Banking yang sudah menggunakan QRIS adalah BSI Mobile milik Bank Syariah Indonesia. Bank Syariah Indonesia adalah lembaga perbankan syariah yang terbentuk dari penggabungan tiga bank syariah milik BUMN, yakni Bank Syariah Mandiri, Bank BNI Syariah, dan Bank BRI syariah yang telah memperoleh izin dari OJK dengan Nomor: SR-3/PB.1/2021.⁶ BSI memiliki sebuah aplikasi Mobile Banking yang memberikan fasilitas transaksi tanpa harus datang langsung ke bank, yaitu BSI Mobile. Hingga kini, Bank Syariah Indonesia terus berupaya meningkatkan jumlah nasabah yang menggunakan BSI Mobile. Per bulan Maret 2024 pengguna BSI Mobile melonjak 29,35% yoy menjadi 6,70 juta pengguna. Pertumbuhan ini disebabkan

⁴ Bank Indonesia, 'Atas Kontribusinya Akselerasi Digitalisasi Di Masyarakat QRIS Raih Penghargaan Internasional', *Bank Indonesia* <<https://www.bi.go.id/>> [accessed 19 October 2023].

⁵ Waluyo, 'Evaluasi Penggunaan QRIS Pada M-Banking Bank Syariah: Pendekatan Technology Acceptance Model', *Mutanaqishah: Journal of Islamic Banking*, 2.2 (2022), 80–91 <<https://doi.org/https://doi.org/10.54045/mutanaqishah.v2i2.530>>.

⁶ Alpisarrin; et Al., 'Analisis Merger 3 Bank Syariah Indonesia (BSI) Dalam Peningkatan Kinerja Keuangan Terhadap Performa Saham Di Pasar Modal', *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 6.1 (2022), 167–76 <<https://doi.org/https://doi.org/10.30868/ad.v6i001.3623>>.

oleh perilaku nasabah yang cenderung memilih layanan BSI Mobile. Sehingga, jumlah transaksi BSI Mobile per Maret 2024 mencapai 118,5 juta dengan volume transaksi mencapai Rp. 145,1 Triliun. Jumlah Merchant QRIS BSI hingga Maret 2024 mencapai 320 ribu, naik sebesar 80,84%, dengan jumlah transaksi mencapai 5,85 juta senilai Rp. 551 miliar.⁷

QRIS BSI saat ini sudah ramai digunakan, mulai dari pedagang (*merchant*) dan juga konsumen yang sudah merasakan manfaat serta kemudahan dari pembayaran melalui QRIS. Namun secara rata-rata volume dan nilai transaksi QRIS per *merchant* cenderung rendah, menurut ASPI hal ini dipengaruhi oleh adanya *merchant* yang kurang aktif atau tidak menggunakan QRIS sebagai pilihan utama pembayaran. Selain itu titik penjualan yang terbatas serta tingkat literasi masyarakat tentang teknologi yang kurang menjadi masalah dalam perkembangan QRIS. Faktor lainnya yaitu pada tanggal 1 Juli 2023 Bank Indonesia (BI) mulai menetapkan biaya layanan QRIS sebesar 0,3%.⁸ Tarif ini tidak diberlakukan kepada pembeli akan tetapi kepada *merchant*. Dengan adanya kebijakan ini akan mengurangi jumlah pengguna layanan QRIS sehingga akan memperlambat perkembangan pembayaran secara digital.

Menurut Nurhapsari dan Sholihah, masih banyak pedagang atau *merchant* yang masih belum menggunakan QRIS karena menganggap penggunaan QRIS berisiko dalam pembayaran. Kurangnya jumlah *merchant*

⁷ Bank BSI, 'BSI Cetak Laba Impresif Rp 1,71 Triliun Hingga Maret 2024', *Bank BSI*, 2024 <<https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/bsi-cetak-laba-impresif-rp171-triliun-hingga-maret-2024>>.

