

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 *Theory Of Reasoned Action (TRA)*

Menurut Fishbein & Ajzen, 1980 dalam Mascarenhas et al., 2021 *theory of reasoned action* (TRA) menjelaskan tentang niat perilaku seseorang atau niat individu yang terbentuk dari norma sosial dan sikap individu terhadap perilaku. Teori ini menjelaskan bahwa niat perilaku seseorang adalah ukuran intensitas individu dalam perilaku tertentu sebagai akibat dari dua faktor secara bersamaan. Faktor pertama yang dapat mempengaruhi adalah sikap atas hasil tindakan yang sudah dilakukan pada masa lalu. Faktor tersebut merupakan sikap yang memiliki kaitan dengan perilaku, faktor ini mengacu pada keadaan emosional seseorang. Faktor kedua yaitu norma subjektif yang merupakan norma sosial yang subjektif seperti persepsi individu dengan rekan mereka (kelompok) atau pandangan orang-orang terdekat. Hal ini dapat dikatakan bahwa sikap seseorang akan memberikan pengaruh pada perilaku dalam proses pengambilan keputusan yang cermat dan memiliki alasan dan akan berdampak terbatas pada tiga hal, yaitu (Muqarrabin, 2017):

1. Sikap yang dijalankan terhadap perilaku, didasari oleh perhatian atas hasil yang terjadi pada saat perilaku tersebut dilakukan.
2. Perilaku yang dilakukan oleh seorang individu, tidak saja didasari oleh pandangan atau persepsi yang dianggap benar oleh individu,

melainkan juga memperhatikan pandangan atau persepsi orang lain yang dekat atau terkait dengan individu.

3. Sikap yang muncul didasari oleh pandangan dan persepsi individu, dan memperhatikan pandangan atau persepsi orang lain atas perilaku tersebut, akan menimbulkan niat perilaku yang dapat menjadi perilaku.

Banyak peneliti yang menerapkan TRA bukan hanya untuk kajian-kajian psikologi sosial, atau pun kajian tentang penerimaan atau adopsi teknologi dan inovasi, namun juga untuk mengkaji perilaku konsumen. Riley & Klein, (2021) menerapkan TRA untuk menguji perilaku konsumen dalam melakukan pembelian secara daring yang berfokus pada niat individu untuk berperilaku dengan cara tertentu. Raman, (2019) mengatakan bahwa banyak teori yang mencoba untuk menghubungkan antara sikap dan perilaku, namun hanya TRA yang bisa menghubungkan untuk memprediksi perilaku konsumen dengan mengukur kepercayaan, sikap dan niat. Sebagaimana telah dijelaskan bahwa TRA sudah dikembangkan sejak tahun 1960 oleh Fishbein dan diperluas oleh Fishbein dan Azjen hingga tahun 1980. TRA telah banyak diterapkan baik untuk mengkaji niat individu mengadopsi teknologi dan inovasi, maupun perilaku konsumen.

## **2.2 *Net Valence Framework***

Penelitian ini akan melihat faktor yang mempengaruhi pengguna dalam bertransaksi reksa dana pada aplikasi Bibit, maka akan digambarkan melalui *valence framework* yang berdasarkan TRA. *Valence framework* merupakan pengembangan teori dalam melihat perilaku konsumen dari segi persepsi risiko dan manfaat untuk pembelian produk hal ini menjadi salah satu teori yang sering

digunakan pada ilmu ekonomi dan psikologi. Penelitian oleh Peter and Tarpney (1975) dalam Ryu (2018) menemukan bahwa ada tiga tipe dalam memutuskan pembelian berdasarkan *valence framework*. Tiga tipe tersebut adalah *unexpected negative utility model* (e.g., *perceived risk*); *expected positive utility model* (e.g., *perceived return/benefit*); and *expected net utility model* (e.g., *perceived net return*). Hal yang paling mendasar dalam *valence framework* yang dapat mempengaruhi perilaku seseorang adalah persepsi manfaat (*perceived benefit*) dan persepsi risiko (*perceived risk*). Kerangka ini akan menilai secara terintegrasi atau gabungan tentang persepsi yang memberikan dampak positif dan negatif dalam mempengaruhi pengambilan keputusan konsumen. Berdasarkan dari TRA dan *net valence* yang merupakan penjelasan dari niat untuk menggunakan produk atau layanan maka berikut merupakan model yang dibangun untuk memahami faktor dari persepsi manfaat dan persepsi risiko (Ryu, 2018).

### **2.2.1 Persepsi Manfaat (*Perceived Benefit*)**

Persepsi manfaat merupakan persepsi individu yang akan memberikan pengaruh positif dalam niat penggunaan kembali. *Benefit* dianggap sebagai *behavioral beliefs* yang positif hal ini dapat meningkatkan *perceived benefit*. Oleh sebab itu, *perceived benefit* dapat diartikan sebagai persepsi pengguna yang dapat meningkatkan keinginan untuk melanjutkan penggunaan suatu produk atau layanan. Menurut Ernawati (2020), persepsi manfaat merupakan hal yang diperhatikan oleh seseorang dalam menggunakan suatu jenis layanan uang elektronik. Persepsi manfaat adalah pandangan subjektif pengguna terhadap manfaat yang didapatkan saat menggunakan suatu layanan (Pratama & Suputra,

2019). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Ryu (2018) ada beberapa komponen yang mengukur persepsi manfaat yaitu manfaat ekonomi (*economic benefit*), kelancaran transaksi (*seamless transaction*), kenyamanan (*convenience*). Manfaat ekonomi (*economic benefit*) merupakan motivasi ekstrinsik yang sering ditemukan dalam konteks *fintech* (Kuo-Chuen & Teo, 2015). Penelitian yang akan diteliti akan menghilangkan kelancaran transaksi (*seamless transaction*). Manfaat ekonomi dapat mencakup pengurangan biaya dan keuntungan yang didapatkan saat transaksi. Selain itu, dengan menggunakan aplikasi secara daring dapat mengurangi biaya dibandingkan dengan layanan keuangan secara tradisional. Manfaat ekonomi dalam konteks reksa dana mengacu pada promosi yang ditawarkan aplikasi dan potongan harga seperti *cashback*. *Convenience* merupakan motivasi ekstrinsik yang memberikan kemudahan layanan. Kemudahan mengacu kepada waktu dan tempat yang lebih fleksibel atau dapat diakses dimanapun dan kapanpun secara langsung. Apabila seseorang dimudahkan dari sisi layanan yang diberikan maka menjadi keuntungan yang dapat berdampak positif bagi niat untuk mengadopsi kembali (Ryu, 2018).

