

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

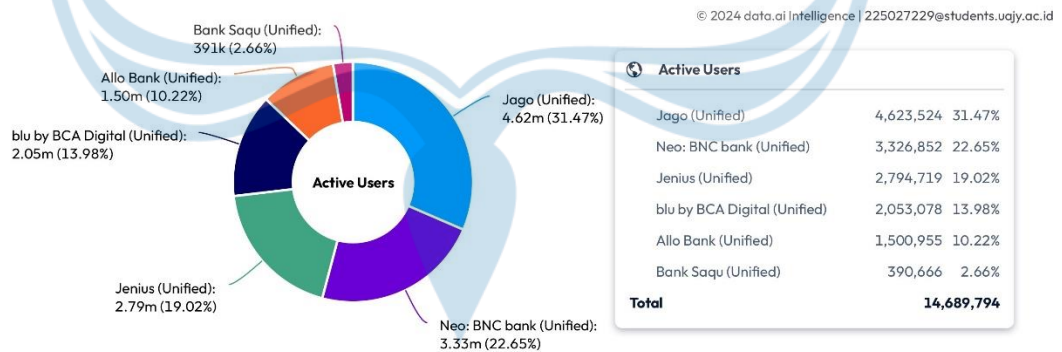
Financial Technology (FinTech) adalah gagasan yang mencakup penggunaan teknologi untuk memungkinkan konsumen menggunakan layanan dan produk keuangan yang inovatif (Madir, 2019). *Financial Technology* ini telah berkembang dengan cepat di era digital, dan adopsinya menjadi semakin penting bagi masyarakat. Dengan terus berkembangnya inovasi FinTech, orang tidak hanya dapat mendapatkan layanan keuangan dengan lebih cepat dan mudah, tetapi juga menciptakan peluang baru dan meningkatkan efisiensi sektor keuangan secara keseluruhan. Layanan keuangan yang memanfaatkan teknologi kini telah menjadi suatu kebutuhan yang cukup penting di lingkungan masyarakat. FinTech dapat membantu orang untuk mengakses layanan keuangan, membayar tagihan, mentransfer dana, dan berbelanja secara online (Almashhadani et al., 2023). Kebutuhan akan layanan keuangan yang menggunakan teknologi ini terus meningkat seiring dengan kemajuan teknologi dan gaya hidup masyarakat.

Terdapat berbagai layanan FinTech seperti pembayaran online, pinjaman digital, *crowdfunding*, dompet digital, InsurTech, TradeTech, teknologi *blockchain* dan *cryptocurrency*, perbankan digital, dan sebagainya (Srivastava et al., 2024). Bank digital adalah salah satu contoh perkembangan dalam industri keuangan yang disebabkan oleh inovasi teknologi keuangan. Bank digital menggunakan fasilitas elektronik/digital yang dimiliki oleh bank serta perangkat digital yang dioperasikan secara mandiri oleh calon nasabah (Laksana et al., 2023). Bank digital menyediakan

fitur yang membuatnya lebih mudah bagi penggunanya. Tidak hanya mengubah metode pembayaran menjadi lebih mudah, tetapi juga menawarkan banyak keuntungan tambahan bagi penggunanya. Bank digital memungkinkan pelanggan untuk mengakses akun dan melakukan aktivitas keuangan secara fleksibel, tanpa terikat oleh jam operasional seperti yang berlaku pada bank konvensional. Menurut Tien (2023), bank digital merupakan sebuah inovasi perbankan yang berfokus pada teknologi digital untuk menghadirkan layanan yang lebih efisien dan bermanfaat bagi bank dan nasabah. Berbagai jenis bank digital telah tersedia di masyarakat saat ini, seperti Bank Jago, Bank Neo, Jenius, SeaBank, Allobank dan masih banyak lagi. Banyaknya pilihan bank digital yang tersedia maka dapat membuat pengguna merasa bingung dan ragu dalam memilih bank digital yang paling sesuai dengan kebutuhan mereka. Hal tersebut dikarenakan setiap orang memiliki kebutuhan dan preferensi yang berbeda dalam menggunakan bank digital, sehingga banyaknya pilihan bank digital dapat membuat mereka sulit menemukan yang paling cocok.

