

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Perkembangan teknologi di dunia, mulai dari teknologi konvensional hingga menjadi teknologi modern, secara tidak langsung mendorong atau mengharuskan masyarakat luas untuk menggunakan dan terlibat dengan teknologi tersebut (Rahmawati, 2022). Era revolusi *industry* 4.0, mendorong berbagai jenis teknologi mengalami transformasi yang signifikan, salah satunya yaitu pada industri keuangan atau perbankan yang biasa dikenal dengan istilah *financial technology* (*fintech*). Perkembangan *fintech* tersebut salah satunya dapat dilihat pada kehadiran Solusi pembayaran digital seperti QRIS, OVO, Gopay, ShopeePay, dan sejenisnya. Inovasi di bidang keuangan melalui *platform-platform* tersebut, memberikan dampak yang signifikan terhadap paradigma transaksi keuangan.

Transaksi yang semula bergantung pada model konvensional menjadi lebih efisien dan cepat melalui metode pembayaran digital, hal ini mengubah cara masyarakat berinteraksi dengan layanan keuangan (Tarantang dkk., 2019). Paradigma transaksi keuangan yang sebelumnya terbatas oleh Batasan geografis dan waktu, kini menjadi lebih terbuka, instan, dan dapat diakses dengan mudah melalui perangkat digital.

Pada perkembangan *fintech*, penggunaan *Quick Response Code* Indonesia *Standard* (QRIS), yang memungkinkan pengguna melakukan

pembayaran dengan hanya memindai kode QR, dan layanan perbankan berbasis aplikasi *mobile*, yang memungkinkan pengguna mengelola keuangan mereka tanpa harus datang langsung ke bank menjadi inovasi yang menonjol dalam industri perbankan dan keuangan (Bank Indonesia, 2020). Kondisi tersebut mengharuskan perusahaan memahami dengan cermat pelayanan yang dibutuhkan masyarakat seiring dengan kemajuan *financial technology* yang tidak dapat diprediksi (Andaiyani dkk., 2020).

Sebagai bank sentral Republik Indonesia, Bank Indonesia bekerjasama dengan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) membuat produk untuk menghadapi perkembangan dan pertumbuhan teknologi digital. Salah satu contohnya adalah kode respons cepat atau *Quick Response (QR) Code*, yang digunakan untuk membayar transaksi melalui aplikasi uang elektronik berbasis server, dompet elektronik, atau perbankan *mobile* (Natalina dkk., 2021). QRIS adalah hasil dari penggabungan QR yang berasal dari berbagai Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) ke dalam satu kode QR tunggal. Pembuatan QRIS dilakukan secara kolaboratif oleh industri sistem pembayaran bersama dengan Bank Indonesia dengan tujuan untuk mempermudah, mempercepat, dan meningkatkan keamanan proses transaksi yang menggunakan *QR Code* (Bank Indonesia, 2020).

Penggunaan QRIS dapat dilakukan dengan cara pelanggan memilih dan mengunduh aplikasi pembayaran di ponsel mereka. Kemudian, mereka perlu mendaftar ke salah satu Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) dan memastikan saldo mencukupi untuk melakukan transaksi. Dalam aplikasi,

pelanggan akan melakukan pemindaian QRIS di tempat usaha, memasukkan jumlah pembayaran, mengotorisasi transaksi, dan terakhir, mengkonfirmasi pembayaran kepada pihak yang menjual barang atau jasa (ASPI, 2021). Setiap individu yang mempunyai ponsel dengan dilengkapi kamera dan akses internet, serta memiliki akun pembayaran digital, dapat melakukan transaksi menggunakan QRIS. Untuk melakukan transaksi, pelanggan dapat memanfaatkan berbagai jenis aplikasi uang elektronik, seperti yang berbasis *server*, dompet elektronik, maupun layanan perbankan seluler yang memiliki kemampuan untuk melakukan pembayaran melalui *QR Code*.

Perkembangan teknologi yang terus meningkat tersebut memberikan dukungan penting bagi keberhasilan organisasi dalam persaingan bisnis. Kemudahan dan kecepatan mengakses informasi melalui pemanfaatan teknologi meningkatkan interaksi antar individu untuk memperoleh informasi yang diperlukan. Salah satu sektor yang mampu mengimbangi kemajuan teknologi informasi adalah sektor perbankan (Aritonang dkk., 2023).