### **2.2.2 Persepsi Risiko (*Perceived Risk*)**

Persepsi risiko adalah penilaian konsumen tentang ketidakpastian saat menggunakan transaksi pembayaran secara *online* (Oentario et al., 2017). Persepsi risiko sebagai ketidakpastian yang dihadapi oleh konsumen ketika mereka tidak dapat meramalkan konsekuensi yang mungkin dialami dari keputusan pembelian mereka (Schiffman & Wisenblit, 2019). Risiko sama halnya dengan ketidakpastian (*uncertainty*) yang dapat menimbulkan kerugian bagi pengguna. Layanan keuangan

yang memberikan risiko seperti kesalahan sistem dapat menjadi masalah yang besar untuk niat keberlanjutan pengguna dalam mengadopsi kembali. Penelitian dari Ryu (2018), mengadopsi empat indikator persepsi risiko. Indikator yang menjelaskan persepsi risiko adalah risiko keuangan (*financial risk*), risiko hukum (*legal risk*), risiko keamanan (*security risk*), dan risiko operasional (*operational risk*).

*Financial risk* adalah potensi yang dapat memberikan kerugian keuangan ketika bertransaksi secara *online*. Kerugian ini dapat disebabkan oleh kesalahan pada sistem seperti *financial fraud*, *moral hazard* atau tambahan biaya (*extra transaction fee*). Kerugian keuangan yang diberikan oleh aplikasi dapat mengurangi niat seseorang untuk menggunakan kembali aplikasi tersebut. *Legal risk* merupakan layanan keuangan yang memiliki status legal yang belum jelas dan masih kurangnya regulasi yang diberikan. Saat ini, Indonesia sudah memiliki payung hukum atau regulasi dari *fintech* baik *m-payment*, investasi, *peer to peer lending* dan lain-lain. Oleh karena itu, masyarakat dapat memperhatikan regulasi yang ditetapkan dan juga status legal dari aplikasi yang digunakan. Namun, *legal risk* dapat menjadi risiko karena layanan berbasis *online* tidak dapat diprediksi dan dapat menimbulkan kekhawatiran. Hal ini pun menjadi bahan pertimbangan bagi pengguna dalam niat keberlanjutan penggunaan kembali.

*Security risk* merupakan risiko yang dihadapi pengguna ketika sistem di *hacker* atau mengalami *fraud*. Hal ini akan memberikan potensi kerugian ketika bertransaksi. Selain itu, layanan keuangan dari sisi risiko keamanan yang akan dijelaskan ialah privasi, data personal dan transaksi yang memberikan pengaruh negatif pada penggunaan kembali. *Operational risk* merupakan potensi kerugian

yang didapatkan dari kesalahan internal maupun sistem dari perusahaan tersebut. Menurut Ryu (2018), *operasional risk* disebabkan kurangnya ahli internal dan respon perusahaan terhadap masalah yang terjadi saat transaksi yang dirasakan oleh penggunanya. Hal ini dapat berdampak dari kepuasan pengguna dan dapat membuat pengguna enggan untuk melanjutkan kembali.

### 2.3 Niat Keberlanjutan (*Continuance Intention*)

*Continuance intention to use* dalam sistem informasi diartikan sebagai niat seseorang untuk menggunakan sistem informasi secara berkelanjutan (Praveena & Thomas, 2014). Niat melanjutkan mengacu pada niat individu untuk terus berpartisipasi dalam suatu kegiatan setelah sebelumnya sudah menggunakan layanan (Chen & Qi, 2015). *Continuance intention* dapat diartikan sebagai tindakan akan ketertarikan seseorang yang dijadikan dasar dalam pengambilan keputusan. *Continuance intention to use* merupakan kondisi ketika pengguna sistem informasi merasa puas terhadap sistem informasi yang digunakan sehingga membuatnya berniat untuk menggunakan sistem informasi tersebut secara berkelanjutan dimasa mendatang (Kordina et al., 2019). *Continuance intention* merupakan niat seseorang untuk terus melanjutkan menggunakan aplikasi. Faktor keyakinan, kepercayaan dan sikap menjadi faktor penentu dalam pengambilan keputusan sehingga menimbulkan niat untuk membeli suatu produk atau jasa. Penelitian ini akan menilai niat melanjutkan penggunaan dinilai dari variabel persepsi manfaat dan persepsi risiko.

## 2.4 Reksa Dana

Definisi reksa dana menurut Undang-undang Pasar Modal No 8 Tahun 1995 pasal 1 ayat 27 merupakan “wadah yang dipergunakan untuk menghimpun dana dari masyarakat pemodal untuk selanjutnya diinvestasikan dalam portofolio efek oleh manajer investasi”. Berdasarkan definisi tersebut dapat dipahami bahwa reksa dana merupakan tempat yang digunakan untuk mengumpulkan dana dari pemodal kemudian akan dikelola dalam portofolio efek yang berisi sekumpulan sekuritas yang dikelola oleh manajer investasi. Menurut UU No 8 Tahun 1995 pasal 1 ayat 1 manajer investasi didefinisikan sebagai “pihak yang kegiatan usahanya mengelola portofolio efek untuk nasabah atau mengelola portofolio investasi kolektif untuk sekelompok nasabah, kecuali perusahaan asuransi, dana pensiun dan bank yang melakukan sendiri kegiatan usahanya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku” maka dapat dengan jelas peranan dari manajer investasi yaitu mengelola dana nasabah. Dana nasabah yang dikelola oleh manajer investasi diinvestasikan dalam portofolio efek. Pemodal yang membeli reksa dana akan mendapatkan gambaran dari manajer investasi melalui prospektus kemana dana pemodal akan dialokasikan. Kekayaan reksa dana harus disimpan di bank kustodian hal ini diatur dalam UU No 8 tahun 1995 pasal 25.

