

**ANALISIS FAKTOR - FAKTOR KUNCI YANG
MEMENGARUHI ADOPSI PLATFORM
QLOLA by BRI PADA FITUR DIGITAL
TRADE OLEH NASABAH
Di PT BANK RAKYAT INDONESIA**



TESIS

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk
memperoleh derajat sarjana S-2 Magister Manajemen
Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponegoro**

Disusun Oleh:

**MARINI ASTARI
NIM. 12010124413077**

FEB UNDIP

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2026



SERTIFIKASI

Saya, Marini Astari, yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa tesis yang saya ajukan ini adalah hasil karya saya sendiri yang belum pernah disampaikan untuk mendapatkan gelar pada Program Magister Manajemen ini ataupun program lainnya. Karya ini adalah milik saya, karena itu pertanggungjawabannya sepenuhnya berada di pundak saya.

Semarang, Juni 2026

Marini Astari
NIM. 12010124413077

PENGESAHAN TESIS

Yang bertandatangan dibawah ini menyatakan bahwa Tesis berjudul :

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR KUNCI YANG
MEMENGARUHI ADOPSI PLATFORM QLOLA BY
BRI PADA FITUR DIGITAL TRADE OLEH NASABAH
DI PT BANK RAKYAT INDONESIA**

Yang disusun oleh Marini Astari, NIM 12010124413077
telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 18 Juni 2026
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Semarang, 29 Juni 2026

Universitas Diponegoro

Fakultas Ekonomika dan Bisnis

Program Studi Magister Manajemen

Ketua Program



Mirwan Surya Perdhana, S.E., M.M., Ph.D.

Pembimbing

A handwritten signature in black ink, likely belonging to the supervisor, Mirwan Surya Perdhana.

Mirwan Surya Perdhana, S.E., M.M., Ph.D.

ABSTRACT

Digital transformation in the corporate banking sector (wholesale) demands the adoption of platforms capable of integrating trade finance services efficiently and securely. This study aims to analyze the key factors influencing corporate customers' intention to adopt the Qlola by BRI platform, specifically the Digital Trade feature. The research framework employs an extended Technology Acceptance Model (TAM) by incorporating Security and Trust (ST), Institutional Support (IS), and Technology Readiness (TR) variables.

This study utilizes a mixed-methods approach. Quantitative data were collected from 32 enterprise-scale corporate entities in Indonesia and analyzed using Structural Equation Modeling - Partial Least Squares (SEM-PLS) via SmartPLS software. Furthermore, qualitative data were gathered through in-depth interviews with key informants to provide a comprehensive explanation of operational phenomena and statistical anomalies.

The results indicate that the model possesses a substantial predictive power with an R-Square value of 0.845. Hypothesis testing proves that Perceived Usefulness, Security and Trust, Institutional Support, and Perceived Ease of Use have a positive and significant effect on adoption intention. Perceived Usefulness (cost-efficiency logic and demurrage penalty avoidance) and Security and Trust (tiered authorization mechanisms) are identified as the primary determinants (dealbreakers) in the B2B segment. Conversely, the Technology Readiness hypothesis is statistically rejected. Qualitative validation reveals that this insignificance is not caused by customer unreadiness but rather by the bank's IT infrastructure governance bottlenecks, such as unannounced maintenance, latency issues in Single Sign-On (SSO), and high customer expectations for Host-to-Host integration.

The managerial implications of this study recommend PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk to restructure the IT maintenance Service Level Agreement (SLA), escalate backend server bandwidth capacity, train Relationship Managers as digital consultants, and accelerate the release of the Open API documentation portal to facilitate the evolution toward an embedded finance ecosystem..

Keywords: *Technology Adoption, Technology Acceptance Model (TAM), Qlola by BRI, Digital Trade Finance, Security and Trust, B2B Banking.*

ABSTRAK

Transformasi digital dalam sektor perbankan korporasi (*wholesale*) menuntut adopsi platform yang mampu mengintegrasikan layanan *trade finance* secara efisien dan aman. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor kunci yang memengaruhi niat adopsi nasabah korporasi terhadap platform Qlola by BRI, secara spesifik pada fitur *Digital Trade*. Kerangka penelitian ini menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) yang diperluas dengan memasukkan variabel *Security and Trust* (ST), *Institutional Support* (IS), dan *Technology Readiness* (TR).

Penelitian ini menggunakan pendekatan metode campuran (*mixed methods*). Data kuantitatif dikumpulkan dari 32 entitas korporasi berskala *enterprise* di Indonesia dan dianalisis menggunakan *Structural Equation Modeling - Partial Least Squares* (SEM-PLS) melalui perangkat lunak SmartPLS. Selanjutnya, data kualitatif digali melalui wawancara mendalam dengan informan kunci untuk memberikan eksplanasi komprehensif terhadap fenomena operasional dan anomali statistik yang ditemukan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa model memiliki daya prediksi yang substansial dengan nilai *R-Square* sebesar 0,845. Pengujian hipotesis membuktikan bahwa *Perceived Usefulness*, *Security and Trust*, *Institutional Support*, dan *Perceived Ease of Use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat adopsi. *Perceived Usefulness* (berupa logika efisiensi biaya dan penghindaran denda *demurrage*) serta *Security and Trust* (mekanisme otorisasi berjenjang) teridentifikasi sebagai faktor penentu utama (*dealbreakers*) dalam segmen B2B. Sebaliknya, hipotesis *Technology Readiness* ditolak secara statistik. Validasi kualitatif mengungkap bahwa ketidaksignifikanan ini bukan disebabkan oleh ketidaksiapan nasabah, melainkan karena hambatan tata kelola infrastruktur TI bank, seperti *maintenance* tanpa notifikasi dini, isu *latency* pada *Single Sign-On* (SSO), serta tingginya ekspektasi nasabah terhadap integrasi *Host-to-Host*.

Implikasi manajerial dari penelitian ini merekomendasikan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk untuk merestrukturisasi *Service Level Agreement* (SLA) pemeliharaan TI, meningkatkan kapasitas *bandwidth server backend*, melatih *Relationship Manager* sebagai konsultan digital, dan mempercepat rilis portal dokumentasi *Open API* guna memfasilitasi evolusi menuju ekosistem *embedded finance*.

Kata Kunci: *Adopsi Teknologi, Technology Acceptance Model (TAM), Qlola by BRI, Digital Trade Finance, Security and Trust, B2B Banking.*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT selama proses penulisan tesis ini. Berkat rahmat dan karunia-Nya, tesis dapat diselesaikan dengan baik sehingga dapat diajukan sebagai syarat untuk menuntaskan studi pada Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Diponegoro.

Dalam proses penulisan tesis ini, penulis mendapatkan banyak pelajaran berharga. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak atas segala dukungan dan bantuan selama proses penyelesaian tesis ini, khususnya kepada:

1. Mirwan Surya Perdhana, S.E., M.M., Ph.D., selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro dan selaku dosen pembimbing yang senantiasa memberikan bimbingan terkait perkuliahan.
2. Jajaran Dosen serta Pengelola Magister Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro yang dengan sepenuh hati memberikan pembelajaran dan dukungan selama perkuliahan.
3. Kedua orang tua penulis, yang senantiasa memberikan doa yang tulus, kepercayaan, serta dukungan moral maupun emosional untuk menyelesaikan studi jenjang Magister.
4. Suami dan anak tercinta, yang memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan studi jenjang Magister.