Pandemi COVID-19 memiliki peran besar dalam peningkatan jumlah pengguna bank digital. Pembatasan mobilitas dan protokol kesehatan mendorong masyarakat untuk beralih ke platform digital untuk melakukan berbagai aktivitas, termasuk transaksi keuangan. Menurut survei Populix (2022) yang melibatkan 1000 responden dari berbagai kota di Indonesia, sekitar 33% dari mereka merupakan pengguna bank digital. Perkembangan penggunaan bank digital ini sejalan dengan peningkatan nilai transaksi bank digital yang signifikan pada tahun 2022 dan 2023. Berdasarkan data Bank Indonesia (2022), pada bulan Januari tercatat nilai transaksi mencapai Rp4.314,3 triliun, melonjak 62,8% dibandingkan tahun sebelumnya.

Data ini diperkuat oleh publikasi (Ahdiat, 2023) di Databooks, yang menunjukkan nilai transaksi digital banking mencapai Rp5.098,6 triliun pada bulan Agustus 2023. Fenomena ini menunjukkan adanya transformasi yang signifikan khususnya dalam dunia keuangan. Fenomena ini juga menarik perhatian perusahaan-perusahaan keuangan, di mana mereka menyadari bagaimana fenomena ini dapat menjadi suatu peluang dalam proses bisnis mereka. Sehingga tidak sedikit perusahaan jasa keuangan yang mulai ikut melakukan transformasi dengan cara membuat aplikasi bank digital yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan mereka. Salah satu contohnya adalah perusahaan Astra, perusahaan PT Bank Jasa Jakarta selaku anak perusahaan Astra Financial juga ikut melakukan adopsi dalam FinTech mereka, yang pada bulan November 2023 mereka juga meluncurkan sebuah aplikasi bank digital bernama Bank Saqu.



Gambar 1. 1 Data Pengguna Aktif Bank Digital

Sumber: (Data.ai, 2024)

Berdasarkan artikel dari Fintech News Singapore (2024), Bank Saqu telah berhasil mendapatkan 300.000 pengguna dalam dua bulan pertama operasinya. Hal tersebut juga didukung oleh data dari Data.ai (2024), yang jumlah pengguna aktif

Bank Saqu sampai bulan februari adalah sebesar 390.666, dengan 376.065 adalah pengguna Android dan 14.601 adalah pengguna IOS. Meskipun menunjukkan pertumbuhan yang pesat, namun Gambar 1. 1 menunjukkan jumlah pengguna aktif Bank Saqu dapat dikatakan masih terbatas dibandingkan dengan bank digital lainnya, yang menempatkannya di posisi terbawah. Sebagai bank digital baru, Bank Saqu harus bisa bersaing dengan banyaknya bank digital lain yang sudah memiliki jumlah aset maupun basis pengguna yang besar.

Penelitian ini memilih Bank Saqu sebagai objek penelitian dikarenakan berdasarkan data yang ada, terdapat pertumbuhan pengguna yang signifikan sejak peluncurannya pada tahun 2023. Sebagai pendatang baru di teknologi bank digital, Bank Saqu telah berhasil menarik minat pengguna dengan berbagai fitur inovatif yang ditawarkan. Pertumbuhan ini menunjukkan potensi besar yang dimiliki Bank Saqu dalam meraih pangsa pasar di industri perbankan digital yang semakin kompetitif. Fenomena ini menarik perhatian peneliti karena, meskipun Bank Saqu merupakan bank digital yang relatif baru dan jumlah penggunanya masih terbatas, pertumbuhan pengguna baru terlihat signifikan dalam dua bulan pertamanya. Kondisi ini menandakan bahwa ada daya tarik khusus yang dimiliki oleh Bank Saqu sehingga mampu menarik pengguna dalam waktu singkat. Oleh karena itu, penting untuk meneliti faktor-faktor yang memengaruhi niat atau keinginan seseorang dalam menggunakan aplikasi Bank Saqu ini.