Industri perbankan merupakan salah satu industri yang berhubungan dengan perkembangan teknologi. Hal ini terlihat dengan maraknya Generasi muda Indonesia yang semakin beralih ke pembayaran non-tunai atau *cashless society* yang semakin populer, terutama karena dampak Covid-19 yang mendorong banyak *merchant* menerima pembayaran non-tunai. *Cashless society* dianggap nyaman dan sederhana, dimana transaksi dilakukan menggunakan kartu atau uang elektronik untuk berbagai transaksi, termasuk

pembayaran kewajiban kepada pihak lain, secara keseluruhan dilakukan secara elektronik melalui berbagai platform perbankan (Nazar dkk., 2023).

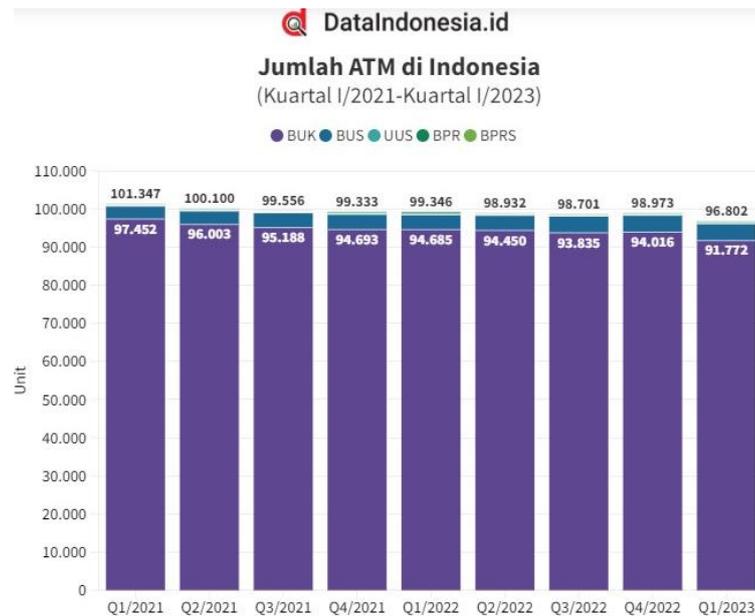
*E-Banking* sebagai bidang yang dipengaruhi oleh kemajuan teknologi informasi dan komunikasi perbankan, dapat diartikan sebagai penyediaan layanan dan produk perbankan secara langsung kepada nasabah melalui saluran komunikasi elektronik interaktif. Definisi *E-Banking* mencakup sistem yang memungkinkan nasabah, baik individu maupun bisnis mengakses rekening, melakukan transaksi komersial, dan mengumpulkan informasi tentang produk dan layanan perbankan melalui Internet. Pengguna *E-Banking* dapat mengakses layanan ini melalui berbagai perangkat elektronik seperti komputer, laptop, PDA, ATM atau telepon. *E-Banking* tidak hanya melibatkan lembaga perbankan tetapi juga kerjasama dengan operator seluler. Oleh karena itu, keberadaan layanan *E-Banking* memberikan manfaat bagi banyak pihak, termasuk bank, operator seluler, dan pelanggan yang menggunakan layanan tersebut (Kholid & Soemarso, 2019). Beberapa produk Layanan Perbankan Elektronik antara lain; *Internet Banking*, *Mobile Banking*, *SMS Banking*, *Phone Banking*, dan *Automated Teller Machine (ATM)*.

*Mobile Banking* merupakan layanan perbankan yang menggunakan teknologi canggih, layanan ini berbasis teknologi seluler yang memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi perbankan (Ningrum, 2020). *Mobile banking* merupakan layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui jaringan telepon seluler seperti GSM (*Global for Mobile Communications*) atau CDMA pada *smartphone* android, dengan menggunakan layanan data yang

disediakan oleh operator seluler. Untuk menggunakan layanan ini, nasabah harus mengajukan permohonan ke bank, mendaftarkan nomor ponsel beserta kata sandi untuk mengamankan transaksi, dan mengunduh aplikasi *mobile banking* melalui *platform* seperti *App Store*, *Play Store* atau *Google Store*. *Mobile banking* memungkinkan nasabah untuk mengakses layanan perbankan secara langsung melalui telepon selulernya, melalui menu yang tersedia pada kartu modul identitas pelanggan (kartu SIM) atau menu layanan layanan data atau *SIM toolbox* (Khumaini dkk., 2022).