⁸ Lidya Julita Sembiring, 'Ancaman Mengintai Di Balik Pungutan Biaya Layanan QRIS', *CNN Indonesia*, 2023 <<https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/2023076062348-78-970025/ancaman-mengintai-di-balik-pungutan-biaya-layanan-qr>> [accessed 18 September 2023].

yang menggunakan QRIS dapat menyebabkan kesulitan bagi orang-orang yang mulai bergantung pada layanan tersebut. Selain itu, sulitnya jaringan pada saat transaksi menjadi kendala bagi penggunaannya. Akibatnya masih banyak orang yang lebih memilih menggunakan uang tunai atau ATM debit dibandingkan dengan pembayaran melalui QRIS. Hal ini terbukti dari jumlah pengguna ATM debit dan uang tunai yang masih mendominasi. Oleh karena itu, faktor ini perlu untuk dipertimbangkan dalam keputusan penggunaan QRIS.⁹

Selain minat nasabah yang cukup tinggi, layanan transaksi elektronik perbankan, terutama mobile banking, juga memiliki potensi risiko bagi penggunaannya. Seperti kesulitan teknis, masalah login, proses verifikasi yang lambat atau kendala saat memindai kode QR. Baru saja terjadi pada tanggal 17 Januari 2024, layanan mobile banking BSI mengalami kendala teknis berupa eror yang menyebutkan informasi “permintaan kehabisan waktu”.¹⁰ Hal tersebut dapat menyebabkan beberapa aktivitas penggunaannya menjadi terhambat dan pengguna akan merasa panik. Selain itu pada tanggal 8 Mei 2023, BSI diduga menjadi korban serangan lockbit 3.0 dengan total data yang dicuri dari serangan diperkirakan mencapai 1,5 TB. Data yang bocor diantaranya adalah nama,

⁹ Erlinda Nurhapsari, Risma; Sholihah, ‘Analisis of the Factors of Intention to Use QRIS for MSMEs in Semarang City’s Traditional Market’, *Jurnal Ekonomi Modernisasi*, 16.2 (2022), 199–211 <<https://ejournal.unikama.ac.id/index.php/JEKO>>.

¹⁰ Muhammad Ibrahim, ‘Aplikasi Mobile Banking Error, BSI Minta Maaf’, *Infobanknews.Com*, 2024 <<https://infobanknews.com/aplikasi-mobile-banking-error-bsi-minta-maaf/>>.

nomor ponsel, alamat, saldo di rekening, informasi pekerjaan dan beberapa data lainnya.¹¹

Penggunaan QRIS BSI Mobile pada kenyataannya tidak selalu berjalan lurus dengan antusias minat konsumen untuk menggunakan layanan QRIS. Minat menggunakan teknologi menurut Ahmadi diartikan sebagai minat pengguna dalam menggunakan sebuah sistem, sehingga menjadi kecenderungan perilaku untuk yakin dan tetap dalam menggunakan sistem tersebut.¹² Berbagai penelitian dilakukan untuk menciptakan model yang dapat digunakan untuk mengukur dan menganalisis penerimaan teknologi informasi. Salah satu model yang digunakan adalah *Technology Acceptance Model*, sebuah teori sistem informasi yang dirancang khusus untuk memodelkan penerimaan serta penggunaan sistem informasi.¹³ TAM pertama kali diperkenalkan oleh Davis tahun 1989 sebagai perluasan dari *Theory of Planned Behavior* (TPB). Minat dalam menggunakan suatu teknologi baru seperti QRIS BSI Mobile ini dipengaruhi oleh beberapa faktor persepsi pengguna seperti, kemudahan, manfaat, risiko dan kepercayaan sebagai variabel mediasi.

Manfaat yang diberikan dari penggunaan QRIS BSI Mobile dapat mempengaruhi persepsi penggunaannya. Ketika QRIS BSI Mobile memiliki

¹¹ CNN Indonesia, 'Lockbit 3.0 Diduga Curi DData Dan Password 15 Juta Nasabah BSI', *CNN Indonesia*, 2023 <<https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20230513102703-92-949058/lockbit-30-diduga-curi-data-dan-password-15-juta-nasabah-bsi/amp>> [accessed 5 January 2024].