Bank kustodian merupakan pihak yang akan mewakili kepentingan investor untuk mengawasi ketaatan manajer investasi, bertanggung jawab untuk menyimpan aset reksa dana, menjalankan transaksi efek, melaksanakan administrasi reksa dana, menghitung nilai aktiva bersih (NAB) dan memelihara catatan data investor. NAB adalah besarnya jumlah aktiva yang akan dikurangi kewajiban. Aktiva dapat terdiri

dari berbagai jenis seperti kas, deposito, obligasi, saham dan lainnya. Sisi kewajiban dapat berupa *fee* manajer investasi, *fee* broker, *fee* bank kustodian maupun pajak dan lainnya. Pemodal akan memperoleh keuntungan dari investasi dalam reksadana bila NAB per unit penyertaan mengalami peningkatan. NAB per unit penyertaan adalah jumlah nilai aktiva bersih dibagi jumlah nilai unit penyertaan yang beredar (*outstanding*). Jumlah NAB terdapat komponen-komponen saham, obligasi dan surat berharga pasar uang yang harganya dapat naik atau turun tergantung dari permintaan dan penawaran di pasar. Unsur yang dapat meningkatkan NAB dalam reksa dana adalah bunga yang diterima, dividen ataupun *capital gain*. Bila dilihat dari sisi kewajiban yang dapat mengurangi NAB dari *fee* manajer investasi atau bank kustodian. Setiap investasi akan memberikan *return* maupun risiko maka peranan manajer investasi dituntut untuk mengelola risiko agar risiko yang dihadapi menjadi kecil. Salah satu keuntungan bila membeli reksa dana adalah investor tidak perlu repot untuk mengelola reksa dana karena sudah dikelola oleh seorang profesional atau manajer investasi dan reksa dana cocok bagi investor yang memiliki sedikit waktu luang.

Reksa dana dibagi secara bentuk dibagi menjadi dua yaitu berbentuk perseroan dan kontrak investasi kolektif (KIK). Reksa dana berbentuk perseroan harus memperoleh izin usaha dari Badan Pengawas Pasar Modal dan Lembaga Keuangan (Bapepam). Reksa dana berbentuk KIK merupakan pengelolaan aset investasi yang dilakukan secara kolektif kontrak antara bank kustodian dan manajer investasi. Pengelolaan reksa dana, baik yang berbentuk perseroan maupun yang berbentuk kontrak investasi kolektif, dilakukan oleh Manajer Investasi berdasarkan

kontrak. KIK merupakan salah satu reksa dana yang populer dikalangan masyarakat (Asril, 2018). Berkaitan dengan reksa dana KIK, berikut merupakan mekanisme reksa dana:

**Gambar 2. 1 Mekanisme Reksa Dana**



Sumber: Otoritas Jasa Keuangan

### 2.4.1 Keuntungan Reksa Dana

Berikut merupakan keuntungan investasi di reksa dana berdasarkan *website* resmi OJK.

a. Kemudahan investasi

Reksa dana memberikan kemudahan dari sisi pilihan investasi yang beragam, tingkat risiko yang dapat disesuaikan dengan tujuan investasi.

b. Dikelola oleh ahlinya

Reksa dana akan dikelola oleh manajer investasi atau seseorang profesional yang telah memiliki sertifikasi kompetensi di bidangnya.

c. Keringanan Biaya

Reksa dana merupakan salah satu pilihan investasi bagi investor dengan modal kecil. Investasi ini relatif lebih murah dibandingkan melakukan investasi di berbagai instrument investasi. Saat ini sudah banyak platform untuk membeli reksa dana yang menawarkan reksa dana dengan harga terjangkau mulai dari Rp. 10.000.

d. Diversifikasi

Investasi reksa dana akan dikelola oleh manajer investasi dan dana tersebut akan ditempatkan pada beberapa jenis efek. Hal ini berkaitan dengan pembagian risiko atau diversifikasi ke berbagai macam instrument untuk meminimalisir risiko.

e. Kemudahan Pencairan

Investasi reksa dana sangat mudah dicairkan, karena reksa dana yang beredar di Indonesia bersifat terbuka yang berarti perusahaan investasi mempunyai kewajiban membeli kembali reksa dana yang dijual oleh investor tanpa melalui mekanisme pasar efek.

f. Informasi yang transparan

Investor reksa dana dapat mengetahui informasi yang dikeluarkan oleh manajer investasi tentang risiko serta biaya yang dikenakan ataupun informasi lainnya. Selain itu, investasi reksa dana akan diperiksa tim auditor independen yang ditunjuk setiap satu tahun.

### 2.4.2 Risiko Reksa Dana

Berbicara soal keuntungan dari reksa dana, Adapun risiko yang dihadapi oleh investor. Seperti halnya instrument investasi secara umum akan memberikan potensi keuntungan dan juga risiko. Berikut merupakan beberapa risiko bila berinvestasi reksa dana (Bareksa, 2021).

a Risiko Penurunan Nilai

Harga reksa dana dihitung tiap hari bursa dan harga tersebut bisa naik atau turun. Perubahan harga tersebut merupakan perubahan dari harga aset di dalam produk reksa dana. Hal ini dapat dikarenakan dari naik turunnya harga di pasar (*market risk*).

b Risiko Likuiditas

Risiko likuiditas atau pencairan reksa dana muncul ketika manajer investasi terlambat menyediakan dana untuk membayar pencairan (*redemption*) yang dilakukan oleh investor. Sesuai peraturan, pembayaran dana dalam hal pencairan harus dilakukan manajer investasi dalam maksimal tujuh hari kerja (Sabtu, Minggu, dan hari libur tidak dihitung).

c Risiko Wanprestasi

Risiko ini juga dikenal sebagai risiko kredit atau gagal bayar, yang terjadi jika rekan usaha manajer investasi gagal memenuhi kewajibannya. Rekan usaha termasuk, tetapi tidak terbatas pada emiten, pialang, bank kustodian dan agen penjual efek reksa dana yang ditunjuk oleh manajer investasi.

### 2.4.3 Jenis Reksa Dana

Jenis reksa dana yang akan dijelaskan merupakan reksa dana yang dapat dibeli dan dijual sewaktu-waktu setiap hari bursa dan dapat dibeli di agen penjual efek reksa dana (APERD) (Otoritas Jasa Keuangan, 2022).

#### 1. Reksa Dana Terbuka

Reksa dana terbuka dibagi menjadi beberapa jenis tergantung dari isi portofolionya. Berikut merupakan penjelasan dari jenis reksa dana terbuka.

- a. Reksa dana pasar uang (RDPU) merupakan reksa dana yang memiliki instrumen investasi sebesar 100% ke pasar uang. RDPU merupakan investasi yang mengutamakan keamanan modal daripada pertumbuhan (*safety fund*). Pilihan instrumen investasi seperti deposito, surat utang negara, obligasi, sukuk retail, surat berharga yang jatuh tempo kurang dari 1 tahun. RDPU memiliki risiko paling rendah dan juga *return* yang rendah bila dibandingkan dengan reksadana lainnya.
- b. Reksa dana pendapatan tetap (RDPT) merupakan reksadana dengan instrumen investasi sekurang-kurangnya 80% dari NAB. Reksa dana akan ditempatkan pada efek yang memberikan pendapatan tetap misalnya surat utang atau obligasi. RDPT mengambil strategi investasi dengan tujuan mencari keuntungan dengan tingkat bunga optimal dengan mengutamakan pendapatan yang stabil. RDPT memiliki risiko yang lebih tinggi jika dibandingkan dengan reksa dana pasar uang.
- c. Reksa dana campuran (RDC) akan melakukan investasi pada efek bersifat ekuitas, utang atau instrumen pasar dalam negeri dengan porsi

79% dari NAB. Reksa dana akan ditempatkan pada instrument pasar uang, obligasi, dan saham. Reksa dana ini cocok bagi investor yang menginginkan pendapatan yang memadai, dengan memanfaatkan peluang pertumbuhan investasi dalam jangka panjang.