Evolusi *fintech* yang begitu pesat dibuktikan dengan perubahan signifikan dalam perilaku keuangan masyarakat, hal ini tercermin dari berkurangnya penggunaan kartu ATM di Indonesia (Data Indonesia, 2023a). Penyebab utama turunnya popularitas transaksi perbankan melalui ATM adalah gaya hidup masyarakat yang semakin terdigitalisasi. Selain itu, dampak pandemi Covid-19 juga dapat memainkan peran signifikan, karena adanya pembatasan fisik dan kekhawatiran akan penularan virus yang menyebabkan masyarakat lebih cenderung untuk menghindari penggunaan fisik seperti mesin ATM, dan beralih ke opsi perbankan *online*.

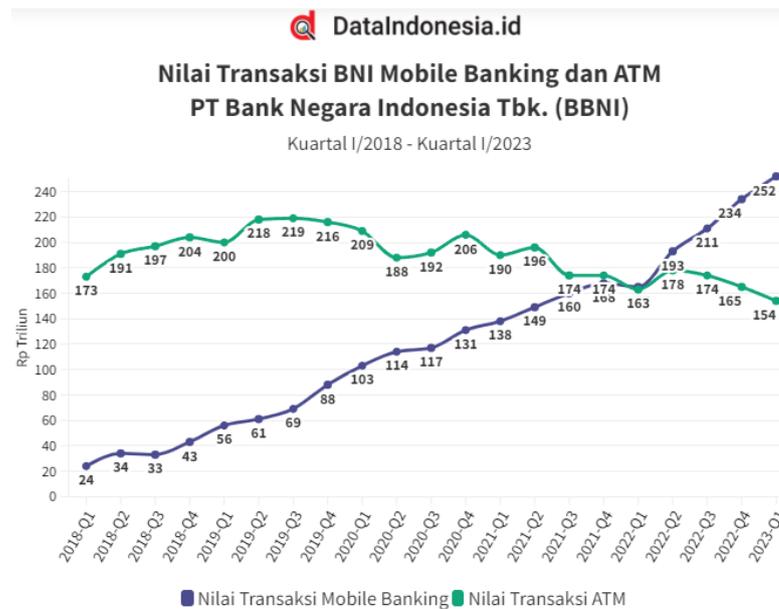
Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menyampaikan terdapat 96.802 ATM yang aktif di dalam negeri hingga kuartal I/2023. Jumlah tersebut menunjukkan penurunan sebesar 2,2% dari kuartal sebelumnya yang mencapai 98.973 unit. Selain itu, jumlah ATM juga mengalami penurunan sebesar 2,6% jika dibandingkan dengan jumlah pada tahun sebelumnya, yang mencapai 99.346 unit.



Sumber : (Data Indonesia, 2023)