5. Rekan-rekan Magister Manajemen Undip Angkatan 65, atas dukungan dan semangat kebersamaan untuk saling bahu-membahu menyelesaikan pendidikan Magister dalam 4 Semester terakhir.
6. Rekan-rekan alumni sarjana Universitas Diponegoro, telah menemani, memberikan arahan dan dukungan sepanjang penyelesaian studi Magister dan tesis.
7. Seluruh pihak yang terlibat dalam penulisan tesis ini yang mana tidak dapat penulis sebutkan satu per satu untuk berbagai bentuk dukungan dan doanya. Penulis mengerti bahwa penulisan tesis ini belum sempurna, untuk itu penulis mengharap adanya saran serta kritik membangun. Penulis berharap tesis ini dapat memberi manfaat bagi berbagai pihak.

Semarang, Juni 2026

Penulis,



Marini Astari

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SERTIFIKASI.....	ii
PENGESAHAN TESIS.....	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Manfaat Teoretis	7
1.4.2 Manfaat Praktis.....	7
1.5 Sistematika Penulisan	8
 BAB II TELAAH PUSTAKA	 10
2.1 Teori Utama	10
2.1.1 Digitalisasi	10
2.1.2 Trade Finance	12
2.1.3 Technology Acceptance Model (TAM).....	15
2.2 Penelitian Terdahulu.....	17
2.2.1 Konsep Dasar Technology Acceptance Model.....	22
2.3 Kerangka Penelitian.....	37
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	42

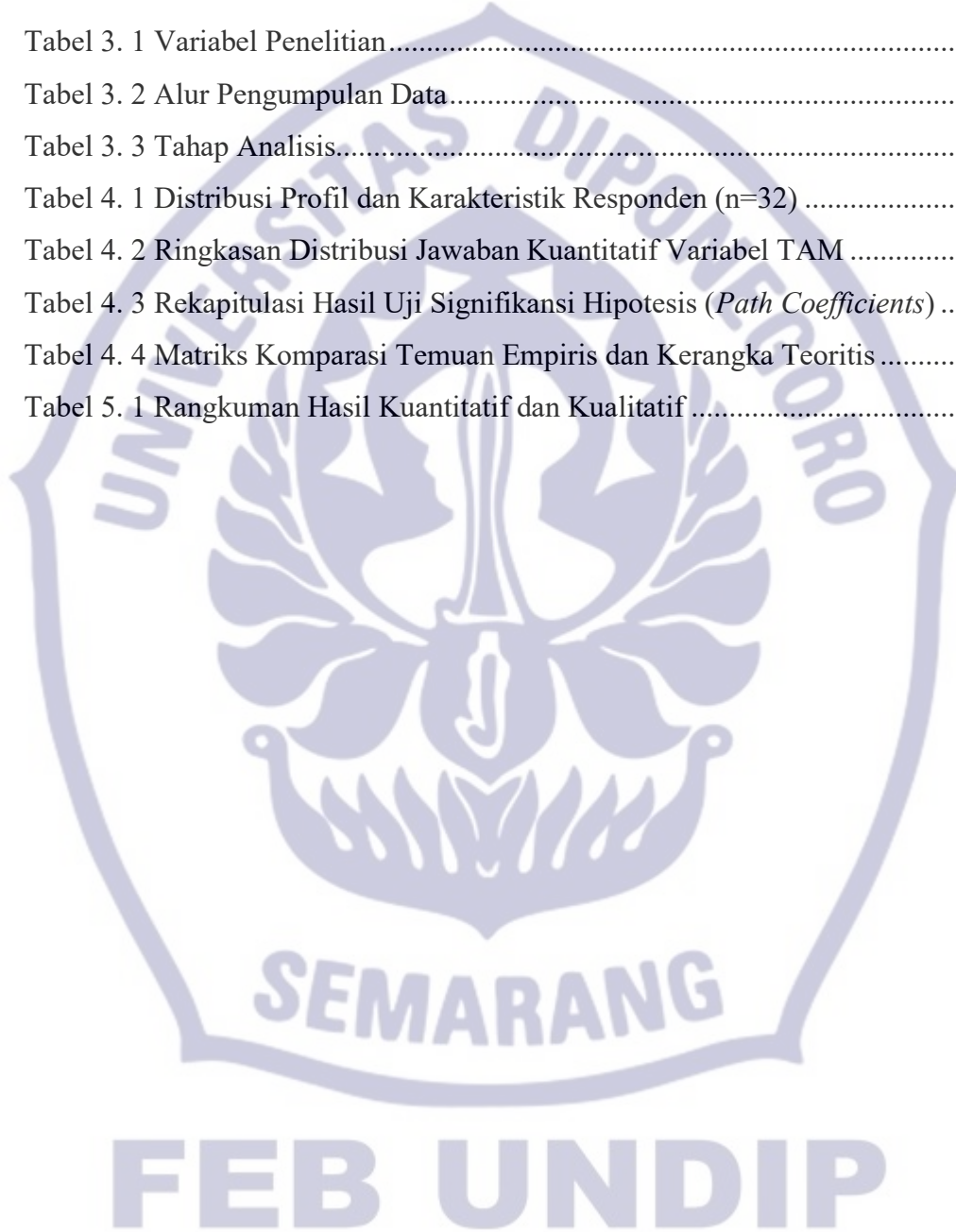
2.4.1	Pengaruh Perceived Usefulness terhadap Adoption Intention	42
2.4.2	Pengaruh Perceived Ease of User terhadap Adoption Intention	44
2.4.3	Pengaruh Security and Trust terhadap Adoption Intention...	45
2.4.4	Pengaruh Institutional Support terhadap Adoption Intention	46
2.4.5	Pengaruh Technological Readiness terhadap Adoption Intention	47
2.5	Model Penelitian.....	48
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		50
3.1	Desain Penelitian	50
3.2	Lokasi dan Periode.....	52
3.3	Populasi, Sampel dan Teknis Sampling	53
3.4	Variabel dan Definisi Operasional.....	56
3.5	Instrumen Penelitian.....	60
3.6	Uji Kualitas Instrumen (Kuantitatif) & Trustworthiness (Kualitatif).....	63
3.7	Teknik Analisis Data	67
3.8	Etika Penelitian	70
3.9	Rencana Output & Rekomendasi	71
BAB IV ANALISIS DATA.....		73
4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian dan Data Deskriptif.....	73
4.1.1	Profil Demografi dan Karakteristik Responden	73
4.1.2	Data Deskriptif Kuantitatif Variabel Penelitian	78
4.2	Proses dan Hasil Analisis Data (Evaluasi Kuantitatif SEM-PLS)	82
4.2.1	Evaluasi Kualitas Instrumen Pengukuran (Outer Model)	82
4.2.2	Evaluasi Model Struktural dan Pengujian Hipotesis (Inner Model).....	84
4.3	Analisis Kualitatif dan Pembahasan Hasil Penelitian	91
4.3.1	Kemanfaatan dan Keamanan Terintegrasi: Dealbreaker di Segmen B2B	93