¹² Desvronita, 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Sistem Pembayaran E-Wallet Menggunakan Technology Acceptance Model', *Jurnal AKMENIKA*, 18.2 (2021), 1–8 <<https://doi.org/https://doi.org/10.31316/akmenika.v18i2.2142>>.

¹³ Nyimas Artina, 'Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Kepercayaan Dan Fitur Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan E-Money Di Kota Palembang', *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis Universitas Multi Data Palembang*, 11.1 (2021), 120–130 <<https://jurnal.mdp.ac.id>>.

manfaat bagi kebutuhan sehari-hari, maka terdapat kemungkinan jika fitur tersebut akan digunakan konsumen secara luas. Davis mengemukakan manfaat sebagai kepercayaan yang dimiliki seseorang dalam menggunakan teknologi dan bermanfaat untuk meningkatkan suatu kinerja.¹⁴ Hubungan antara manfaat dengan minat adalah ketika pengguna mendapatkan banyak manfaat dalam bertransaksi, maka pengguna akan cenderung lebih sering menggunakan sistem tersebut dalam jangka panjang. Dengan kata lain, jika teknologi dapat menawarkan manfaat yang tinggi dari segi pelayanannya, maka semakin besar pula minat menggunakan teknologi tersebut.

Menurut Jogiyanto, kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai tingkat keyakinan seseorang bahwa suatu sistem dapat digunakan tanpa memerlukan banyak usaha.¹⁵ Dari definisi tersebut terlihat bahwa persepsi kemudahan adalah keyakinan dalam proses pengambilan keputusan. Persepsi seseorang terhadap kemudahan penggunaan suatu sistem adalah sejauh mana seseorang yakin bahwa sistem tersebut bebas dari kesalahan dan mudah digunakan. Hubungan kemudahan penggunaan dengan minat yaitu ketika pengguna merasakan kemudahan dalam bertransaksi, maka kemungkinan besar pelanggan akan cenderung menggunakan teknologi tersebut. Dengan kata lain, jika teknologi dapat memberikan kemudahan maka minat pengguna terhadap produk tersebut akan semakin tinggi.

¹⁴ *Ibid.*,

¹⁵ Wafiq Fadillah dan Saida Zainurossalamia, 'Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Dan Persepsi Manfaat Terhadap Minat Menggunakan Aplikasi Canva', *Jurnal Manajemen*, 2.2 (2023), 231–240 <<https://journal.literasisains.id>>.

Dibalik kemudahan penggunaan QRIS BSI Mobile pasti ada risiko yang akan dialami penggunanya, seperti kejahatan di dunia maya atau *cyber crime*, sehingga diperlukan kehati-hatian dalam menggunakannya. Menurut Bauer dalam Pavlou, risiko merupakan ketidakpastian dan konsekuensi yang berhubungan dengan tindakan-tindakan konsumen.¹⁶ Risiko juga diartikan sebagai persepsi pengguna terhadap ketidakpastian dan konsekuensi negatif dari penggunaan suatu teknologi informasi. Risiko yang dirasakan pengguna akan meningkat karena ketidakpastian atau besarnya konsekuensi negatif. Pengguna teknologi akan mempertimbangkan risiko terkait dengan pengambilan keputusan dalam menggunakan teknologi. Pengguna juga akan mempertanyakan suatu teknologi apakah orang lain pernah menggunakannya atau tidak, meskipun teknologi tersebut masih terbilang baru. Pengalaman yang kurang memuaskan membuat pengguna enggan untuk menggunakan lagi.