Gambar 1 : Jumlah ATM di Indonesia

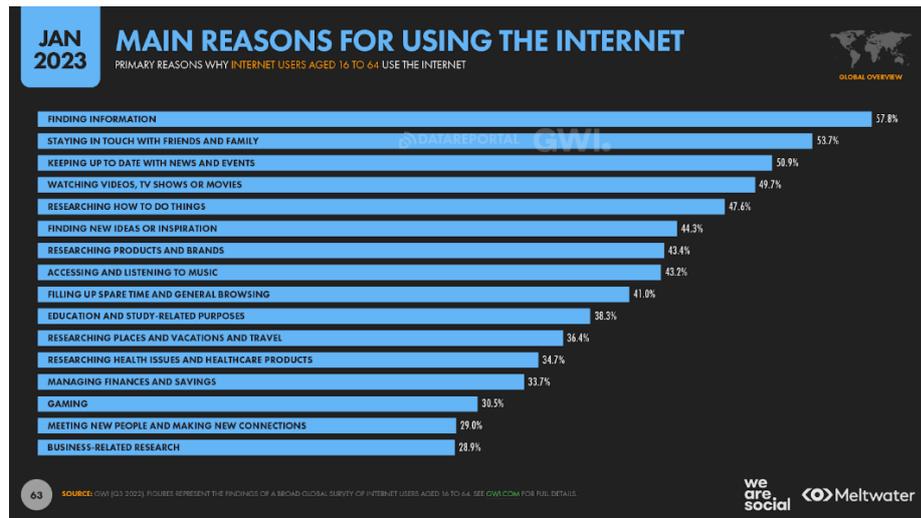
PT Bank Negara Indonesia Tbk (BNI) mencatat nilai transaksi melalui BNI *Mobile Banking* mencapai Rp252 triliun selama kuartal pertama tahun 2023, menunjukkan peningkatan signifikan sebesar 52,73% jika dibandingkan dengan periode yang sama tahun 2022, yang hanya mencapai Rp165 triliun. Nilai ini bahkan melampaui total nilai transaksi di mesin ATM, nilai transaksi ATM pada kuartal I/2023 mencapai Rp154 triliun, mengalami penurunan sebesar 5,52% secara tahunan, dibandingkan dengan nilai sebelumnya yang mencapai Rp163 triliun.



Sumber : (Data Indonesia, 2023)

Gambar 2 : Nilai Transaksi BNI *Mobile Banking* dan ATM PT BNI

Berkurangnya jumlah ATM tersebut sejalan dengan kemudahan yang semakin bertambah dalam melakukan transaksi keuangan melalui *platform* digital. Meskipun terjadi peningkatan signifikan dalam penggunaan *mobile banking* dibandingkan dengan penggunaan mesin ATM, nyatanya, masyarakat masih menunjukkan tingkat penggunaan *platform internet banking* yang relatif rendah yaitu sebesar 33,7% dalam aktivitas menabung dan mengelola keuangan, apabila dibandingkan dengan penggunaan internet untuk konsumsi hiburan seperti menonton video dan mendengarkan musik yang lebih tinggi yaitu sebesar 49,7%, sehingga pemanfaatan internet banking dalam aspek keuangan belum mencapai tingkat yang sama.



Sumber : (We Are Social, 2023)

Gambar 3 : Alasan Utama Menggunakan Internet

Hal ini menandakan bahwa meski ada kemajuan dalam penggunaan teknologi keuangan, masih ada ruang untuk lebih mengedukasi masyarakat tentang manfaat dan kemudahan yang ditawarkan oleh internet *banking* dalam hal menabung, merencanakan keuangan, dan mengelola aspek keuangan secara lebih efisien. Meningkatnya kesadaran dan pendidikan mengenai keuntungan menggunakan *platform* internet banking dalam mengelola keuangan, diharapkan masyarakat akan semakin mengadopsi teknologi ini sebagai bagian dari aktivitas keuangan mereka sehari-hari.

Mahasiswa Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur merupakan salah satu golongan yang menggunakan jasa perbankan melalui Kartu Tanda Mahasiswa yang langsung terintegrasi dengan kartu ATM. Salah satu produk perbankan yang digunakan mahasiswa adalah layanan *mobile banking*. Melalui *survey we are social* tersebut dapat dilihat bahwa penggunaan

internet *banking* belum maksimal dikarenakan masih menduduki persentase paling rendah dibandingkan dengan layanan internet yang lainnya. Seharusnya melalui *mobile banking* mahasiswa dapat memanfaatkan layanan perbankan untuk mempermudah dalam menabung maupun mengelola keuangan, seperti mengoptimalkan penggunaan *mobile banking* untuk mempermudah dalam pembayaran biaya kuliah, penerimaan beasiswa, menyimpan uang pribadi, berinvestasi, maupun mempermudah transaksi sehari-hari.

Sebagai lembaga perguruan tinggi yang berada di bawah naungan Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur turut menjadi bagian universitas yang mendukung program Kartu Indonesia Pintar Kuliah. Kartu Indonesia Pintar Kuliah (KIP-K) merupakan inisiatif pemerintah yang bertujuan mendukung pelajar dengan prestasi akademis tinggi namun memiliki keterbatasan secara ekonomi sehingga memfasilitasi mereka dalam melanjutkan pendidikan tinggi (KIP-Kuliah Kemendikbud, 2023).