4.3.2	Mengkritisi Anomali Infrastruktur IT (Technological Readiness).....	94
4.3.3	Tuntutan Kustomisasi B2B Menuju Embedded Finance	95
4.3.4	Matriks Komparasi Sintesis Pembahasan.....	95
4.4	Ringkasan Temuan dan Implikasi Penelitian.....	98
4.4.1	Ringkasan Temuan Utama (Core Findings)	98
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI		101
5.1	Kesimpulan	101
5.2	Integrasi hasil Kuantitatif dan Kualitatif	104
5.3	Implikasi Teoritis	109
5.4	Rekomendasi Manajerial (Implikasi Praktis)	114
5.5	Keterbatasan Penelitian dan Agenda Riset Lanjutan	119
DAFTAR PUSTAKA		123
LAMPIRAN.....		125



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	33
Tabel 3. 1 Variabel Penelitian.....	57
Tabel 3. 2 Alur Pengumpulan Data.....	65
Tabel 3. 3 Tahap Analisis.....	69
Tabel 4. 1 Distribusi Profil dan Karakteristik Responden (n=32)	74
Tabel 4. 2 Ringkasan Distribusi Jawaban Kuantitatif Variabel TAM	78
Tabel 4. 3 Rekapitulasi Hasil Uji Signifikansi Hipotesis (<i>Path Coefficients</i>)	85
Tabel 4. 4 Matriks Komparasi Temuan Empiris dan Kerangka Teoritis	96
Tabel 5. 1 Rangkuman Hasil Kuantitatif dan Kualitatif	108



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram Kerangka Penelitian	41
--	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Surat Pengantar Penelitian.....	125
Lampiran 2.	Lembar Penjelasan Penelitian.....	126
Lampiran 3.	Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	127
Lampiran 4.	Kuesioner Penelitian.....	129
Lampiran 5.	Pedoman Wawancara Semi-Terstruktur.....	133
Lampiran 6.	Daftar Informan Penelitian	135
Lampiran 7.	Tabulasi Data Kuantitatif	137
Lampiran 8.	Rekap Statistik Deskriptif.....	138
Lampiran 9.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas (Instrumen Kuantitatif).....	139
Lampiran 10.	Hasil Olah Model Statistik (<i>Path Coefficients</i> / Uji Hipotesis)...	141
Lampiran 11.	Reduksi, Koding, dan Kategorisasi Data Kualitatif	142
Lampiran 12.	Matriks Integrasi Data (<i>Joint Display Sequential Explanatory</i>) .	144
Lampiran 13.	Ringkasan Transkrip Wawancara 10 Informan.....	146

FEB UNDIP

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk sektor perbankan. Dimulai sejak era 1970-an, dunia telah mengalami transisi dari sistem manual ke sistem digital, di mana transformasi ini tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional tetapi juga menciptakan model bisnis baru dan membuka peluang inovasi dalam pelayanan kepada pelanggan. Sektor keuangan menjadi salah satu industri yang paling terdampak oleh transformasi digital ini (Schwab, 2016), menuntut bank untuk tidak lagi hanya berperan sebagai penyedia jasa keuangan tradisional, melainkan juga sebagai penyedia solusi digital yang memudahkan transaksi nasabah.

Salah satu layanan perbankan yang kini didorong untuk bertransformasi adalah *trade finance*. Layanan ini mencakup berbagai instrumen untuk memfasilitasi perdagangan domestik dan internasional seperti *Letter of Credit* (LC), Garansi Bank, *Documentary Collection*, SKBDN, dan *Supply Chain Financing*. Peranannya sangat penting untuk mendukung pelaku usaha dalam menjalankan ekspor dan impor dengan risiko yang lebih kecil serta likuiditas yang lebih terjaga. Dalam konteks Indonesia, digitalisasi *trade finance* menjadi krusial mengingat meningkatnya volume perdagangan luar negeri, terutama pasca pemulihan ekonomi COVID-19. Data dari Badan Pusat Statistik (BPS) menunjukkan bahwa nilai ekspor-impor Indonesia terus meningkat sejak 2021,

mendorong kebutuhan terhadap layanan perbankan yang lebih cepat, transparan, dan dapat diakses secara daring dari mana saja. Menjawab tantangan tersebut, PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) Tbk., sebagai salah satu bank terbesar di Indonesia dengan peran strategis mendukung UKM dan sektor perdagangan, meluncurkan platform Qlola by BRI. Inisiatif ini merupakan upaya untuk mendigitalisasi solusi *trade finance*, mulai dari penerbitan instrumen hingga pemantauan transaksi secara *real-time*.

Sejalan dengan percepatan transformasi digital, platform Qlola by BRI menunjukkan pertumbuhan kinerja yang signifikan di tahun 2024 hingga Desember 2025. Berdasarkan data internal BRI, hingga Desember 2025 jumlah pengguna Qlola tercatat mencapai 299.236 dengan Monthly Active Users (MAU) sebesar 112.992, tumbuh sekitar 136% secara tahunan (*year-on-year*) dan pertumbuhan MAU sebesar 150%.

Selain peningkatan jumlah pengguna aktif, kinerja volume transaksi Qlola telah menembus Rp13.456 triliun (105% dari target RKA 2025) dan jumlah transaksi mencapai 1,5 juta transaksi (125% dari target). Kenaikan FBI transaction (non-bunga) sebesar Rp. 378 Miliar serta saldo CASA Qlola yang tercatat Rp. 365 Triliun pada bulan Desember 2025 turut mempertegas kontribusi Qlola pada pendapatan berulang dan likuiditas BRI. Mayoritas indikator utama kinerja Qlola bahkan telah melewati target RKA sejak triwulan III 2025, menandakan penguatan adopsi dan keterlibatan pengguna pada layanan digital trade finance BRI. Proyeksi positif dan akselerasi kinerja ini menegaskan urgensi strategi digitalisasi serta

relevansi penelitian terhadap faktor adopsi dan optimalisasi platform Qlola dalam mendukung penguatan posisi BRI di industri perbankan nasional dan global

Potensi efisiensi dari langkah ini sangat besar; laporan McKinsey (2022) menyebutkan bahwa *digital trade finance* dapat memangkas waktu pemrosesan dokumen hingga 90%, sementara World Trade Organization (2021) menyatakan proses transaksi lintas negara dapat dipercepat hingga 50% dengan biaya operasional yang lebih rendah 30%.