Perkembangan teknologi yang cepat menuntut adaptasi masyarakat terhadap teknologi. Untuk memahami bagaimana masyarakat merespons dan menerima Bank Saqu di era digitalisasi, penting untuk memahami niat atau

keinginan mereka dalam menggunakan teknologi ini. Tentunya terdapat banyak faktor yang mempengaruhi keinginan seseorang dalam menggunakan teknologi. Salah satu model teori yang menjelaskan faktor-faktor tersebut adalah teori UTAUT. Teori UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) adalah model yang digunakan untuk mengukur bagaimana penerimaan sebuah teknologi (Venkatesh et al., 2003). Teori ini merupakan hasil integrasi dari 8 teori sebelumnya yang menjelaskan tentang penerimaan dan penggunaan teknologi. Teori UTAUT merupakan teori yang tepat untuk digunakan dalam penelitian tentang adopsi teknologi baru karena kemampuannya untuk menjelaskan berbagai faktor yang mempengaruhi keinginan pengguna dalam menggunakan suatu teknologi.

Model teori UTAUT ini dapat menyajikan dan menjelaskan niat perilaku (*behavioral intention*) seseorang dalam penggunaan teknologi (Bajunaied et al., 2023; Chaveesuk et al., 2022; Namahoot & Jantasri, 2023; Negm, 2023; Ong et al., 2023; Srivastava et al., 2024). Terdapat 4 konstruk yang membentuk teori UTAUT, yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence* dan *facilitating conditions* (Venkatesh et al., 2003). Berdasarkan teori UTAUT, *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence* mempengaruhi niat penggunaan teknologi atau *behavioral intention*, sementara *behavioral intention* dan *facilitating conditions* menentukan penggunaan teknologi atau *use behavior* (Venkatesh et al., 2016). Sehingga berdasarkan teori tersebut, penelitian ini akan melihat 3 faktor yang mempengaruhi keinginan seseorang atau *behavioral intention* dalam

menggunakan Bank Saqu yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, dan *social influence*.

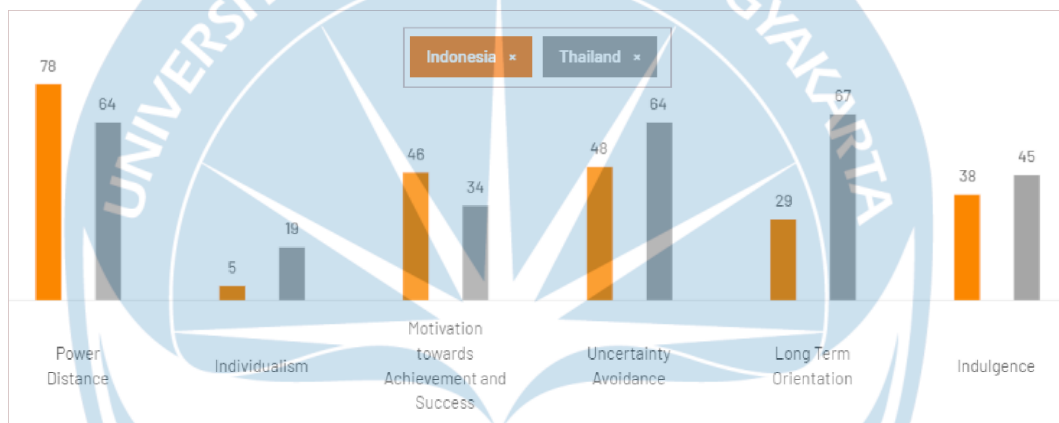
Faktor-faktor tersebut penting untuk diperhatikan, karena dapat memberikan gambaran tentang bagaimana seseorang akan berperilaku dan mengambil keputusan saat menggunakan Bank Saqu. *Performance expectation* adalah harapan akan peningkatan kinerja dari penggunaan teknologi (Hanif et al., 2022), faktor ini penting karena dapat menjadi kendala karena adanya kemungkinan pengguna menganggap bahwa aplikasi ini tidak menawarkan keunggulan signifikan dibandingkan bank digital yang lain. Begitu juga dengan *effort expectancy*, menurut Mer & Virdi (2023) *effort expectancy* adalah persepsi tentang kemudahan penggunaan sistem informasi. Selain keunggulan, faktor bagaimana kemudahan penggunaan dari aplikasi Bank Saqu ini menjadi hal yang penting karena berkaitan dengan bagaimana pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi ini. Selain itu, pengaruh sosial dapat memainkan peran penting dalam adopsi teknologi. *Social influence* mengacu pada rekomendasi dari keluarga maupun teman berpotensi mengubah perilaku pengguna agar mau menggunakan teknologi (Sutticherchart & Rakthin, 2023). Tanpa adanya dukungan sosial yang kuat dan norma yang mendukung penggunaan aplikasi tersebut, maka penggunaan aplikasi tersebut di masyarakat akan sulit meningkat.