Tingkat kepercayaan individu terhadap QRIS BSI *Mobile* dapat mempengaruhi seberapa besar mereka tertarik untuk mengadopsi dan menggunakan metode pembayaran digital tersebut. Almalis mengartikan kepercayaan sebagai sesuatu yang diyakini dan memiliki korelasi antara dua pihak yang memerlukan pemahaman serta kepastian terhadap asumsi-asumsi dan persoalan-persoalan yang mungkin dapat menentukan dan memandu transaksi.¹⁷ Kepercayaan akan timbul ketika seseorang dapat memahami bagaimana fakta yang ada mempengaruhi kebenaran dan keamanan sistem dan

¹⁶ Muhammad Qoes Atieq dan Eva Nurpiani, 'Pengaruh Kemudahan Dan Risiko Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah', *Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan*, 2.1 (2022), 401–23.

¹⁷ Nyimas Artina, 'Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan,..... hal. 123.

layanan yang digunakan. Namun, terdapat beberapa hambatan seperti kekhawatiran terhadap keamanan data pribadi dan risiko penyalahgunaan dapat mengakibatkan penurunan kepercayaan bagi seseorang yang mulai menggunakan QRIS BSI *Mobile*.

Perkembangan QRIS BSI ini sudah tersebar di berbagai daerah, salah satunya adalah Kabupaten Tulungagung, yang merupakan wilayah semi-perkotaan yang mayoritas penduduknya adalah usia produktif generasi Z, yaitu sebanyak 247.439.¹⁸ Generasi Z merupakan generasi yang tumbuh besar bersama kemajuan teknologi digital, sehingga generasi ini dianggap lebih adaptif dalam menggunakan inovasi teknologi baru. Kabupaten Tulungagung juga salah satu wilayah di Jawa Timur yang tengah giat melakukan sosialisasi dan edukasi mengenai penggunaan BSI Mobile ke berbagai lapisan masyarakat. Terlihat dari banyaknya penggunaan aplikasi payment digital berbasis QRIS, yang kini sudah disediakan di kafe, restoran, minimarket hingga pedagang kaki lima. Fenomena ini menunjukkan perubahan signifikan pada pola pembayaran di Kabupaten Tulungagung.

Dari beberapa beberapa fenomena dan contoh kasus kebocoran data dan kesalahan teknis yang terjadi di mobile banking akan memperburuk kepercayaan pengguna terhadap keamanan teknologi. Sehingga dengan adanya permasalahan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih dalam tentang faktor

¹⁸ Kabupaten Tulungagung BPS, 'Hasil Sensus Penduduk 2020', *Badan Pusat Statistik Kabupaten Tulungagung*, 2023 <<https://tulungagungkab.bps.go.id/>> [accessed 26 November 2023].

yang mempengaruhi minat generasi Z dalam menggunakan QRIS pada BSI *Mobile* di wilayah Tulungagung.

Berpijak pada penelitian yang dilakukan oleh Utami et al.,¹⁹ hasil penelitiannya menunjukkan bahwa persepsi manfaat (*perceived usefulness*) secara langsung berpengaruh tidak signifikan terhadap kepercayaan (*trust*). Sedangkan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) secara langsung berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan (*trust*). Begitu juga dengan kepercayaan (*trust*) yang secara langsung berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan ulang. Hasil penelitian ini juga menyatakan bahwa kepercayaan (*trust*) tidak dapat memediasi pengaruh tidak langsung antara *perceived usefulness* terhadap *continuance intention to use*. Disisi lain kepercayaan (*trust*) dapat memediasi secara signifikan pengaruh tidak langsung antara *perceived ease of use* terhadap *continuance intention to use* aplikasi Bank Jambi Mobile.

Penelitian lainnya oleh Wahyuni et al.,²⁰ penelitiannya menunjukkan bahwa persepsi kemanfaatan tidak berpengaruh terhadap minat bertransaksi online. Persepsi risiko berpengaruh signifikan negatif terhadap minat bertransaksi online. Sedangkan kepercayaan berpengaruh signifikan positif terhadap minat bertransaksi online. Hasil penelitian ini juga menyatakan jika

¹⁹ Febby Nanda Utami, et al., 'Pengaruh Perceived Usefulness Dan Perceived Ease of Use Terhadap Continuance Intention to Use Mobile Banking Dengan Trust Sebagai Variabel Intervening Pada Pengguna Aplikasi Bank Jambi Mobile', *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Kewirausahaan*, 1.2 (2022), 57–67 <<https://ejournal.unama.ac.id/index.php/>>.