Meskipun digitalisasi menawarkan banyak keuntungan, adopsi teknologi ini di negara berkembang seperti Indonesia masih menghadapi tantangan signifikan. Penelitian dari Bank Dunia (2021) menyebutkan bahwa tingkat literasi digital yang belum merata masih menjadi hambatan utama dalam adopsi layanan keuangan digital. Selain itu, kekhawatiran terhadap keamanan siber dan perlindungan data pribadi juga dapat menurunkan kepercayaan nasabah. Lambatnya adopsi platform Qlola dapat menimbulkan beberapa risiko strategis bagi BRI, seperti kehilangan pangsa pasar ke kompetitor, tidak tercapainya target pendapatan berbasis biaya (*fee-based income*), dan inefisiensi operasional yang berkelanjutan. Oleh karena itu, pemahaman mendalam terhadap perilaku pengguna dalam menerima dan menggunakan teknologi menjadi sangat penting.

Untuk menganalisis fenomena adopsi teknologi ini, *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989) menjadi kerangka teoretis yang relevan. TAM menjelaskan bahwa penerimaan pengguna terhadap teknologi sangat dipengaruhi oleh dua faktor utama: persepsi manfaat (*Perceived Usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*). Di samping itu, dari

sisi institusional, konsep Manajemen Strategis dalam Perbankan Digital (Gomber et al., 2017) menekankan bahwa kesuksesan digitalisasi tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada bagaimana institusi mengintegrasikan strategi digital ke dalam struktur bisnis dan operasional mereka untuk mencapai keunggulan kompetitif.

Meskipun digitalisasi dalam perbankan telah banyak diteliti, masih terdapat celah penelitian (*research gap*) yang signifikan. Mayoritas penelitian di Indonesia berfokus pada layanan perbankan ritel seperti *mobile banking* atau *chatbot* AI, dan masih sangat terbatas kajian akademis yang secara khusus menelaah adopsi layanan *digital trade finance* yang memiliki kompleksitas bisnis lebih tinggi. Lebih lanjut, masih sedikit studi yang menggunakan pendekatan *mixed methods* untuk mengintegrasikan analisis perilaku pengguna (TAM) dengan analisis faktor organisasional (Manajemen Strategis) dalam konteks bank BUMN di Indonesia. Penelitian ini relevan untuk mengisi kesenjangan tersebut, karena dengan memahami dinamika ini, bank dapat merancang layanan yang tidak hanya efisien secara operasional, tetapi juga adaptif terhadap kebutuhan dan perilaku nasabah. Dengan demikian, penelitian ini diarahkan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi adopsi platform Qlola by BRI dalam layanan *Trade Finance* serta merumuskan strategi untuk peningkatannya

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, teridentifikasi adanya suatu kesenjangan (*gap*) yang signifikan antara potensi besar digitalisasi *trade finance*

yang ditawarkan melalui platform Qlola by BRI dengan realitas adopsi di kalangan nasabah. Di satu sisi, transformasi digital merupakan sebuah keniscayaan strategis bagi BRI untuk mempertahankan daya saing, meningkatkan efisiensi, dan memperluas pangsa pasar. Di sisi lain, tingkat penerimaan teknologi ini dihadapkan pada berbagai tantangan kompleks, mulai dari perilaku pengguna yang dipengaruhi oleh persepsi individu, kekhawatiran terhadap keamanan siber, literasi digital yang belum merata, hingga faktor dukungan institusional yang belum optimal.

Kegagalan dalam memahami dan mengatasi faktor-faktor yang memengaruhi adopsi platform Qlola secara komprehensif dapat berakibat kontraproduktif. BRI tidak hanya berisiko kehilangan investasi yang telah ditanamkan dalam pengembangan teknologi, tetapi juga berpotensi kehilangan pangsa pasar *trade finance* yang krusial karena nasabah beralih ke kompetitor atau tetap bertahan pada metode konvensional yang tidak efisien. Oleh karena itu, penelitian yang mendalam untuk membedah dinamika adopsi ini menjadi sangat mendesak.

Berdasarkan pemaparan masalah dan kesenjangan penelitian tersebut, maka permasalahan dalam penelitian ini dirumuskan ke dalam serangkaian pertanyaan penelitian yang terstruktur sebagai berikut:

1. Faktor-faktor apa saja yang menjadi pendorong (*enabler*) dan penghambat (*barrier*) utama dalam memengaruhi keputusan nasabah untuk mengadopsi platform Qlola by BRI?

2. Bagaimana pengaruh faktor eksternal, khususnya dukungan organisasional dari internal BRI, terhadap keputusan serta pengalaman nasabah dalam menggunakan platform Qlola?
3. Berdasarkan analisis faktor-faktor tersebut, intervensi strategis apa yang paling efektif dan dapat ditindaklanjuti (*actionable*) untuk mengakselerasi adopsi dan meningkatkan kepuasan nasabah terhadap platform Qlola by BRI?

1.3 Tujuan Penelitian

Sejalan dengan rumusan masalah, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor dari perspektif nasabah yang menjadi pendorong (*enabler*) dan penghambat (*barrier*) dalam mengadopsi platform Qlola by BRI.
2. Menilai bagaimana pengaruh faktor eksternal, khususnya dukungan organisasional dari internal BRI, terhadap keputusan serta pengalaman nasabah dalam menggunakan platform Qlola.
3. Merumuskan rekomendasi strategi yang efektif dan dapat ditindaklanjuti (*actionable*) untuk mengakselerasi adopsi, meningkatkan pengalaman pengguna (*user experience*), dan memaksimalkan kepuasan nasabah terhadap platform Qlola by BRI.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang signifikan, baik dari segi teoretis bagi pengembangan ilmu pengetahuan maupun dari segi praktis bagi para pemangku kepentingan.

1.4.1 Manfaat Teoretis

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada literatur ilmiah mengenai adopsi teknologi pada layanan *digital trade finance* di Indonesia, sebuah bidang yang masih memiliki keterbatasan studi empiris.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya pemahaman tentang penerapan model penerimaan teknologi (seperti TAM) yang diintegrasikan dengan faktor-faktor strategis dan lingkungan dalam konteks perbankan korporat yang kompleks.
3. Penelitian ini dapat menjadi referensi akademis mengenai penerapan pendekatan *mixed methods* dalam penelitian manajemen teknologi di sektor keuangan.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rekomendasi strategis yang dapat ditindaklanjuti (*actionable*) dalam merumuskan kebijakan untuk meningkatkan adopsi dan efektivitas platform Qlola by BRI.
2. Bagi industri perbankan nasional, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dalam merancang, mengembangkan, dan

mengimplementasikan layanan *digital trade finance* yang lebih efektif dan berorientasi pada pengguna.

3. Bagi para pengembang platform teknologi keuangan, hasil penelitian ini dapat menyediakan wawasan mengenai faktor-faktor kunci yang memengaruhi keberhasilan adopsi produk di segmen nasabah bisnis.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran yang jelas dan terstruktur mengenai alur pembahasan, tesis ini disusun ke dalam lima bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan latar belakang masalah yang menjadi justifikasi penelitian, perumusan masalah yang spesifik, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan yang akan memandu pembaca dalam mengikuti seluruh rangkaian penelitian.