- d. Reksa dana saham (RDS) merupakan reksa dana dengan risiko paling tinggi dikarenakan komposisi instrumen sekurang-kurangnya bersifat ekuitas atau saham sebesar 80%. RDS dapat menghasilkan tingkat pengembalian (*return*) yang tinggi jika dibandingkan dengan reksa dana lainnya. RDS cocok bagi investor yang mengejar pertumbuhan nilai investasi secara optimal pada periode waktu jangka panjang.

## 2. Reksa Dana Indeks

Reksa dana indeks merupakan reksa dana yang dapat dibeli atau dijual sewaktu-waktu setiap hari bursa. Reksa dana ini memiliki hasil investasi yang mirip dengan indeks atau yang dijadikan acuan seperti indeks saham. Manfaat, risiko, serta cara membeli reksa dana indeks relatif sama dengan reksa dana lainnya.

## 3. Reksa Dana Syariah

Reksa dana syariah merupakan reksa dana yang dikelola dengan ketentuan dan prinsip keuangan syariah Islam seperti penempatan portofolio pada saham syariah.

#### **2.4.4 Agen Penjual Efek Reksa Dana (APERD)**

Penelitian ini ingin melihat dari segi aplikasi maka penulis menambahkan teori berkaitan dengan agen penjual efek reksa dana (APERD). APERD merupakan pihak yang dapat melakukan penjualan efek reksa dana berdasarkan kontrak kerja sama dengan manajer investasi. APERD wajib untuk memperoleh surat tanda terdaftar yang dikeluarkan dari OJK. Bentuk dari APERD dapat berupa perusahaan Manajer Investasi (MI), Bank, Perusahaan Efek atau Sekuritas dan Perusahaan Finansial Teknologi. Salah satu APERD yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah PT Bibit Tumbuh Bersama.

#### **2.5 PT Bibit Tumbuh Bersama**

PT Bibit Tumbuh Bersama merupakan salah satu perusahaan *financial technology*. Perusahaan ini menyediakan sebuah aplikasi penyedia reksa dana yang sudah populer dikalangan generasi muda yaitu aplikasi Bibit. Menurut survei Katadata Insight Center (KIC) bersama Sisi+ dan Zigi.id menunjukkan bahwa Bibit merupakan aplikasi favorit untuk investasi reksa dana. Sama halnya dengan hasil survei yang dilakukan oleh DailySocial bersama Populix yang menemukan hasil bahwa *platform* investasi reksa dana yang paling banyak digunakan adalah Bibit. PT. Bibit Tumbuh bersama sudah mengantongi ijin resmi sebagai Agen Penjual Reksa Dana (APERD) dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Sesuai dengan aturan maka uang yang diinvestasikan pada aplikasi Bibit akan disimpan oleh Bank Kustodian, karena baik APERD ataupun manajer investasi tidak menyimpan aset apapun yg menjadi hak investor.

Aplikasi Bibit menawarkan berbagai macam fitur yang mempermudah para investor pemula. Salah satunya dengan memberikan fitur *robo advisor* yang menjadi keunggulan dikarenakan teknologi ini akan membantu merancang portofolio investasi yang optimal berdasarkan umur, profil risiko dan tujuan. Selain itu, aplikasi bibit juga menawarkan produk reksa dana dengan minimal Rp. 10.000. Aplikasi ini juga memberikan informasi ataupun pembelajaran bagi para investor. Bibit dibuat oleh tim yang membuat aplikasi Stockbit dengan pengalaman 10 tahun di industri *fintech* dan keduanya merupakan aplikasi investasi dengan *download* dan rating tertinggi di Indonesia. Penelitian ini akan meneliti faktor yang mempengaruhi seseorang investor dalam penggunaan kembali pada aplikasi Bibit.

## 2.6 Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai faktor yang mempengaruhi *continuance intention* sudah dilakukan oleh beberapa peneliti namun dengan objek yang berbeda-beda. Oleh sebab itu, penulis menyusun penelitian ini dengan mengacu dari penelitian terdahulu yang menjadi acuan dalam penulisan. Penelitian yang dilakukan oleh Abramova & Böhme (2016) dengan judul “*Perceived Benefit and Risk as Multidimensional Determinants of Bitcoin Use: A Quantitative Exploratory Study*”. Penelitian ini menggunakan *Partial Least Squares* (PLS) dalam pengujian hipotesis. Penelitian ini menggunakan tiga komponen dari *perceived benefit* (*seamless transaction, security and control, decentralization*) dan empat komponen pada *perceived risk* (*financial losses, legal risk, operational risk, adoption risk*). Hasil dari penelitian ini adalah *perceived benefit* memberikan pengaruh positif

terhadap penggunaan Bitcoin sedangkan *perceived risk* memberikan pengaruh signifikan dan negatif pada penggunaan Bitcoin.

Penelitian yang dilakukan oleh Setyadi et al., (2020) dengan judul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi *Continuance Intention* Dari Pengguna Pada Layanan *M-Payment* (Studi Kasus Go-Pay)”. Populasi dari penelitian ini merupakan masyarakat Indonesia yang menggunakan Go-Pay dan sampel yang ditargetkan berasal dari Jabodetabek dan Bandung yang diklasifikasikan berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pengeluaran *m-payment* per bulan dan frekuensi penggunaan. Penelitian menggunakan uji validitas dan reliabilitas pada SPSS dan melakukan pengujian statistic dengan menggunakan AMOS. Hasil dari penelitian ini adalah variabel persepsi manfaat dan persepsi risiko memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *continuance intention* dari pengguna Go-Pay. *Convenience* adalah faktor persepsi manfaat yang paling mempengaruhi *continuance intention* pengguna Go-Pay di Indonesia diikuti oleh *economic benefit* dan *seamless transaction*. Sedangkan pada persepsi risiko, faktor *security risk* memiliki pengaruh positif yang paling signifikan terhadap variabel *perceived risk* yang mempengaruhi *continuance intention*, diikuti oleh *legal risk* dan *operational risk*. *Financial risk* dalam penelitian ini tidak memiliki pengaruh terhadap *perceived risk*.

