

# Pengaruh Faktor Behavioural Intention, Facilitating Condition, dan Habit terhadap Use Behaviour: Studi QRIS pada Layanan Mobile Banking = The Effect of Behavioral Intention, Facilitating Condition, and Habit on User Behavior: QRIS Study on Mobile Banking Services

Nadia Anisa Putri Wibowo, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920528227&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Pada saat pandemi Covid-19, hampir seluruh layanan terutama layanan perbankan mulai beralih ke layanan secara digital seperti layanan QRIS. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh behavioral intention yang terkait dengan penerimaan dan penggunaan teknologi terhadap behavioural intention dan use behaviour QRIS layanan mobile banking. Pada penelitian ini digunakan modifikasi dari Theory of Acceptance and Use of Technology (meta-UTAUT) dengan variabel utama berupa Hedonic Motivation, Performance Expectancy, Social Influence, Trust, Attitude, Facilitating Condition, Habit, dan Behavioral Intention. Metode sampling yang digunakan adalah convenience sampling dari pendekatan non-probability sampling dengan survei yang dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada nasabah bank generasi milenial. Pengolahan data menggunakan Structural Equation Modelling (SEM) dengan melakukan tahapan pengukuran dan pengujian hipotesis yang diajukan. Berdasarkan hasil analisis ditemukan bahwa performance expectancy, social influence dan attitude terbukti memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap niat berperilaku. Facilitating condition dan habit memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap perilaku penggunaan. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa use behavior dan perilaku penggunaan terkait QRIS pada layanan mobile banking dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor yang berkaitan dengan social influence, dan kebutuhan pengguna, serta sangat didukung oleh performance expectancy dan kondisi yang memfasilitasi QRIS dalam layanan mobile banking. Studi ini berkontribusi pada literatur dengan mengidentifikasi niat perilaku untuk berkontribusi dalam pengembangan QRIS di mobile banking di Indonesia.

.....During the COVID-19 pandemic, banking services began to switch to digital services such as Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS) services. This study analyzes the impact of behavioral intentions related to technology acceptance and use on QRIS mobile banking service usage behavior. This study employed a modified version of the Technology Acceptance and Use Theory (meta-UTAUT), where the main variables were hedonic motivation, achievement expectations, social influence, trust, attitudes, support status, habits, and behavioral intentions. This study applied convenience sampling from the non-probability sampling approach with data collected online from bank customers in Indonesia. Data processing uses Structural Equation Modelling (SEM) by carrying out the stages of measuring and testing the proposed hypotheses. Based on the analysis, it was found that performance expectancy, social influence, and attitude proved to have a significant positive influence on behavioral intention. Facilitating conditions have a significant positive effect on use behavior. From the results of the study, it can be concluded that behavioral intentions and usage behavior related to QRIS in mobile banking services can be influenced by factors related to social influence, and user needs, and are strongly supported by performance expectations and conditions that facilitate QRIS in mobile banking services. This study contributes to the literature by identifying the behavioral intention to contribute to the development of QRIS in mobile banking in

Indonesia.