²⁰ Sri Wahyuni, et al., 'Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kemanfaatan, Dan Risiko Pengguna Internet Marketing Terhadap Minat Bertransaksi Online Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening', *Jurnal Katalogis*, 9.2 (2021), 111–20 <https://jurnal.untad.ac.id>.

persepsi kemudahan dan persepsi risiko penggunaan *internet marketing* berpengaruh secara langsung terhadap minat bertransaksi online melalui kepercayaan. Sedangkan persepsi kemanfaatan pengguna *internet marketing* tidak berpengaruh terhadap minat bertransaksi online melalui kepercayaan.

Dengan memahami faktor-faktor yang memengaruhi minat generasi Z dalam menggunakan QRIS BSI Mobile, langkah-langkah yang dapat diambil untuk meningkatkan adopsi teknologi pembayaran digital melalui strategi yang tepat, seperti meningkatkan kemudahan penggunaan, memperjelas manfaat, dan mengelola risiko yang dirasakan. Kepercayaan juga muncul sebagai faktor penting yang perlu diperhatikan sebagai mediator dalam hubungan antara variabel terikat dan variabel bebas.

Berdasarkan pada latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN, MANFAAT DAN RISIKO TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN QRIS BSI *MOBILE* PADA GENERASI Z DENGAN KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti akan mengidentifikasi inti dari beberapa permasalahan yang kemungkinan besar terkandung didalamnya, diantaranya :

- a. Kemudahan penggunaan QRIS BSI *Mobile* dapat mempengaruhi generasi Z untuk mengadopsi teknologi pembayaran digital, karena pengguna yang

merasa nyaman serta familiar dengan sistem tersebut maka akan cenderung menggunakan QRIS BSI *Mobile* secara berkelanjutan serta merekomendasikan kepada orang lain. Namun, dengan banyaknya pilihan pembayaran digital dan platform pesaing, tidak semua generasi Z di Kabupaten Tulungagung mempertimbangkan kemudahan penggunaan sebagai faktor utama dalam memilih sistem pembayaran.

- b. Manfaat penggunaan QRIS BSI *Mobile* yang sederhana, mudah dan cepat dapat meningkatkan minat generasi Z di Kabupaten Tulungagung, karena dapat menjamin kenyamanan serta efisiensi dalam bertransaksi. Namun dengan meningkatnya jumlah teknologi pembayaran digital dan ketatnya persaingan pasar, faktor manfaat serta efisiensi mungkin tidak dianggap sebagai faktor penting oleh generasi Z.
- c. Risiko keamanan yang rendah pada QRIS BSI *Mobile* dapat meningkatkan minat generasi Z di Kabupaten Tulungagung dalam mengadopsi teknologi pembayaran digital tersebut. Meskipun QRIS BSI *Mobile* memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi, namun risiko kebocoran data maupun penipuan dapat membuat generasi Z ragu untuk mengadopsi teknologi pembayaran tersebut.
- d. Kemudahan penggunaan pada QRIS BSI *Mobile* cenderung diminati oleh generasi Z di Kabupaten Tulungagung, namun disisi lain kepercayaan terhadap keamanan serta keandalan teknologi tersebut seingkali tidak terjamin. Banyak penyedia layanan yang menginvestasikan sumber daya dalam mempromosikan kemudahan penggunaan tanpa memperhatikan

keefektifan strategi pemasaran tersebut, sehingga menyebabkan kurangnya kesuksesan dalam membangun kepercayaan pengguna.