BAB II: TELAAH PUSTAKA

Bab ini membahas secara mendalam landasan teori yang relevan yang menjadi dasar analisis, meninjau penelitian-penelitian terdahulu yang terkait untuk memposisikan *research gap*, dan diakhiri dengan penyajian kerangka berpikir konseptual penelitian.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan secara rinci mengenai desain penelitian yang digunakan, populasi dan sampel, definisi operasional variabel, teknik pengumpulan data, prosedur uji kualitas data, serta teknik analisis data kuantitatif dan kualitatif.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan seluruh hasil analisis data yang telah dilakukan, baik data kuantitatif maupun kualitatif. Selanjutnya, dilakukan pembahasan secara mendalam dengan mengintegrasikan kedua temuan tersebut untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian.

BAB V: KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Bab terakhir ini merangkum seluruh kesimpulan yang ditarik dari hasil penelitian, mengemukakan keterbatasan yang ada dalam studi ini, serta memberikan implikasi manajerial dan rekomendasi strategis bagi pihak-pihak terkait.

BAB II

TELAAH PUSTAKA

2.1 Teori Utama

Bagian ini menguraikan landasan teoretis yang menjadi fondasi penelitian, mencakup konsep-konsep kunci yang relevan dengan digitalisasi, *trade finance*, dan model penerimaan teknologi.

2.1.1 Digitalisasi

Digitalisasi merupakan proses transformasi dari sistem analog atau berbasis manual ke sistem berbasis teknologi digital yang lebih efisien, terintegrasi, dan otomatis. Brennen & Kreiss (2016) mendefinisikan digitalisasi sebagai konversi informasi dari format fisik ke format digital yang memungkinkan pemrosesan data yang lebih cepat dan integrasi sistem yang lebih luas. Dalam konteks ekonomi dan bisnis, digitalisasi menciptakan peluang baru bagi industri untuk meningkatkan efisiensi operasional, memperluas aksesibilitas layanan, serta meningkatkan pengalaman pelanggan. Transformasi ini telah merombak berbagai sektor, termasuk perbankan, manufaktur, perdagangan, hingga layanan publik.

Konsep digitalisasi mulai berkembang sejak Revolusi Industri 3.0 pada tahun 1970-an, ketika komputer dan otomatisasi mulai diperkenalkan dalam berbagai sektor industri. Menurut Schwab (2016), Revolusi Industri 3.0 ditandai dengan adopsi teknologi komputerisasi, mikroprosesor, dan sistem otomatisasi yang menggantikan proses manual. Perusahaan mulai menggunakan sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) untuk mengelola data secara

terintegrasi, sementara industri keuangan mengadopsi sistem perbankan elektronik pertama untuk memfasilitasi transaksi secara digital.

Perkembangan digitalisasi semakin pesat dengan munculnya internet pada akhir 1990-an, yang kemudian memicu Revolusi Industri 4.0. Menurut Gomber et al. (2017), internet memungkinkan digitalisasi berjalan lebih cepat dengan menghadirkan sistem informasi berbasis web, *cloud computing*, serta integrasi data lintas platform. Revolusi ini mengubah cara bisnis beroperasi, dengan meningkatnya penggunaan *e-commerce*, sistem pembayaran digital, dan otomatisasi berbasis kecerdasan buatan (AI). Dalam sektor keuangan, munculnya layanan *internet banking* dan *mobile banking* menjadi tonggak penting dalam transformasi digital di industri perbankan.

Rogers (2003) dalam *Diffusion of Innovations* menjelaskan bahwa digitalisasi dapat dipahami melalui teori Difusi Inovasi, yang menggambarkan bagaimana teknologi baru diadopsi oleh masyarakat dan organisasi. Menurut teori ini, proses adopsi teknologi digital terdiri dari beberapa tahap: inovasi, komunikasi, pengambilan keputusan, implementasi, dan konfirmasi. Faktor-faktor seperti keunggulan relatif, kompatibilitas dengan sistem yang ada, kemudahan penggunaan, serta pengaruh sosial menentukan seberapa cepat digitalisasi dapat diterima oleh suatu industri. Dalam konteks perbankan, adopsi teknologi digital seperti *trade finance* berbasis platform dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur, regulasi, dan kepercayaan pengguna.

Teori *Resource-Based View* (RBV) yang dikembangkan oleh Barney (1991) menjelaskan bahwa keunggulan kompetitif suatu perusahaan bergantung pada

sumber daya unik yang dimilikinya, termasuk teknologi digital. Dalam era digitalisasi, perusahaan yang mampu mengembangkan teknologi digital sebagai keunggulan strategis akan memiliki daya saing yang lebih tinggi. Dalam perbankan, digitalisasi memungkinkan pengelolaan data yang lebih baik, pengembangan layanan berbasis AI, serta integrasi teknologi *blockchain* untuk meningkatkan keamanan transaksi. Oleh karena itu, bank yang berhasil mengoptimalkan sumber daya digitalnya akan memiliki keunggulan yang lebih berkelanjutan di pasar.

Meskipun digitalisasi memberikan banyak keuntungan, penerapannya juga menghadapi tantangan, seperti resistensi pengguna, regulasi yang ketat, serta ancaman keamanan siber. *Institutional Theory* yang dikemukakan oleh DiMaggio & Powell (1983) menjelaskan bahwa organisasi sering kali dipengaruhi oleh tekanan institusional dalam mengadopsi teknologi baru. Dalam konteks perbankan digital, tekanan dari regulator, kebutuhan untuk memenuhi standar keamanan, serta ekspektasi pasar terhadap layanan digital yang cepat dan aman menjadi faktor yang mendorong atau menghambat proses digitalisasi. Oleh karena itu, institusi keuangan perlu menyesuaikan strategi digitalisasi mereka dengan regulasi yang ada agar dapat beradaptasi dengan lanskap industri yang terus berubah.

2.1.2 Trade Finance

Trade finance merupakan serangkaian produk dan layanan keuangan krusial yang mendukung kelancaran perdagangan domestik dan internasional, memainkan peran sentral dalam memitigasi risiko dan menjaga kestabilan arus kas pelaku bisnis. Instrumen utama dalam *trade finance* termasuk *letter of credit* (L/C), garansi bank, pembiayaan ekspor dan impor (*export and import financing*),

serta *supply chain financing*. Produk-produk ini tidak hanya membantu mengamankan pembayaran bagi eksportir dan importir, tetapi juga memberi akses pembiayaan yang penting dalam mengelola likuiditas dan mengoptimalkan siklus bisnis mereka.

Dalam era globalisasi yang semakin kompleks, permintaan untuk solusi *trade finance* yang inovatif dan efisien terus meningkat. Berdasarkan laporan dari International Chamber of Commerce (2022), volume perdagangan internasional terus tumbuh dengan dinamika risiko yang beragam seperti ketidakstabilan politik, fluktuasi mata uang, dan regulasi lintas negara yang berbeda. Layanan *trade finance* berfungsi mengurangi ketidakpastian tersebut dan menyediakan jaminan bagi pihak-pihak yang terlibat dalam transaksi, sehingga menumbuhkan kepercayaan yang esensial dalam perdagangan lintas batas.