Penelitian ini juga menggunakan variabel mediasi untuk mengukur niat atau keinginan seseorang dalam menggunakan Bank Saqu. Variabel *perceived risk* dan *trust* digunakan sebagai mediasi antar hubungan dalam penelitian ini. Pada penelitian yang dilakukan oleh (Namahoot & Jantasri, 2023) telah menunjukkan

bahwa variabel *perceived risk* dan *trust* memainkan peran penting sebagai pemediasi dalam penggunaan teknologi. Dalam konteks penggunaan aplikasi Bank Saqu, *perceived risk* mengacu pada kekhawatiran pengguna akan risiko ketika menggunakan teknologi (Mer & Viridi, 2023), misalnya kekhawatiran tentang adanya kemungkinan kebocoran informasi pribadi atau pencurian identitas. Penting untuk mempertimbangkan variabel ini karena rasa khawatir dapat menjadi penghalang bagi orang-orang dalam menggunakan aplikasi tersebut. Sementara itu, *trust* mencerminkan bagaimana tingkat kepercayaan pengguna terhadap keandalan dan keamanan aplikasi tersebut, seperti keyakinan bahwa Bank Saqu akan menjaga kerahasiaan informasi pengguna dan menerapkan langkah-langkah keamanan yang memadai. Kepercayaan akan mendorong seseorang untuk menggunakan suatu teknologi (Koenig-Lewis et al., 2010). Dengan memasukkan variabel mediasi ini dalam analisis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi adopsi Bank Saqu dan peran dari *perceived risk* dan *trust* dalam proses tersebut.

Penelitian ini dilakukan untuk melengkapi *gap* pada fenomena maupun *gap* pada penelitian sebelumnya. Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Namahoot & Jantasri, 2023) terdapat beberapa kesenjangan atau *gap* dari penelitian tersebut yang perlu dilengkapi kembali dalam penelitian ini. Fokus penelitian sebelumnya bersifat general terhadap bermacam jenis dari *cashless payment*, sedangkan penelitian ini lebih berfokus bank digital, khususnya Bank Saqu. Sehingga, dibandingkan dengan penelitian sebelumnya yang lebih umum terhadap berbagai jenis metode *cashless payment*, penelitian ini akan mengisi

kesenjangan pengetahuan dengan fokus yang lebih spesifik pada penggunaan Bank Saqu sebagai bank digital. Berdasarkan data Populix (2022) maupun Data.ai (2024), 3 bank digital dengan pengguna terbanyak adalah Bank Jago, Bank Neo, dan Jenius. Sebagai bank digital baru, Bank Saqu harus mengidentifikasi strategi yang tepat untuk bersaing dengan bank-bank tersebut yang telah mapan di pasar. Oleh karena itu, penting untuk menganalisis bagaimana persepsi individu yang menggunakan aplikasi Bank Saqu ini.



Gambar 1. 2 Perbandingan Budaya Thailand dan Indonesia

Sumber: (Hofstede Insights, 2024)

Penelitian ini juga berbeda dengan penelitian sebelumnya dalam hal lokasi. Penelitian sebelumnya dilakukan di Thailand, sedangkan penelitian ini dilakukan di Yogyakarta. Populasi di kedua tempat tersebut memiliki karakteristik yang berbeda, sehingga hasil temuan dari penelitiannya pun tidak dapat dibandingkan secara langsung. Berdasarkan data pada Gambar 1. 2, terlihat bahwa terdapat perbedaan dimensi budaya antara Thailand dan Indonesia. Perbedaan budaya antara Indonesia dan Thailand menciptakan *gap* penelitian yang signifikan karena faktor-faktor budaya ini dapat memengaruhi perilaku dan preferensi pengguna bank