- e. Manfaat dari QRIS BSI *Mobile* yang memberikan kemudahan dan kecepatan dalam transaksi dapat memperkuat kepercayaan generasi Z di Kabupaten Tulungagung terhadap teknologi tersebut. Namun, di tengah persaingan yang semakin tinggi, munculnya berbagai teknologi pembayaran digital dengan menawarkan manfaat yang lebih dapat menyebabkan pengguna beralih menggunakan teknologi pembayaran yang baru.
- f. Risiko keamanan yang lebih sedikit dalam penggunaan QRIS BSI *Mobile* dapat membangun kepercayaan generasi Z di Kabupaten Tulungagung terhadap teknologi pembayaran digital tersebut, terutama jika sistem dapat menjaga keamanan data dan mencegah penipuan secara konsisten. Namun, dengan munculnya berbagai opsi pembayaran digital baru dengan menawarkan tingkat keamanan yang lebih tinggi maka hal ini dapat memungkinkan bahwa individu beralih ke teknologi baru.
- g. Kepercayaan yang tinggi terhadap keamanan serta keandalan terhadap QRIS BSI *Mobile* dapat mempengaruhi minat generasi Z di Kabupaten Tulungagung dalam menggunakannya. Meskipun QRIS BSI *Mobile* menawarkan berbagai manfaat dalam melakukan transaksi pembayaran, namun kepercayaan yang rendah terhadap keamanan dan keandalan tersebut dapat membuat generasi Z ragu untuk menggunakannya.
- h. Kemudahan penggunaan QRIS BSI *Mobile* menjadi salah satu faktor penentu dalam mempengaruhi minat menggunakan teknologi tersebut oleh

generasi Z di Kabupaten Tulungagung untuk menggunakannya, terutama apabila kemudahan tersebut didukung oleh kepercayaan yang kuat terhadap keamanan serta keandalan. Namun, tidak semua pengguna terpengaruh oleh kemudahan penggunaan. Ada faktor lain yang dipertimbangan oleh pengguna dalam mengambil keputusan untuk menggunakan teknologi pembayaran digital.

- i. Manfaat dari penggunaan QRIS BSI *Mobile* akan menjadi lebih jelas ketika para pengguna mendapatkan rekomendasi maupun informasi positif tentang sistem tersebut dari sumber yang terpercaya. Namun, tidak semua informasi dari pihak lain dapat efektif mempengaruhi minat generasi Z di Kabupaten Tulungagung untuk menggunakannya.
- j. Risiko terkait keamanan dan privasi data dalam penggunaan platform dapat mengurangi tingkat kepercayaan generasi Z di Kabupaten Tulungagung menggunakan QRIS BSI *Mobile*. Hal ini dapat menyebabkan ketidaknyamanan dan keraguan dalam menggunakan sistem tersebut, sehingga menghambat minat generasi Z dalam mengadopsi QRIS BSI *Mobile*, serta menyebabkan potensi penggunaan sistem ini tidak optimal dikalangan generasi Z.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Apakah kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap minat menggunakan QRIS BSI *Mobile* oleh generasi Z di Kabupaten Tulungagung?
- 2) Apakah manfaat berpengaruh terhadap minat menggunakan QRIS BSI *Mobile* oleh generasi Z di Kabupaten Tulungagung?
- 3) Apakah risiko berpengaruh terhadap minat menggunakan QRIS BSI *Mobile* oleh generasi Z di Kabupaten Tulungagung?
- 4) Apakah kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap kepercayaan dalam menggunakan QRIS BSI *Mobile* oleh generasi Z di Kabupaten Tulungagung?
- 5) Apakah manfaat berpengaruh terhadap kepercayaan dalam menggunakan QRIS BSI *Mobile* oleh generasi Z di Kabupaten Tulungagung?
- 6) Apakah risiko berpengaruh terhadap kepercayaan dalam menggunakan QRIS BSI *Mobile* oleh generasi Z di Kabupaten Tulungagung?
- 7) Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap minat menggunakan QRIS BSI *Mobile* oleh generasi Z di Kabupaten Tulungagung?
- 8) Apakah kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap minat menggunakan QRIS BSI *Mobile* oleh generasi Z di Kabupaten Tulungagung dengan kepercayaan sebagai variabel *intervening*?
- 9) Apakah manfaat berpengaruh terhadap minat menggunakan QRIS BSI *Mobile* oleh generasi Z di Kabupaten Tulungagung dengan kepercayaan sebagai variabel *intervening*?