Keunggulan utama *trade finance* terletak pada kemampuannya untuk meningkatkan daya saing perusahaan di pasar global. Melalui berbagai fasilitas keuangan dan instrumen perlindungan risiko, eksportir dan importir dapat menjalankan bisnis mereka dengan lebih percaya diri, memperluas jaringan perdagangan, dan mengoptimalkan modal kerja. Hal ini tidak hanya menguntungkan perusahaan secara individual tetapi juga mendorong pertumbuhan ekonomi nasional dan membantu integrasi Indonesia ke dalam rantai pasokan global.

Bagi lembaga keuangan seperti bank, *trade finance* bukan hanya sekadar produk layanan tambahan, tetapi merupakan sumber pendapatan penting yang signifikan melalui biaya administrasi, bunga, dan jasa konsultasi terkait. Lebih dari

itu, dukungan yang kuat dalam *trade finance* juga membangun hubungan jangka panjang dengan nasabah, meningkatkan loyalitas, dan memberikan peluang pengembangan bisnis yang lebih luas melalui *cross-selling* produk keuangan lain seperti *hedging* valuta asing dan *treasury management*. Dengan menguasai transaksi perdagangan nasabah, bank dapat secara efektif mengontrol arus kas dan memposisikan diri sebagai mitra strategis utama, sehingga menciptakan "barrier to entry" bagi kompetitor lain.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, industri perbankan semakin berinovasi dalam meningkatkan efisiensi layanan *trade finance* melalui digitalisasi dan otomatisasi proses. Penggunaan teknologi *blockchain*, *smart contracts*, dan kecerdasan buatan (*artificial intelligence*) telah mempercepat waktu proses transaksi, mengurangi risiko kesalahan manusia, dan meningkatkan transparansi serta keamanan data. Studi World Trade Organization (2021) menunjukkan bahwa digitalisasi *trade finance* dapat menekan biaya operasional hingga 30% dan mempercepat pemrosesan transaksi lintas negara hingga 50%.

Implementasi teknologi digital dalam *trade finance* tidak hanya membawa efisiensi, tetapi juga menuntut perubahan strategi bisnis dan model pelayanan bank untuk mengakomodasi kebutuhan nasabah yang semakin kompleks dan beragam. Penerapan platform digital seperti Qlola by BRI menjadi contoh nyata bagaimana bank nasional mengadaptasi teknologi untuk mempertahankan daya saing dan relevansi di pasar global yang terus berubah. Dengan demikian, pemahaman mendalam terhadap digitalisasi *trade finance* dan faktor-faktor yang memotivasi

penerimaan teknologi ini sangat penting bagi keberhasilan transformasi digital dalam industri perbankan, khususnya di BRI.

2.1.3 Technology Acceptance Model (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) adalah kerangka teoretis fundamental yang dikembangkan oleh Fred Davis pada tahun 1989. Model ini menjadi salah satu teori yang paling banyak digunakan dan divalidasi secara empiris untuk menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan dan penggunaan teknologi oleh individu. Mengingat fokus penelitian ini adalah pada adopsi platform digital Qlola by BRI, TAM menjadi landasan teori yang sangat relevan untuk menganalisis bagaimana nasabah sebagai pengguna akhir memutuskan untuk menerima atau menolak inovasi teknologi tersebut.

TAM menegaskan bahwa niat perilaku seseorang untuk menggunakan suatu teknologi (*Behavioral Intention to Use*) ditentukan oleh dua keyakinan utama:

1. *Perceived Usefulness* (PU): Didefinisikan sebagai "sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu sistem tertentu akan meningkatkan kinerja pekerjaannya" (Davis, 1989). Dalam konteks penelitian ini, PU merefleksikan persepsi nasabah bisnis BRI bahwa penggunaan platform Qlola akan memberikan manfaat nyata. Manfaat ini bisa berupa percepatan proses pengajuan instrumen *trade finance*, pengurangan biaya administrasi dan operasional, peningkatan akurasi dan transparansi dokumen, serta memberikan keunggulan kompetitif bagi bisnis mereka melalui efisiensi transaksi.

2. *Perceived Ease of Use* (PEOU): Didefinisikan sebagai "sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu sistem tertentu akan bebas dari upaya (bebas dari kesulitan)" (Davis, 1989). Dalam konteks platform Qlola, PEOU menggambarkan persepsi nasabah terhadap kemudahan penggunaan platform, termasuk kemudahan dalam navigasi antarmuka, kejelasan instruksi, kecepatan akses, serta minimalnya upaya yang diperlukan untuk mempelajari dan mengoperasikan fitur-fitur yang tersedia.

Menurut model asli TAM, PEOU memiliki pengaruh langsung dan positif terhadap PU. Artinya, jika sebuah teknologi dirasakan mudah untuk digunakan, maka kemungkinan besar teknologi tersebut juga akan dianggap lebih bermanfaat oleh pengguna. Selanjutnya, baik PU maupun PEOU secara bersama-sama memengaruhi sikap pengguna terhadap penggunaan teknologi (*Attitude Toward Using*), yang pada gilirannya akan menentukan niat perilaku (*Behavioral Intention*) untuk menggunakan sistem tersebut. Niat perilaku inilah yang kemudian menjadi prediktor utama dari penggunaan aktual (*Actual System Use*).

Dalam perkembangannya, banyak penelitian telah mengadaptasi dan memperluas model TAM dengan menambahkan variabel eksternal untuk meningkatkan daya penjelasnya, terutama dalam konteks yang lebih kompleks seperti layanan keuangan digital. Variabel-variabel eksternal ini dapat mencakup faktor-faktor seperti kepercayaan (*trust*), persepsi risiko (*perceived risk*), pengaruh sosial (*social influence*), dan kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*), seperti dukungan organisasi dan infrastruktur teknologi. Untuk transaksi bernilai

tinggi dan berisiko seperti *trade finance*, variabel kepercayaan dan keamanan menjadi sangat krusial dalam memengaruhi keputusan adopsi.

Dalam penelitian ini, TAM diadopsi sebagai kerangka kerja dasar untuk menganalisis faktor-faktor internal (persepsi individu) dan eksternal (kontekstual) yang memengaruhi niat serta penggunaan aktual platform Qlola by BRI oleh nasabah korporasi di Indonesia.

2.2 Penelitian Terdahulu

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong transformasi digital di berbagai sektor industri, termasuk industri perbankan. Transformasi tersebut tidak hanya mengubah cara bank memberikan layanan kepada nasabah, tetapi juga mengubah perilaku pengguna dalam mengadopsi teknologi digital sebagai media transaksi keuangan. Berbagai penelitian telah dilakukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan dan penggunaan teknologi, khususnya pada layanan digital banking. Salah satu model yang paling banyak digunakan untuk menjelaskan perilaku adopsi teknologi adalah **Technology Acceptance Model (TAM)** yang dikembangkan oleh Davis (1986; 1989). Model ini menjelaskan bahwa penerimaan suatu teknologi dipengaruhi oleh persepsi individu terhadap manfaat (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Seiring berkembangnya teknologi digital, model TAM terus mengalami pengembangan sehingga mampu diterapkan pada berbagai konteks, termasuk layanan perbankan digital, sistem informasi perusahaan (*enterprise information systems*), hingga platform digital berbasis korporasi.