digital secara berbeda di kedua negara. Misalnya, *power distance* yang lebih kuat di Indonesia bisa berarti bahwa pengguna lebih dipengaruhi oleh rekomendasi dari otoritas dan institusi mereka. Di sisi lain, *uncertainty avoidance* atau penghindaran ketidakpastian yang lebih tinggi di Thailand menunjukkan bahwa masyarakat Thailand lebih tidak nyaman dengan ketidakpastian dan perubahan dibandingkan dengan masyarakat Indonesia. Dalam konteks penggunaan bank digital, ini bisa berarti bahwa pengguna di Thailand mungkin lebih memerlukan jaminan keamanan dan stabilitas dibandingkan dengan pengguna di Indonesia yang mungkin lebih terbuka terhadap inovasi dan perubahan. Oleh karena itu, hasil penelitian di Thailand tidak dapat langsung dibandingkan atau digeneralisasikan ke Yogyakarta, Indonesia, karena perbedaan karakteristik budaya ini akan mempengaruhi niat dan keinginan pengguna dalam menggunakan layanan bank digital seperti Bank Saqu.

Selain itu, responden dalam penelitian sebelumnya bersifat umum dan tidak secara spesifik ditujukan kepada generasi tertentu, sedangkan dalam penelitian ini akan dibatasi pada kalangan Generasi Z. Generasi Z ini dipilih sebagai fokus penelitian karena mereka merupakan populasi yang dominan di Indonesia, dengan persentase 27,94% dari total 270,20 juta penduduk (Badan Pusat Statistik, 2021a). Sedangkan, pemilihan Yogyakarta sebagai lokasi penelitian didasarkan pada data Badan Pusat Statistik (2021b), yang menunjukkan bahwa Yogyakarta memiliki jumlah generasi Z tertinggi, yaitu 835.000 jiwa dari total 3.668.719 juta penduduk. Oleh karena itu, Yogyakarta dianggap sebagai tempat yang ideal untuk mempelajari perilaku dan preferensi generasi Z dalam menggunakan layanan perbankan digital

terkhusus Bank Saqu. Perbandingan penelitian terdahulu dengan penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 1. 1.

Tabel 1. 1 Gap Penelitian

Aspek	Artikel acuan	Penelitian ini
Konteks/Aplikasi	Metode pembayaran <i>cashless payment</i> di Thailand.	Penggunaan Bank Saqu di Yogyakarta.
Metodologi	Model UTAUT dengan variabel mediasi <i>perceived risk</i> dan <i>trust</i> .	Model UTAUT dengan variabel mediasi <i>perceived risk</i> dan <i>trust</i> .
Geografi/Demografi	Fokus kepada kalangan pengguna yang menggunakan <i>cashless payment</i> di Thailand.	Fokus pada pengguna Generasi Z yang menggunakan Bank Saqu di Yogyakarta.
Variabel penelitian	Faktor-faktor yang memengaruhi <i>behavioral intention</i> penggunaan metode pembayaran <i>cashless</i> di Thailand.	Faktor-faktor yang memengaruhi <i>behavioral intention</i> penggunaan Bank Saqu di Yogyakarta.
Potensi Gap Penelitian	Bersifat umum dalam hal teknologi <i>cashless payment</i> dan tidak spesifik terhadap latar belakang generasi pengguna.	Analisis yang lebih fokus dan mendalam terhadap faktor-faktor yang memengaruhi <i>behavioral intention</i> dalam menggunakan Bank Saqu di kalangan generasi Z.

Adanya kesenjangan-kesenjangan tersebut mendorong penelitian ini untuk melakukan analisis mendalam terhadap faktor-faktor yang memengaruhi adopsi Bank Saqu sebagai platform perbankan digital di kalangan Generasi Z di Yogyakarta, terutama di antara mereka yang belum memiliki pengalaman menggunakan layanan Bank Saqu sebelumnya. Faktor-faktor yang menjadi fokus analisis meliputi *performance expectancy*, *effort expectancy*, dan *social influence*. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana pengaruh dari *performance expectancy*, *effort expectancy*, dan *social influence* terhadap niat

perilaku untuk menggunakan aplikasi Bank Saqu di Yogyakarta, dengan mempertimbangkan mediasi dari *perceived risk* dan *trust*. Dengan dilakukannya penelitian ini maka akan didapatkan pemahaman yang lebih dalam mengenai bagaimana niat perilaku seseorang pengguna untuk menggunakan perbankan digital khususnya Bank Saqu.