Penelitian yang dilakukan oleh Ryu, (2018) dengan judul “*What makes users willing or hesitant to use Fintech? the moderating effect of user type*”. Penelitian ini memiliki 243 responden dari pengguna *fintech* di Korea. Penelitian ini menggunakan *partial least squares* yang digunakan dalam pengujian hipotesis. Penelitian ini mengatakan bahwa pengaruh dari *perceived benefit* lebih tinggi

daripada *perceived risk* terhadap *continuance intention*. Variabel *perceived benefit* yang memiliki pengaruh dominan adalah *convenience* sedangkan dari sisi *perceived risk* yang memiliki pengaruh negatif paling dominan adalah *legal risk*.

Penelitian yang dilakukan oleh Putritama, (2019) dengan judul “*The Mobile Payment Fintech Continuance Usage Intention in Indonesia*”. Penelitian ini memiliki 104 responden dari pengguna fintech di Indonesia. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menentukan faktor positif dan negatif yang mempengaruhi niat penggunaan berkelanjutan dari pembayaran seluler *fintech* di Indonesia. Penelitian ini menemukan bahwa faktor manfaat yang dirasakan maupun risiko secara signifikan mempengaruhi kelanjutan penggunaan pembayaran seluler *fintech* di Indonesia tetapi manfaat yang dirasakan memiliki dampak yang lebih kuat daripada risiko yang dirasakan. Kenyamanan memiliki dampak positif yang paling kuat pada manfaat yang dirasakan, yang kemudian meningkatkan niat kelanjutan penggunaan pembayaran seluler *fintech*. Risiko keuangan memiliki pengaruh paling kuat pada risiko yang dirasakan, yang kemudian mengurangi niat kelanjutan penggunaan pembayaran seluler *fintech*.

Penelitian yang dilakukan oleh Sienatra, (2020) dengan judul “Dampak Persepsi Manfaat dan Persepsi Risiko terhadap *Fintech Continuance Intention* pada Generasi Milenial di Surabaya”. Penelitian ini menguji dari sisi manfaat dan risiko yang dirasakan oleh pengguna *fintech* khususnya pada generasi milenial. Penelitian menggunakan *Partial Least Square* dengan jumlah sampel 78 orang. Hasil dari penelitian yang dilakukan mengungkapkan bahwa persepsi manfaat memiliki pengaruh yang signifikan dan persepsi risiko tidak memiliki pengaruh yang

signifikan terhadap *fintech continuance intention*. Sisi manfaat yang memberikan pengaruh paling dominan adalah kenyamanan sedangkan sisi risiko yang paling dominan yaitu risiko keuangan dan risiko hukum.

Penelitian yang dilakukan oleh dengan judul Ali et al., (2021) “*How perceived risk, benefit and trust determine user Fintech adoption: a new dimension for Islamic finance*”. Penelitian ini memiliki tujuan untuk meneliti faktor penentu dari sisi manfaat dan risiko yang dirasakan dari *islamic fintech*. Selain itu meneliti pengaruh manfaat, risiko yang dirasakan dan kepercayaan pengguna pada niat untuk mengadopsi *islamic fintech*. Penelitian ini memiliki 321 sampel dengan menggunakan SmartPLS sebagai aplikasi penguji hipotesis. Hasil dari penelitian ini mengungkapkan bahwa manfaat yang dirasakan memiliki pengaruh positif dan signifikan dan risiko yang dirasakan memiliki dampak negatif dan signifikan pada kepercayaan. Selain itu, hubungan yang positif antara kepercayaan dan niat mengadopsi *islamic fintech*.

Penelitian yang dilakukan oleh Huang et al., (2022) dengan judul “*Dilemmatic dual-factor determinants of discontinuous intention in cryptocurrency usage*”. Penelitian ini memiliki total responden sebanyak 343 dan pengujian sembilan hipotesis dalam penelitian ini menggunakan PLS-SEM. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa risiko keuangan, hukum dan operasional sangat penting untuk meningkatkan risiko pengguna dalam penghentian pengguna pada *cryptocurrency* dan manfaat yang dirasakan pengguna akan memberikan peran dalam keberlanjutan atau mengurangi niat penghentian penggunaan.

Tabel 2. 1 Ringkasan Penelitian Terdahulu

No.	Judul, Penulis, & Tahun Penelitian	Variabel Penelitian	Metodologi Penelitian	Hasil Penelitian
1.	<i>Perceived Benefit and Risk as Multidimensional Determinants of Bitcoin Use: A Quantitative Exploratory Study</i>  Svetlana Abramova dan Rainer Böhme 2016	<i>Perceived benefit</i> <i>Perceived risk</i> <i>Perceived ease of use</i> <i>Usage behavior</i>	Jumlah Responden: 86 Subjek Penelitian: Pengguna Bitcoin Daerah Penelitian: Eropa Analisis Data: Menggunakan metode Partial Least Square (PLS) dengan <i>software</i> SmartPLS	<i>Perceived benefit</i> memberikan pengaruh positif terhadap penggunaan Bitcoin sedangkan <i>perceived risk</i> memberikan pengaruh signifikan dan negatif pada penggunaan Bitcoin.
2.	<i>What makes users willing or hesitant to use Fintech? the moderating effect of user type</i>  Hyun-Sun Ryu 2018	<i>Perceived risk</i> , <i>Perceived benefit</i> , <i>Continuance intention</i> .	Jumlah Responden: 243 Subjek Penelitian: Pengguna Fintech Daerah Penelitian: Korea Analisis Data: Menggunakan metode <i>Partial Least Square</i> (PLS) dengan <i>software</i> SmartPLS	Penelitian ini mengatakan bahwa pengaruh dari <i>perceived benefit</i> lebih tinggi daripada <i>perceived risk</i> terhadap <i>continuance intention</i> . Selain itu, ada perbedaan dampak yang dirasakan dari sisi manfaat dan risiko antara <i>early</i> dan <i>late adopters</i> .