Penelitian awal yang dilakukan oleh Davis (1989) membuktikan bahwa *perceived usefulness* merupakan determinan utama yang memengaruhi niat individu untuk menggunakan suatu sistem informasi. Semakin besar keyakinan pengguna bahwa teknologi mampu meningkatkan efektivitas dan produktivitas pekerjaannya, semakin tinggi pula kecenderungan pengguna untuk menerima dan memanfaatkan teknologi tersebut. Selain itu, *perceived ease of use* juga terbukti berpengaruh terhadap penerimaan teknologi karena pengguna cenderung mengadopsi sistem yang mudah dipelajari, mudah dipahami, serta tidak membutuhkan usaha yang besar dalam pengoperasiannya. Hubungan kedua konstruk tersebut kemudian menjadi fondasi utama dalam berbagai penelitian mengenai adopsi teknologi informasi selama lebih dari tiga dekade.

Perkembangan penelitian selanjutnya menunjukkan bahwa TAM tidak hanya relevan pada penggunaan sistem informasi di lingkungan organisasi, tetapi juga mampu menjelaskan perilaku adopsi pada berbagai layanan digital, seperti *internet banking, mobile banking, electronic payment, e-commerce*, hingga *enterprise digital platform*. Davis dan Granic dalam *The Technology Acceptance Model: 30 Years of TAM* menjelaskan bahwa selama lebih dari tiga puluh tahun, TAM tetap menjadi salah satu model yang paling banyak digunakan dalam penelitian sistem informasi karena memiliki kemampuan prediktif yang tinggi serta mudah dikombinasikan dengan berbagai variabel eksternal sesuai karakteristik teknologi yang diteliti. Namun demikian, perkembangan teknologi digital yang semakin kompleks menyebabkan banyak peneliti mulai mengembangkan TAM dengan menambahkan konstruk lain yang dinilai lebih

mampu menjelaskan perilaku pengguna pada konteks tertentu, seperti *trust*, *security*, *facilitating conditions*, *social influence*, maupun *technology readiness*.

Dalam konteks industri perbankan, penelitian mengenai digital banking menunjukkan bahwa manfaat yang dirasakan oleh nasabah merupakan faktor dominan dalam meningkatkan niat penggunaan layanan digital. Nasabah akan cenderung menggunakan layanan digital apabila layanan tersebut mampu memberikan kemudahan transaksi, menghemat waktu, meningkatkan efisiensi operasional, serta memberikan nilai tambah dibandingkan layanan konvensional. Di sisi lain, persepsi mengenai kemudahan penggunaan juga memiliki peran penting dalam membentuk pengalaman pengguna (*user experience*). Sistem yang memiliki antarmuka sederhana, navigasi yang jelas, dan proses transaksi yang mudah akan meningkatkan kenyamanan pengguna sehingga mendorong penggunaan secara berkelanjutan. Hasil penelitian pada berbagai layanan digital banking menunjukkan bahwa kedua konstruk utama TAM tersebut secara konsisten berpengaruh positif terhadap *behavioral intention* maupun *actual use*.

Meskipun demikian, sejumlah penelitian terbaru menunjukkan bahwa pada layanan keuangan digital, khususnya yang melibatkan transaksi bernilai besar dan memiliki risiko operasional tinggi, persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan belum sepenuhnya mampu menjelaskan keputusan pengguna dalam mengadopsi teknologi. Faktor keamanan (*security*) dan kepercayaan (*trust*) menjadi determinan yang semakin penting karena berkaitan dengan perlindungan data, kerahasiaan informasi, keamanan transaksi, serta kredibilitas penyedia layanan. Penelitian

mengenai digital banking menunjukkan bahwa meningkatnya ancaman *cyber security* menyebabkan pengguna lebih mempertimbangkan tingkat keamanan sistem sebelum memutuskan untuk menggunakan layanan digital. Semakin tinggi tingkat kepercayaan terhadap sistem dan institusi penyedia layanan, semakin besar pula kemungkinan pengguna untuk melakukan adopsi teknologi secara berkelanjutan.

Selain faktor keamanan, penelitian terdahulu juga menyoroti pentingnya *institutional support* dalam mendorong keberhasilan implementasi teknologi digital. Dukungan institusi tidak hanya diwujudkan melalui penyediaan infrastruktur teknologi, tetapi juga melalui edukasi pengguna, pelatihan, pendampingan implementasi, respons layanan, serta komitmen organisasi dalam memastikan keberlangsungan penggunaan sistem. Pada konteks layanan digital berbasis korporasi, dukungan yang diberikan oleh bank kepada nasabah perusahaan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepercayaan serta mengurangi resistensi terhadap perubahan proses bisnis. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa kualitas dukungan institusi memiliki pengaruh positif terhadap niat penggunaan maupun tingkat pemanfaatan sistem informasi.

Faktor lain yang juga banyak dikaji dalam penelitian adopsi teknologi adalah *technology readiness*. Konsep ini menjelaskan tingkat kesiapan individu maupun organisasi dalam menerima dan memanfaatkan teknologi baru. Parasuraman (2000) menyatakan bahwa kesiapan teknologi dipengaruhi oleh tingkat optimisme, inovatif, ketidaknyamanan (*discomfort*), dan ketidakamanan (*insecurity*) yang dirasakan pengguna terhadap teknologi. Penelitian pada berbagai

sektor menunjukkan bahwa organisasi yang memiliki kesiapan teknologi lebih baik cenderung lebih cepat mengadopsi inovasi digital dibandingkan organisasi dengan kesiapan teknologi yang rendah. Namun demikian, hasil penelitian mengenai pengaruh *technology readiness* terhadap niat penggunaan teknologi masih menunjukkan inkonsistensi sehingga masih memerlukan pembuktian empiris pada konteks industri dan jenis teknologi yang berbeda.

Apabila dibandingkan dengan penelitian-penelitian sebelumnya, sebagian besar studi mengenai adopsi teknologi masih berfokus pada layanan digital yang bersifat *business-to-consumer* (B2C), seperti *mobile banking*, *internet banking*, maupun aplikasi pembayaran digital. Penelitian yang secara khusus mengkaji perilaku adopsi pada layanan digital trade finance berbasis *business-to-business* (B2B) masih relatif terbatas, terutama pada negara berkembang. Padahal, karakteristik layanan trade finance berbeda dengan layanan perbankan ritel karena melibatkan transaksi bernilai tinggi, berbagai dokumen perdagangan internasional, kepatuhan terhadap regulasi, serta koordinasi antara banyak pihak dalam satu proses transaksi. Kompleksitas tersebut menyebabkan faktor-faktor yang memengaruhi keputusan adopsi teknologi juga berpotensi berbeda dibandingkan layanan digital pada umumnya.