1.2 Rumusan Masalah

Financial technology (FinTech) telah berkembang mengikuti perkembangan teknologi, khususnya dalam hal kemudahan dan kecepatan akses. Salah satu contoh dari perkembangan FinTech adalah munculnya bank digital sebagai sarana perbankan digital. Dengan adanya bank digital maka transaksi perbankan akan menjadi lebih mudah dan cepat. Perkembangan FinTech ini juga merubah bagaimana niat perilaku masyarakat dalam bertransaksi keuangan. Adanya aplikasi Bank Saqu sebagai salah satu bank digital tentunya menjadi tantangan bagi masyarakat untuk beralih dari perbankan tradisional ke metode perbankan digital. Hal ini karena masyarakat tentu perlu menyesuaikan diri terhadap perubahan perilaku dan kebiasaan dalam menggunakan teknologi. Persepsi masyarakat terhadap risiko dan kepercayaan juga menjadi faktor penting yang mempengaruhi niat perilaku dalam menggunakan aplikasi pembayaran digital. Penelitian ini dilakukan untuk melihat bagaimana pengaruh faktor-faktor penerimaan teknologi terhadap niat perilaku untuk menggunakan aplikasi Bank Saqu. Oleh karena itu, rumusan penelitian ini adalah apakah *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence* berpengaruh terhadap *behavioral*

intention untuk menggunakan aplikasi Bank Saqu di Yogyakarta, dengan variabel pemediasi *perceived risk* dan *trust*.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Dengan melihat latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan maka perlu dilakukan penelitian untuk melihat sejauh mana hubungan dan keterikatan variabel *performance expectancy*, *performance expectancy*, *social influence* terhadap *behavioral intention* serta hubungan variabel mediasinya yaitu *perceived risk* dan *trust*. Berikut dipaparkan beberapa pertanyaan penelitiannya, yaitu:

1. Apakah *performance expectancy* berpengaruh terhadap *perceived risk* dan *trust*?
2. Apakah *effort expectancy* berpengaruh terhadap *perceived risk* dan *trust*?
3. Apakah *social influence* berpengaruh terhadap *perceived risk* dan *trust*?
4. Apakah *perceived risk* dan *trust* berpengaruh terhadap *behavioral intention*?
5. Apakah *perceived risk* dan *trust* memediasi pengaruh *performance expectancy* terhadap *behavioral intention*?
6. Apakah *perceived risk* dan *trust* memediasi pengaruh *effort expectancy* terhadap *behavioral intention*?
7. Apakah *perceived risk* dan *trust* memediasi pengaruh *social influence* terhadap *behavioral intention*?

1.4 Tujuan Penelitian

Berikut merupakan tujuan penelitian ini dilakukan:

1. Untuk menganalisis pengaruh *performance expectancy* terhadap *perceived risk* dan *trust*.
2. Untuk menganalisis pengaruh *effort expectancy* terhadap *perceived risk* dan *trust*.
3. Untuk menganalisis pengaruh *social influence* terhadap *perceived risk* dan *trust*.
4. Untuk menganalisis pengaruh *perceived risk* dan *trust* terhadap *behavioral intention*.
5. Untuk menganalisis pengaruh *perceived risk* dan *trust* sebagai pemediasi pengaruh *performance expectancy* terhadap *behavioral intention*.
6. Untuk menganalisis pengaruh *perceived risk* dan *trust* sebagai pemediasi pengaruh *effort expectancy* terhadap *behavioral intention*.
7. Untuk menganalisis pengaruh *perceived risk* dan *trust* sebagai pemediasi pengaruh *social influence* terhadap *behavioral intention*.

1.5 Manfaat Penelitian

Pada penelitian ini terdapat dua manfaat yang akan diberikan yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis. Berikut diuraikan kedua manfaat tersebut.