No.	Judul, Penulis, & Tahun Penelitian	Variabel Penelitian	Metodologi Penelitian	Hasil Penelitian
3.	<i>The Mobile Payment Fintech Continuance Usage Intention in Indonesia</i>  Afrida Putritama 2019	<i>Perceived risk, Perceived benefit, Continuance intention.</i>	Jumlah Responden: 104 Subjek Penelitian: Pengguna Fintech transaction ( <i>mobile payment</i> ) Daerah Penelitian: Indonesia Analisis Data: Menggunakan metode <i>Partial Least Square</i> (PLS) dengan <i>software</i> SmartPLS	Faktor dari manfaat dan risiko memiliki pengaruh yang signifikan dalam mempengaruhi kelanjutan penggunaan pembayaran seluler fintech di Indonesia. Kenyamanan memiliki dampak positif paling kuat pada sisi manfaat dan risiko keuangan memiliki pengaruh yang kuat pada sisi risiko yang dapat mengurangi kelanjutan penggunaan pembayaran seluler fintech.
4.	Dampak Persepsi Manfaat dan Persepsi Risiko terhadap <i>Fintech Continuance Intention</i> pada Generasi Milenial di Surabaya	<i>Perceived risk, Perceived benefit, Continuance intention.</i>	Jumlah Responden: 78 Subjek Penelitian: Pengguna <i>platform</i> fintech Daerah Penelitian: Surabaya	Persepsi manfaat memiliki pengaruh yang signifikan dan persepsi risiko tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap <i>fintech continuance</i>

No.	Judul, Penulis, & Tahun Penelitian	Variabel Penelitian	Metodologi Penelitian	Hasil Penelitian
	Krismi Budi Sienatra 2020		Analisis Data: Menggunakan metode <i>Partial Least Square</i> (PLS) dengan <i>software SmartPLS</i>	<i>intention</i> . Sisi manfaat yang memberikan pengaruh paling dominan adalah kenyamanan sedangkan sisi risiko yang paling dominan yaitu kerugian finansial dan risiko legalitas.
5.	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi <i>Continuance Intention</i> Dari Pengguna Layanan <i>M-Payment</i> (Studi Kasus Go-Pay)  Elizabeth Venny Setyadi, Russel Suarly, Rudy Handoko, dan Alavi Ali 2020	<i>Perceived benefit</i> <i>Perceived risk</i> <i>Continuance intention</i>	Jumlah Responden: 330 Subjek Penelitian: Pengguna Go-Pay Daerah Penelitian: Perkotaan di Indonesia dengan target sampel Jabodetabek dan Bandung Analisis Data: Pengujian reliabilitas menggunakan SPSS, pengujian validitas dan reliabilitas menggunakan <i>Analysis of Moment</i>	Ada pengaruh yang signifikan antara <i>perceived benefit</i> maupun <i>perceived risk</i> pada intensi penggunaan selanjutnya. Dalam hal ini, pengguna masih berintensi melanjutkan penggunaan MPP Go-Pay meskipun masih ada faktor risiko yang dirasakan.

No.	Judul, Penulis, & Tahun Penelitian	Variabel Penelitian	Metodologi Penelitian	Hasil Penelitian
			<i>Structure</i> (AMOS) dengan <i>software</i> AMOS 24.0	
6.	<i>How perceived risk, benefit and trust determine user Fintech adoption: a new dimension for Islamic finance</i>  Muhammad Ali, Syed Ali Raza, Bilal Khamis, Chin Hong Puah, Hanudin Amin 2021	<i>Perceived risk, Perceived benefit, Trust, Intention to adopt.</i>	Jumlah Responden: 321 Subjek Penelitian: Pengguna platform islamic fintech Analisis Data: Menggunakan metode <i>Partial Least Square</i> (PLS) dengan <i>software</i> SmartPLS	Manfaat yang dirasakan memiliki pengaruh positif dan signifikan dan risiko yang dirasakan memiliki dampak negatif dan signifikan pada kepercayaan.
7.	<i>Dilemmatic dual-factor determinants of discontinuous intention in cryptocurrency usage</i>  Cheng-Kui Huang, Neil Chueh-An Lee, Wen-Chi Chen 2022	<i>Perceived risk, Perceived benefit, Discontinuance Usage Intention.</i>	Jumlah Responden: 343 Subjek Penelitian: Pengguna cryptocurrency Daerah Taiwan Analisis Data: Menggunakan metode <i>Partial Least Square</i> (PLS) dengan <i>software</i> SmartPLS	<i>Financial risk, legal risk, dan operational risk</i> dapat meningkatkan risiko yang dirasakan pengguna dan sisi manfaat yang dapat meningkatkan adalah <i>perceived usefulness</i> dan <i>seamless transactions</i> . Risiko dapat meningkatkan

No.	Judul, Penulis, & Tahun Penelitian	Variabel Penelitian	Metodologi Penelitian	Hasil Penelitian
				niat penggunaan <i>discontinuance intention</i> .

## 2.7 Pengembangan Hipotesis

### 2.7.1 Pengaruh Persepsi Manfaat (*Perceived Benefit*) terhadap Niat Keberlanjutan (*Continuance Intention*)

Niat keberlanjutan dari pengguna dapat bergantung dari persepsi terhadap penggunaan suatu produk atau layanan yang dimana dipengaruhi oleh *behavioral beliefs*. *Benefit* dianggap sebagai *behavioral beliefs* yang positif hal ini dapat meningkatkan *perceived benefit*. Oleh sebab itu, *perceived benefit* dapat diartikan sebagai persepsi pengguna yang dapat meningkatkan keinginan untuk melanjutkan penggunaan suatu produk atau layanan. Pengguna akan melanjutkan penggunaan produk dan layanan jika manfaat yang didapatkan lebih tinggi jika dibandingkan risiko (Ryu, 2018). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Putritama (2019) menemukan bahwa faktor manfaat dapat mempengaruhi kelanjutan penggunaan pembayaran seluler *fintech* di Indonesia. Penelitian dari Abramova & Böhme (2016) menemukan bahwa *perceived benefit* memberikan pengaruh terhadap penggunaan Bitcoin. *Perceived benefit* memiliki pengaruh terhadap niat menggunakan kartu kredit hal ini menunjukkan bila *perceived benefit* tinggi maka semakin tinggi niat menggunakan kartu kredit (Dewi & Aksari, 2019). Berdasarkan teori dan hasil penelitian terdahulu, maka hipotesis yang dirumuskan sebagai berikut:

**H1: Persepsi manfaat (*perceived benefit*) berpengaruh terhadap niat keberlanjutan (*continuance intention*) pada aplikasi Bibit .**

### **2.7.2 Pengaruh Keuntungan Ekonomi (*Economic Benefit*) terhadap Persepsi Manfaat (*Perceived Benefit*)**

Berbagai penelitian terdahulu memiliki penelitian yang *multi-dimension* atau bisa juga disebut sebagai faktor dari *perceived benefit*. Faktor dari *perceived benefit* yang spesifik memberikan pengaruh *continuance intention* pengguna untuk menggunakan produk atau layanan. Penelitian yang dilakukan oleh Ryu, (2018) salah satu faktor *perceived benefit* dari adalah keuntungan ekonomi. Keuntungan ekonomi (*economic benefit*) dapat terdiri dari pengurangan biaya dari promosi atau potongan harga yang diberikan oleh suatu layanan maupun pembelian produk. Selain itu, manfaat *fintech* seperti kemudahan yang menghubungkan pengguna dengan layanan untuk mendapatkan keuntungan ekonomi (*economic benefit*) (Ali et al., 2021). Layanan keuangan secara *mobile* memberikan keuntungan ekonomi bila dibandingkan dengan layanan keuangan secara tradisional hal ini dikarenakan layanan keuangan berbasis aplikasi dapat memberikan promo seperti diskon, *cashback* dan juga biaya admin yang gratis (Putritama, 2019).