Mahasiswa KIP-K merupakan mahasiswa yang memiliki potensi akademik baik, namun berasal dari keluarga dengan keterbatasan ekonomi dan/atau dengan pertimbangan khusus yang didukung dengan bukti dokumen yang sah. UPN Veteran Jawa Timur bekerja sama dengan BNI untuk menyalurkan bantuan dana dari pemerintah tersebut kepada mahasiswa yang tergabung dalam program KIP-Kuliah. Bantuan ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan hidup mereka selama menjadi mahasiswa, termasuk biaya makan, biaya buku, keperluan kuliah, dan sebagainya.

Berdasarkan penjelasan tersebut, peneliti melakukan pra-penelitian terhadap 30 mahasiswa program KIP-K di UPN “Veteran” Jawa Timur dengan tujuan untuk menggali sejauh mana intensi mereka dalam melakukan pemindaian QRIS dan memanfaatkan layanan *mobile banking*. Hasil pra-penelitian menunjukkan bahwa 85% dari mahasiswa tidak menggunakan QRIS untuk melakukan transaksi pembayaran, sedangkan 15% memilih menggunakan QRIS untuk tujuan tersebut. Sebaliknya, semua responden menyatakan bahwa mereka memanfaatkan layanan *mobile banking* untuk mengakses rekening pribadi mereka.

Pemilihan mahasiswa Kartu Indonesia Pintar Kuliah sebagai subjek penelitian menawarkan kontribusi yang berharga. Meskipun mereka berasal dari latar belakang ekonomi yang kurang mampu, mahasiswa KIP-K memiliki relevansi yang signifikan dalam memahami adopsi teknologi keuangan. Studi ini tidak hanya merepresentasikan kelompok yang mungkin kurang terekspos dalam literatur sebelumnya, tetapi juga memberikan wawasan yang khusus tentang faktor-faktor yang memengaruhi perilaku penggunaan *mobile banking* dalam konteks ekonomi yang terbatas. Kemampuan untuk menggeneralisasi hasil penelitian ini mungkin terbatas pada konteks serupa, tetapi data yang diperoleh dari mahasiswa KIP-K dapat memberikan kontribusi yang berharga dalam memahami hubungan antara literasi keuangan, aksesibilitas teknologi keuangan, dan adopsi di kalangan kelompok ekonomi yang rentan. Berfokus pada kontribusi unik dari subjek penelitian ini, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang strategi dan kebijakan

yang efektif dalam mempromosikan inklusi keuangan di kalangan populasi yang beragam.

Pemanfaatan QRIS maupun layanan *mobile banking* tidak terlepas dari berbagai hambatan yang mungkin dihadapi, yang menjadi faktor pertimbangan bagi seorang dalam menggunakan layanan tersebut. Berdasarkan hasil dari pra-penelitian yang ditujukan 30 mahasiswa KIP-K UPN “Veteran” Jawa Timur, kendala yang dialami antara lain; *system maintenance, error, gagal loading* saat melakukan pembayaran, serta *CR Code* tidak terdeteksi atau aplikasi sedang mengalami gangguan sehingga tidak dapat mengakses.

QRIS dan *mobile banking* memberikan kontribusi positif yang sangat besar dalam mengintegrasikan aktivitas keuangan individu secara lebih cepat dan efisien melalui akses menggunakan *smartphone*. Namun penggunaan QRIS dan *mobile banking* sangat tergantung pada fitur atau layanan yang diberikan oleh pihak ASPI dan perbankan, adanya limit untuk bertransaksi, faktor jaringan internet, dan pengetahuan pengguna tentang bagaimana mengatasi adanya *trouble* dengan tepat (Siswoyo & Irianto, 2023); (Muniarty dkk., 2023). Ketidakamanan data pribadi atau keuangan yang diakses melalui jaringan juga dapat meningkatkan ketidakpercayaan pengguna terhadap keamanan teknologi ini, sehingga menjadi suatu aspek yang perlu diperhatikan dan diatasi dalam pengembangan teknologi pembayaran elektronik.