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi teoritis dengan memperdalam pemahaman mengenai bagaimana penerimaan FinTech, terutama dalam penggunaan aplikasi Bank Saqu. Dengan adanya penelitian ini maka diharapkan juga akan meningkatkan pemahaman lebih dalam terkait faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan teknologi dengan

melihat pengaruh dari *performance expectancy*, *performance expectancy*, dan *social influence* terhadap *behavioral intention* atau niat perilaku. Dengan merinci dampak setiap faktor tersebut, penelitian ini dapat melengkapi literatur akademis yang berkaitan dengan penerimaan teknologi dan memberikan wawasan baru tentang bagaimana dinamika tersebut dapat diaplikasikan pada Bank Saqu. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan teoritis yang berharga bagi pengembangan konsep dan teori di bidang FinTech.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini nantinya diharapkan memberikan kontribusi praktis yang signifikan bagi pelaku bisnis, khususnya perusahaan Astra, dalam menyusun dan meningkatkan fungsional aplikasi Bank Saqu agar lebih sesuai dengan ekspektasi pengguna. Dengan pemahaman yang lebih mendalam terhadap pengaruh *performance expectancy*, *performance expectancy*, dan *social influence* terhadap *behavioral intention*, perusahaan dapat mengoptimalkan sumber daya mereka untuk mengembangkan sistem yang lebih memenuhi kebutuhan pelanggan. Penelitian ini pada akhirnya diharapkan dapat meningkatkan jumlah penggunaan Bank Saqu di pasar yang semakin kompetitif.

1.6 Batasan Penelitian

Batasan penelitian ini dibuat agar dalam proses penelitian menjadi lebih fokus dan tidak keluar dari ruang lingkup penelitian. Batasan ini juga diharapkan

dapat membantu untuk mengefisienkan proses penelitian. Berikut batasan yang dibuat untuk penelitian ini:

1. Variabel penerimaan teknologi terpilih (UTAUT): Penelitian akan membatasi analisis pada variabel UTAUT, yaitu *performance expectancy*, *performance expectancy*, dan *social influence*. Pembatasan ini bertujuan untuk mendalami pemahaman terhadap dampak masing-masing variabel tersebut terhadap *behavioral intention*, sehingga fokus penelitian tetap terarah.
2. Fokus pada merek Bank Saqu : Penelitian ini akan berfokus pada generasi Z yang sudah pernah menggunakan aplikasi Bank Saqu, yang berdomisili di Yogyakarta. Pembatasan ini bertujuan agar hasil penelitian memiliki relevansi yang tinggi dengan konteks penelitian yang sedang diamati.
3. Faktor Eksternal Lain: Faktor-faktor eksternal seperti kondisi ekonomi atau perubahan regulasi yang tidak langsung terkait dengan penggunaan aplikasi pembayaran akan diabaikan dalam penelitian ini. Pembatasan ini diambil untuk menjaga konsistensi dan relevansi temuan dengan variabel yang diteliti.

1.7 Sistematika Penelitian

Sistematika penulisan dalam penelitian ini telah disusun dalam lima bab yang bertujuan untuk memudahkan pemahaman bagi penulis dan pembaca. Setiap bab berisikan beberapa sub bab yang diatur secara terstruktur. Berikut adalah rincian dari sistematika penulisan ini:

BAB I PENDAHULUAN

Bab pendahuluan berfungsi sebagai pengantar yang memberikan pemahaman mengenai tujuan dan alasan di balik penelitian ini. Secara khusus, bab ini mencakup latar belakang masalah, rumusan masalah, lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini, dijelaskan secara mendalam terkait teori-teori yang menjadi landasan bagi penelitian, seperti *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *trust*, *perceived risk* dan *behavioral intention*. Selain itu, bab ini menyajikan temuan-temuan penelitian terdahulu yang relevan untuk membangun hipotesis. Penutup bab ini mencakup penyusunan kerangka penelitian untuk memberikan gambaran terstruktur.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini merinci metode dan prosedur pengumpulan data, sampel, serta cara pengambilan sampel. Definisi operasional variabel dan metode pengujian instrumen juga dijelaskan dalam bab ini. Pada bab ini juga dijelaskan mengenai metode analisis dan alat yang digunakan untuk menganalisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan hasil penelitian dan pembahasan yang menjelaskan analisis data yang berhasil dikumpulkan. Diskusi mengenai hasil tersebut berfokus pada pengujian hipotesis yang telah diajukan sebelumnya.

BAB V PENUTUP

Bab ini menjadi bab penutup yang merangkum kesimpulan penelitian, implikasi manajerial, keterbatasan penelitian, dan saran-saran dari penulis. Informasi ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan bagi penelitian selanjutnya dan pihak-pihak lain yang tertarik dalam penelitian serupa.