Hasil penelitian Ryu (2018) mengatakan bahwa keuntungan ekonomi memiliki pengaruh terhadap persepsi manfaat. Penelitian yang dilakukan oleh Ali et al. (2021) menyatakan bahwa keuntungan ekonomi memiliki pengaruh paling dominan dalam faktor persepsi manfaat. Keuntungan ekonomi merupakan faktor paling dominan dalam mempengaruhi persepsi manfaat (Ali et al., 2021). Namun,

hasil penelitian oleh Sienatra, (2020) menemukan bahwa keuntungan ekonomi tidak berpengaruh dalam mempengaruhi persepsi manfaat. Berdasarkan teori dan penelitian terdahulu maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

**H2: Keuntungan ekonomi (*economic benefit*) berpengaruh terhadap persepsi manfaat (*perceived benefit*).**

### **2.7.3 Pengaruh Kenyamanan (*Convenience*) terhadap Persepsi Manfaat (*Perceived Benefit*)**

Era perkembangan teknologi saat ini membuat konsumen diberikan kenyamanan sekaligus kemudahan dalam mengakses layanan keuangan (Jain & Raman, 2022). *Convenience* merupakan salah satu manfaat dalam memberikan kemudahan bagi pengguna layanan keuangan dikarenakan dapat diakses secara langsung tanpa harus pergi jauh dan memakan waktu atau biaya lebih (Setyadi et al., 2020).

*Convenience* juga menjadi salah satu faktor dalam *perceived benefit* yang memberikan pengaruh paling dominan. Hal tersebut dikarenakan transaksi layanan keuangan dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja oleh *user*. *Convenience* memiliki pengaruh terhadap persepsi manfaat yang dirasakan hal ini dapat meningkatkan niat penggunaan (Putritama, 2019). Penelitian yang dilakukan oleh Mascarenhas et al., (2021) menemukan bahwa *convenience* memberikan pengaruh dan menjadi faktor yang memiliki pengaruh paling kuat diantara faktor lainnya. Variabel kenyamanan memiliki pengaruh terhadap persepsi manfaat (Sienatra, 2020). *Convenience* merupakan faktor paling dominan dalam mempengaruhi

*perceived benefit* (Sienatra, 2020). Berdasarkan penjelasan yang telah dijelaskan maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

**H3: Kenyamanan (*convenience*) berpengaruh terhadap persepsi manfaat (*perceived benefit*)**

#### **2.7.4 Pengaruh Persepsi Risiko (*Perceived Risk*) terhadap Niat Keberlanjutan (*Continuance Intention*)**

Persepsi risiko merupakan ketidakpastian dan konsekuensi yang akan ditanggung oleh pengguna sebuah barang maupun jasa. Kendala dalam penggunaan layanan keuangan dapat menghambat perilaku adopsi individu. Teori mengenai *risk-benefit framework* mengatakan bahwa niat melanjutkan sebuah layanan atau produk dipengaruhi oleh *perceived benefit* yang memberikan dampak positif sedangkan yang memberikan dampak negatif dari *perceived risk* (Abramova & Böhme, 2016). Risiko yang didapatkan oleh pengguna menjadi pengalaman yang dapat menghambat dan menjadi bahan pertimbangan untuk melanjutkan penggunaan. Salah satu risiko dalam menggunakan layanan keuangan seperti kegelisahan pengguna pada kebocoran informasi pribadi dan risiko finansial (Setyadi et al., 2020).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Putritama, (2019) bahwa *perceived risk* memiliki pengaruh terhadap niat keberlanjutan penggunaan. Penelitian yang dilakukan oleh (Ryu, 2018) mengatakan bahwa *perceived risk* memiliki pengaruh terhadap *continuance intention*. Penelitian yang dilakukan oleh Huang et al., (2022) risiko dapat meningkatkan niat penggunaan *discontinuance intention*.

Namun, penelitian yang dilakukan oleh Mascarenhas et al., (2021) menemukan bahwa *perceived risk* tidak berpengaruh terhadap *continuance intention*. Berdasarkan penelitian terdahulu maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

**H4: Persepsi risiko (*perceived risk*) berpengaruh terhadap niat keberlanjutan (*continuance intention*) pada aplikasi Bibit**

#### **2.7.5 Pengaruh Risiko Keuangan (*Financial Risk*) terhadap Persepsi Risiko (*Perceived Risk*)**

Salah satu faktor persepsi risiko dalam teori *net valence framework* adalah risiko keuangan. Risiko keuangan merupakan salah satu risiko yang berpotensi dalam kerugian finansial saat proses transaksi. Kerugian finansial dapat disebabkan oleh sistem saat transaksi, adanya penipuan serta tambahan *fee* ketika bertransaksi. Hal ini memberikan kekhawatiran bagi pengguna layanan keuangan (Setyadi et al., 2020). Kekhawatiran ini dapat menimbulkan persepsi risiko bagi pengguna dan berdampak pula pada niat untuk melanjutkan penggunaan sistem informasi. Penelitian yang dilakukan oleh Huang et al., (2022) mengatakan bahwa *financial risk* memberikan pengaruh terhadap persepsi risiko. Selain itu, hasil penelitian yang lain pun menemukan bahwa *financial risk* memiliki pengaruh positif terhadap persepsi risiko (Mascarenhas et al., 2021). Penelitian yang dilakukan oleh Setyadi et al., (2020) menemukan bahwa risiko keuangan tidak berpengaruh terhadap persepsi risiko. Penjelasan mengenai teori dan penelitian terdahulu maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