Terdapat pertumbuhan yang signifikan dalam ranah keuangan digital saat ini. Beberapa penelitian telah menyoroti bahwa penerimaan terhadap QRIS dan layanan perbankan melalui ponsel bergantung pada kemudahan

penggunaan, kenyamanan, dan pengalaman teknis pengguna dalam mengoperasikan perangkat komputer. Hal ini mendorong peneliti untuk memperdalam pemahaman tentang faktor-faktor yang mempengaruhi pengguna dalam menggunakan QRIS dan *mobile banking*, dengan menggunakan model yang relevan yang mencakup *perceive ease of use*, *trust*, *attitude*, dan *perceived usefulness*.

Persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived ease of use*) adalah bentuk kepercayaan yang dapat membuat seseorang yakin bahwa menggunakan sistem tertentu tidak memerlukan usaha berlebihan (Mawardani & Dwijayanti, 2021). Penelitian (Tahar dkk., 2020), menyatakan persepsi kemudahan berkaitan dengan seberapa mudah mengakses sistem teknologi dan tampilannya. Apabila seseorang merasa bahwa suatu sistem mudah diakses dan antarmukanya sederhana, maka mereka akan memiliki persepsi kemudahan penggunaan yang tinggi, yaitu keyakinan bahwa penggunaan sistem tersebut tidak memerlukan usaha berlebihan.

Penelitian tentang persepsi kemudahan penggunaan terhadap minat menggunakan *e-money* di Jawa Tengah yang dilakukan oleh (Kurnianingsih & Maharani, 2020), menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan memiliki dampak positif terhadap minat menggunakan *e-money* di Jawa Tengah. Penelitian (Wardani, 2021) menyatakan persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kebiasaan penggunaan *mobile banking* bank pemerintah. Sementara itu penelitian (Silaen dkk., 2021)

menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap minat pedagang dalam menggunakan QRIS.

Kepercayaan dapat didefinisikan sebagai keyakinan pribadi seseorang dalam suatu hubungan, terutama ketika terdapat risiko dan ketidakpastian yang mungkin terjadi (Naufaldi & Tjokrosaputro, 2020). Penelitian oleh (Ningrum, 2020) menyatakan bahwa kepercayaan memiliki pengaruh yang signifikan pada kepuasan pelanggan, artinya semakin besar kepercayaan seseorang pada suatu teknologi maka semakin besar pula minat seseorang tersebut untuk menggunakannya. Meskipun faktor kepercayaan merupakan faktor yang krusial, namun (Naufaldi & Tjokrosaputro, 2020) menyatakan bahwa kepercayaan tidak dapat mempengaruhi niat seseorang untuk menggunakan teknologi.

Sikap merupakan keadaan memihak atau tidak memihak yang terbentuk dari kepercayaan terhadap hasil yang akan diperoleh dan penilaian terhadap kebaikan/keburukan hasil tersebut (Putri dkk., 2019). Pada konteks teknologi, sikap memihak atau menggunakan teknologi akan terbentuk apabila pengguna mempunyai keyakinan dan evaluasi memihak atau positif terhadap teknologi tersebut. Sikap mencerminkan evaluasi atau pandangan individu terhadap teknologi, yang selanjutnya mempengaruhi cara individu merespons atau menerima teknologi tersebut dalam penggunaannya.

Hasil penelitian (Amihsa dkk., 2020), menyatakan *attitude* memiliki hubungan positif dalam pengaruh perilaku pengguna dalam penggunaan *mobile payment*. Selanjutnya, penelitian tentang sikap pengguna terhadap

penggunaan *mobile banking* oleh (Rampen & Sihotang, 2021), menunjukkan bahwa sikap penggunaan berpengaruh terhadap niat untuk menggunakan, tetapi hubungan antar variabel tersebut memiliki dampak negatif, sehingga mengindikasikan bahwa sikap penggunaan tidak selalu memiliki pengaruh langsung terhadap keinginan atau dorongan untuk menggunakan layanan *mobile payment*. Penelitian tersebut sejalan dengan penelitian (Susilowati & Auliah, 2023), yang menyatakan sikap penggunaan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *mobile banking*.