- 10) Apakah risiko berpengaruh terhadap minat menggunakan QRIS BSI *Mobile* oleh generasi Z di Kabupaten Tulungagung dengan kepercayaan sebagai variabel *intervening*?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan diatas, maka tujuan penelitian yang diangkat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan terhadap minat menggunakan QRIS BSI *Mobile* oleh generasi Z di Kabupaten Tulungagung.
2. Untuk mengetahui pengaruh manfaat terhadap minat menggunakan QRIS BSI *Mobile* oleh generasi Z di Kabupaten Tulungagung.
3. Untuk mengetahui pengaruh risiko terhadap minat menggunakan QRIS BSI *Mobile* oleh generasi Z di Kabupaten Tulungagung.
4. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan terhadap kepercayaan dalam menggunakan QRIS BSI *Mobile* oleh generasi Z di Kabupaten Tulungagung.
5. Untuk mengetahui pengaruh manfaat terhadap kepercayaan dalam menggunakan QRIS BSI *Mobile* oleh generasi Z di Kabupaten Tulungagung.
6. Untuk mengetahui pengaruh risiko terhadap kepercayaan dalam menggunakan QRIS BSI *Mobile* oleh generasi Z di Kabupaten Tulungagung.

7. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap minat menggunakan QRIS BSI *Mobile* oleh generasi Z di Kabupaten Tulungagung
8. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan terhadap minat menggunakan QRIS BSI *Mobile* oleh generasi Z di Kabupaten Tulungagung dengan kepercayaan sebagai variabel *intervening*.
9. Untuk mengetahui pengaruh manfaat terhadap minat menggunakan QRIS BSI *Mobile* oleh generasi Z di Kabupaten Tulungagung dengan kepercayaan sebagai variabel *intervening*.
10. Untuk mengetahui pengaruh risiko terhadap minat menggunakan QRIS BSI *Mobile* oleh generasi Z di Kabupaten Tulungagung dengan kepercayaan sebagai variabel *intervening*.

E. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis. Secara terperinci manfaat penelitian yang diharapkan adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat memberikan sumbangsih terhadap bahan kepustakaan dan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu mengenai penggunaan QRIS BSI sebagai alat pembayaran.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi peneliti, dapat menambah ilmu dan juga pengalaman secara langsung tentang pengaruh manfaat, penggunaan, dan risiko terhadap minat generasi Z bertransaksi secara digital menggunakan QRIS BSI.
- b. Bagi mahasiswa, yaitu dapat menjadi informasi tentang pengaruh manfaat, penggunaan, dan risiko terhadap minat generasi Z bertransaksi secara digital menggunakan QRIS BSI.
- c. Bagi peneliti selanjutnya, yaitu dapat digunakan sebagai referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya sehingga bisa memperoleh hasil penelitian yang lebih baik.

F. Ruang Lingkup dan Pembatasan Penelitian

1. Ruang Lingkup

Ruang lingkup pada penelitian ini diantaranya:

- a. Pengaruh kemudahan penggunaan terhadap minat menggunakan QRIS BSI *Mobile* pada generasi Z di Kabupaten Tulungagung.
- b. Pengaruh manfaat terhadap minat menggunakan QRIS BSI *Mobile* pada generasi Z di Kabupaten Tulungagung.
- c. Pengaruh risiko terhadap minat menggunakan QRIS BSI *Mobile* pada generasi Z di Kabupaten Tulungagung.
- d. Pengaruh kemudahan penggunaan terhadap kepercayaan menggunakan QRIS BSI *Mobile* pada generasi Z di Kabupaten Tulungagung.