**H5: Risiko keuangan (*financial risk*) berpengaruh terhadap persepsi risiko (*perceived risk*)**

**2.7.6 Pengaruh Risiko Hukum (*Legal Risk*) terhadap Persepsi Risiko (*Perceived Risk*)**

*Legal risk* merupakan salah satu hal yang menjadi faktor dalam persepsi risiko. Definisi *legal risk* menurut Ryu, (2018) adalah layanan atau sistem yang belum memiliki status ilegal. Kurangnya regulasi atau aturan yang dikeluarkan oleh pemerintah dapat menimbulkan kecemasan pada pengguna. Ada berbagai layanan keuangan yang masih belum memiliki pengaturan khusus atau belum terlalu ketat yang memberikan peluang bagi oknum tertentu. Saat ini pun masih banyak terjadi penipuan yang mengatasnamakan suatu perusahaan investasi yang dapat memberikan kerugian (OJK, 2020). Hal ini dapat dikarenakan undang-undang yang masih dalam proses atau lebih lambat dibandingkan dengan kemajuan teknologi (Setyadi et al., 2020). Kejadian yang disebabkan dari kurangnya aturan memberikan kekhawatiran dan ketidakpercayaan pengguna yang menimbulkan persepsi negatif hal ini pun akan berdampak pula pada niat penggunaan selanjutnya. Penelitian yang dilakukan oleh Ali et al., (2021) menemukan bahwa *legal risk* merupakan salah satu faktor yang memiliki pengaruh paling penting dalam mempengaruhi persepsi risiko. Penelitian oleh Mascarenhas et al., (2021) mengatakan bahwa *legal risk* memberikan pengaruh yang terhadap persepsi risiko pengguna. Hasil yang ditemukan oleh penelitian terdahulu maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

**H6: Risiko hukum (*legal risk*) berpengaruh terhadap persepsi risiko (*perceived risk*)**

### **2.7.7 Pengaruh Risiko Keamanan (*Security Risk*) terhadap Persepsi Risiko (*Perceived Risk*)**

*Security risk* merupakan risiko yang dihadapi oleh pengguna hal ini disebabkan karena adanya pihak lain yang meretas sistem keamanan atau melakukan penipuan untuk kepentingan individu, contohnya *hacker*. Gangguan saat bertransaksi dikarenakan peretas dapat memberikan kerugian seperti pengguna kehilangan uang. Selain itu, menggunakan *fintech* ataupun aplikasi *digital* dapat memberikan potensi kerugian dari sisi privasi pengguna bila disalahgunakan. Kerugian yang diberikan oleh aplikasi dapat meningkatkan *perceived risk* bagi pengguna (Setyadi et al., 2020). Penelitian yang dilakukan oleh Ali et al., (2021) mengatakan bahwa *security risk* memberikan pengaruh terhadap *perceived risk*. Namun, penelitian yang dilakukan oleh Sienatra, (2020) menemukan bahwa risiko keamanan tidak berpengaruh terhadap persepsi risiko. Hasil yang ditemukan oleh penelitian terdahulu maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

**H7: Risiko keamanan (*security risk*) berpengaruh terhadap persepsi risiko (*perceived risk*)**

### **2.7.8 Pengaruh Risiko Operasional (*Operational Risk*) terhadap Persepsi Risiko (*Perceived Risk*)**

*Operational risk* merupakan potensi kerugian yang didapatkan oleh pengguna dikarenakan tidak memadai atau kesalahan dari karyawan, sistem, dan proses internal. Risiko operasional dapat disebabkan oleh kurangnya ahli ataupun kurangnya respon perusahaan terhadap masalah yang dihadapi pengguna aplikasi. Risiko operasional yang diberikan dapat menimbulkan persepsi negatif bagi pengguna aplikasi. Risiko yang tinggi dalam sistem keuangan dan operasional dapat membuat pengguna untuk tidak melanjutkan untuk menggunakan sebuah aplikasi. Adanya risiko ini akan memberikan pengaruh terhadap persepsi risiko dan juga akan berdampak pada kepuasan pengguna (Ryu, 2018). Risiko operasional memberikan pengaruh terhadap persepsi risiko (Mascarenhas et al., 2021). Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Ali et al., (2021) menemukan bahwa risiko operasional memberikan pengaruh terhadap persepsi risiko dari konsumen. Namun, penelitian yang dilakukan oleh Sienatra, (2020) menemukan bahwa risiko operasional tidak berpengaruh terhadap persepsi risiko. Hasil yang ditemukan oleh Oleh sebab itu, dapat dirumuskan hipotesis pada penelitian sebagai berikut:

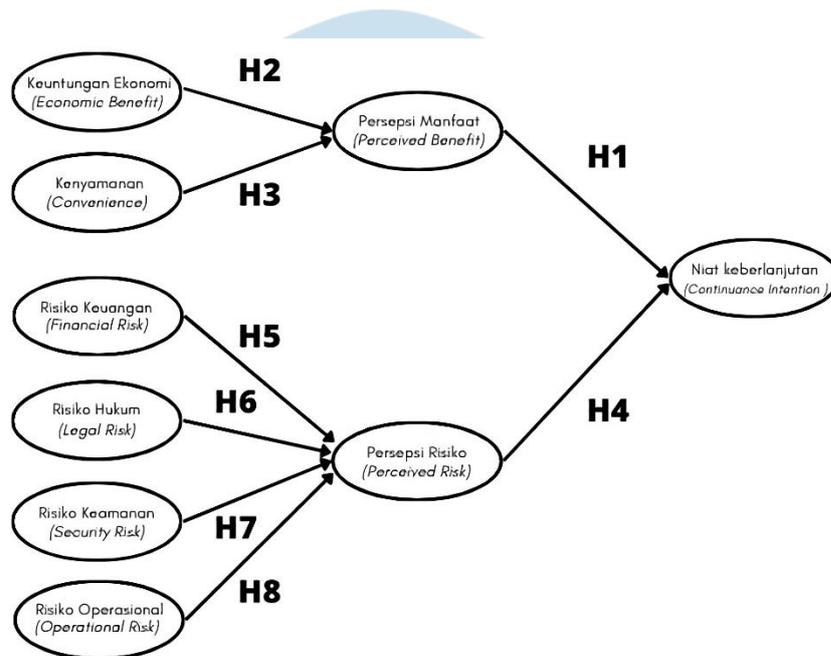
**H8: Risiko operasional (*operational risk*) berpengaruh terhadap persepsi risiko (*perceived risk*)**

## **2.8 Kerangka Penelitian**

Penelitian ini memiliki kerangka pemikiran yang menjelaskan hubungan antara persepsi manfaat dan persepsi risiko sebagai variabel eksogen dan

*continuance intention* sebagai variabel endogen. Kerangka penelitian yang ada pada penelitian ini digambarkan sebagai berikut:

**Gambar 2. 2 Kerangka Penelitian**



Sumber: Ryu, (2018)