Persepsi kegunaan (*Perceived Usefulness*) mencangkup sejauh mana keyakinan seseorang bahwa penggunaan sistem tertentu akan meningkatkan kinerjanya (Wardani, 2021). Menurut Iriani & Andjarwati (2020), penentu keberhasilan suatu sistem, adopsi, dan perilaku penggunaan adalah persepsi kegunaan yang diinginkan oleh pengguna. Penelitian Giovanis dkk., (2019) menyatakan *perceived usefulness* memberikan pengaruh yang signifikan dalam meningkatkan minat dan keinginan pelanggan untuk menggunakan *mobile banking*. Penelitian ini berbanding terbalik dengan penelitian (Silaen dkk., 2021), yang menyatakan bahwa *perceived usefulness* tidak memberikan pengaruh terhadap minat *merchant* untuk menggunakan QRIS.

Berdasarkan konteks pada latar belakang tersebut dan adanya dukungan atas inkonsistensi penelitian terdahulu, maka peneliti tertarik untuk melaksanakan penelitian yang berfokus pada bagaimana intensi atas niat untuk memindai QRIS dan menggunakan *mobile banking*, khususnya pada mahasiswa KIP-K.

## 1.2. Rumusan Masalah

Mengacu pada latar belakang masalah di atas, maka penelitian ini memiliki rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh *perceive ease of use* terhadap *intention to scan QRIS*?
2. Apakah terdapat pengaruh *perceive ease of use* terhadap *use mobile banking*?
3. Apakah terdapat pengaruh *trust* terhadap *intention to scan QRIS*?
4. Apakah terdapat pengaruh *trust* terhadap *use mobile banking*?
5. Apakah terdapat pengaruh *attitude* terhadap *intention to scan QRIS*?
6. Apakah terdapat pengaruh *attitude* terhadap *use mobile banking*?
7. Apakah terdapat pengaruh *perceive usefulness* terhadap *intention to scan QRIS*?
8. Apakah terdapat pengaruh *perceive usefulness* terhadap *use mobile banking*?

## 1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan adalah fokus atau sasaran dalam usaha untuk mencapai sesuatu yang telah dijadikan target. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji dan membuktikan apakah terdapat pengaruh *perceive ease of use* terhadap *intention to scan QRIS*.
2. Untuk menguji dan membuktikan apakah terdapat pengaruh *perceive ease of use* terhadap *use mobile banking*.

3. Untuk menguji dan membuktikan apakah terdapat pengaruh *trust* terhadap *intention to scan QRIS*.
4. Untuk menguji dan membuktikan apakah terdapat pengaruh *trust* terhadap *use mobile banking*.
5. Untuk menguji dan membuktikan apakah terdapat pengaruh *attitude* terhadap *intention to scan QRIS*.
6. Untuk menguji dan membuktikan apakah terdapat pengaruh *attitude* terhadap *use mobile banking*.
7. Untuk menguji dan membuktikan apakah terdapat pengaruh *perceive usefulness* terhadap *intention to scan QRIS*.
8. Untuk menguji dan membuktikan apakah terdapat pengaruh *perceive usefulness* terhadap *use mobile banking*.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian diklasifikasikan menjadi dua, yaitu:

- a. Manfaat Operasional (praktis)

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk memperoleh informasi dalam rangka memecahkan masalah penggunaan teknologi keuangan digital. Dengan pemahaman yang lebih mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi niat penggunaan QRIS dan *mobile banking*, akan memungkinkan penyedia layanan untuk merancang strategi yang lebih efektif, meningkatkan adopsi teknologi ini, serta menyelaraskan produk dan layanan dengan preferensi pengguna.

b. Manfaat dalam Pengembangan Ilmu (akademis)

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengetahuan akademis mengenai perilaku konsumen dalam mengadopsi teknologi keuangan digital. Dengan melengkapi literatur akademis dengan bukti empiris, penelitian ini dapat menjadi dasar untuk riset lanjutan dalam mengembangkan teori yang lebih kuat dan inovatif terkait adopsi teknologi keuangan digital.