- e. Pengaruh manfaat terhadap kepercayaan menggunakan QRIS BSI *Mobile* pada generasi Z di Kabupaten Tulungagung.
- f. Pengaruh risiko terhadap kepercayaan menggunakan QRIS BSI *Mobile* pada generasi Z di Kabupaten Tulungagung.
- g. Pengaruh kepercayaan terhadap minat menggunakan QRIS BSI *Mobile* pada generasi Z di Kabupaten Tulungagung.
- h. Pengaruh kemudahan penggunaan terhadap minat menggunakan QRIS BSI *Mobile* pada generasi Z di Kabupaten Tulungagung dengan kepercayaan sebagai variabel *intervening*.
- i. Pengaruh manfaat terhadap minat menggunakan QRIS BSI *Mobile* pada generasi Z di Kabupaten Tulungagung dengan kepercayaan sebagai variabel *intervening*.
- j. Pengaruh risiko terhadap minat menggunakan QRIS BSI *Mobile* pada generasi Z di Kabupaten Tulungagung dengan kepercayaan sebagai variabel *intervening*.

2. Pembatasan Penelitian

Untuk memperjelas ruang lingkup penelitian agar tidak menyimpang dari pembahasan serta dapat menghasilkan pembahasan yang terarah, maka dalam penelitian ini perlu adanya pembatasan penelitian agar dapat diketahui hasil yang diteliti. Dalam penelitian ini, peneliti hanya memfokuskan penelitiannya terhadap variabel Kemudahan Penggunaan, Manfaat, dan Risiko terhadap Minat Menggunakan QRIS BSI *Mobile*

dengan Kepercayaan sebagai Variabel *Intervening*. Dengan objek penelitiannya yaitu pengguna QRIS BSI *Mobile* khususnya generasi Z yang ada di Kabupaten Tulungagung.

G. Sistematika Penulisan

Untuk mengarahkan penulisan skripsi ini agar lebih mudah dipahami, maka peneliti telah menyusun sistematika penulisan sesuai pedoman skripsi sebagai berikut:

1. Bagian Awal, yang terdiri dari : halaman sampul depan, halaman sampul dalam, halaman persetujuan, halaman pengesahan penguji, halaman motto, halaman persembahan, kata pengantar, halaman daftar isi, halaman daftar tabel, halaman daftar gambar, halaman daftar lampiran dan halaman abstrak.
2. Bagian Utama, terdiri dari 6 bab meliputi :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan membahas sub bab pendahuluan, diantaranya : a) Latar belakang masalah, b) Identifikasi dan Pembatasan Masalah, c) Rumusan Masalah, d) Tujuan Penelitian, e) Kegunaan Penelitian, f) Penegasan Istilah, g) Sistematika Penulisan Skripsi.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisi tentang teori-teori dari variabel yang diambil yaitu, minat, kemudahan penggunaan, manfaat, risiko, kepercayaan, dan QRIS BSI *Mobile* serta penelitian terdahulu yang mendukung penelitian ini.

Selain itu pada bab ini juga membahas hubungan antar variabel, kerangka konseptual dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang metode penelitian yang memiliki sub bab diantaranya : a) Pendekatan dan Jenis Penelitian, b) Populasi, *Sampling* dan Sampel, c) Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran d) Teknik Pengumpulan data, Instrumen Penelitian dan Teknik Analisis Data.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Pada bab ini dijelaskan tentang deskripsi data dan pengujian hipotesis.

BAB V PEMBAHASAN

Bab ini berisi mengenai temuan penelitian yang berkaitan dengan topik penelitian. Pada bab ini pembahasan dilakukan dengan menganalisis informasi dan mengembangkan ide berdasarkan bab-bab sebelumnya.

BAB VI PENUTUP

Bab ini memuat kesimpulan-kesimpulan yang disampaikan dalam bab ini atau kesimpulan yang diambil dari hasil pembahasan, serta saran-saran berdasarkan penelitian yang dilakukan.

3. bagian Akhir, yang terdiri dari: a) daftar pustaka, b) lampiran-lampiran, c) surat pernyataan keaslian skripsi, dan d) daftar riwayat hidup.