Berdasarkan sintesis penelitian terdahulu tersebut, dapat diidentifikasi beberapa *research gap*. Pertama, penelitian mengenai adopsi platform digital trade finance pada segmen nasabah korporasi di Indonesia masih sangat terbatas. Kedua, sebagian besar penelitian masih menggunakan model TAM klasik yang hanya menitikberatkan pada *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*, sehingga

belum mampu menjelaskan pengaruh faktor keamanan, dukungan institusi, serta kesiapan teknologi secara komprehensif. Ketiga, belum banyak penelitian yang mengintegrasikan variabel *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, *Security and Trust*, *Institutional Support*, *Technology Readiness*, dan *Adoption Intention* dalam satu model penelitian pada platform Qlola by BRI. Oleh karena itu, penelitian ini mengembangkan model TAM dengan menambahkan ketiga variabel eksternal tersebut untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi adopsi platform digital trade finance oleh nasabah korporasi. Selain memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori, penelitian ini juga diharapkan mampu memberikan rekomendasi praktis bagi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk dalam meningkatkan strategi digitalisasi layanan trade finance melalui platform Qlola by BRI.

2.2.1 Konsep Dasar Technology Acceptance Model

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah cara organisasi menjalankan proses bisnis serta bagaimana individu berinteraksi dengan teknologi dalam mendukung aktivitas pekerjaan. Berbagai inovasi digital yang berkembang pesat mendorong organisasi untuk mengimplementasikan sistem informasi yang diharapkan mampu meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kualitas pengambilan keputusan. Namun demikian, keberhasilan implementasi suatu teknologi tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi yang digunakan, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh tingkat penerimaan (*technology acceptance*) dari para penggunanya. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa banyak implementasi sistem informasi mengalami kegagalan bukan karena kelemahan teknologi,

melainkan karena rendahnya tingkat penerimaan dan penggunaan oleh pengguna akhir (*end users*). Oleh karena itu, pemahaman mengenai faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan teknologi menjadi salah satu topik penting dalam bidang sistem informasi.

Salah satu teori yang paling banyak digunakan untuk menjelaskan perilaku penerimaan teknologi adalah *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Fred D. Davis pada tahun 1986 sebagai bagian dari disertasi doktornya di Sloan School of Management, Massachusetts Institute of Technology (MIT), kemudian dipublikasikan secara lebih luas pada tahun 1989 dalam artikel berjudul *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*. Model ini dikembangkan untuk menjelaskan mengapa seseorang menerima atau menolak penggunaan suatu sistem informasi melalui pendekatan yang sederhana namun memiliki kemampuan prediktif yang tinggi. Hingga saat ini, TAM masih menjadi salah satu teori paling berpengaruh dalam penelitian sistem informasi dan telah digunakan pada ribuan penelitian di berbagai bidang, termasuk perbankan, kesehatan, pendidikan, pemerintahan, manufaktur, hingga perdagangan digital.

Technology Acceptance Model merupakan pengembangan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang diperkenalkan oleh Fishbein dan Ajzen (1975). Dalam *Theory of Reasoned Action* dijelaskan bahwa perilaku seseorang dipengaruhi oleh *behavioral intention*, sedangkan *behavioral intention* dipengaruhi oleh sikap (*attitude toward behavior*) dan norma subjektif (*subjective norm*). Davis mengadopsi konsep tersebut dengan menyesuaikannya pada konteks penggunaan

sistem informasi. Menurut Davis (1989), keputusan seseorang untuk menggunakan suatu teknologi terutama dipengaruhi oleh dua keyakinan utama (*beliefs*), yaitu *Perceived Usefulness* (PU) dan *Perceived Ease of Use* (PEOU). Kedua konstruk tersebut memengaruhi sikap pengguna terhadap penggunaan sistem, yang selanjutnya membentuk niat penggunaan (*behavioral intention*) dan akhirnya menghasilkan penggunaan aktual (*actual system use*).

Perceived Usefulness didefinisikan sebagai tingkat keyakinan seseorang bahwa penggunaan suatu sistem akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Semakin besar manfaat yang dirasakan pengguna terhadap suatu teknologi, semakin besar pula kemungkinan teknologi tersebut diterima dan digunakan. Dalam konteks organisasi, manfaat tersebut dapat berupa peningkatan produktivitas, percepatan proses bisnis, pengurangan biaya operasional, peningkatan kualitas pelayanan, hingga peningkatan efektivitas pengambilan keputusan. Oleh karena itu, persepsi manfaat menjadi faktor utama yang mendorong individu untuk bersedia mengubah cara kerja konvensional menuju proses yang lebih digital.

Sementara itu, *Perceived Ease of Use* didefinisikan sebagai tingkat keyakinan seseorang bahwa penggunaan suatu sistem tidak memerlukan usaha yang besar (*free of effort*). Konsep ini menjelaskan bahwa pengguna akan lebih mudah menerima teknologi apabila teknologi tersebut mudah dipelajari, mudah dipahami, memiliki antarmuka yang sederhana, serta tidak menimbulkan kesulitan dalam proses penggunaannya. Sebaliknya, sistem yang dianggap rumit dan sulit digunakan akan menimbulkan resistensi sehingga menghambat proses adopsi teknologi. Davis (1989) juga menjelaskan bahwa persepsi kemudahan penggunaan

tidak hanya berpengaruh secara langsung terhadap niat penggunaan, tetapi juga meningkatkan persepsi manfaat. Artinya, teknologi yang mudah digunakan akan lebih mudah dipersepsikan sebagai teknologi yang bermanfaat.

Hubungan antara *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* menjadi karakteristik utama dalam Technology Acceptance Model. Davis menjelaskan bahwa kedua konstruk tersebut saling memengaruhi dalam membentuk penerimaan teknologi. *Perceived Ease of Use* tidak hanya memiliki pengaruh langsung terhadap niat penggunaan, tetapi juga memberikan pengaruh tidak langsung melalui peningkatan *Perceived Usefulness*. Dengan demikian, semakin mudah suatu sistem digunakan, maka semakin besar pula kemungkinan pengguna akan merasakan manfaat dari sistem tersebut. Hubungan tersebut menjadikan TAM sebagai model yang sederhana namun mampu menjelaskan perilaku adopsi teknologi secara komprehensif.

Keunggulan utama *Technology Acceptance Model* dibandingkan model perilaku lainnya terletak pada kesederhanaan struktur model serta kemampuannya dalam menjelaskan perilaku penggunaan teknologi pada berbagai konteks. Berbeda dengan model perilaku umum yang menempatkan banyak faktor psikologis sebagai variabel utama, TAM secara khusus dirancang untuk menjelaskan perilaku penerimaan sistem informasi sehingga lebih mudah diterapkan pada penelitian mengenai implementasi teknologi digital. Berbagai penelitian empiris menunjukkan bahwa kedua konstruk utama TAM mampu menjelaskan sebagian besar variasi perilaku penggunaan teknologi pada berbagai sektor industri,

termasuk layanan digital banking, enterprise information systems, e-government, e-commerce, hingga platform digital berbasis korporasi.

Dalam perkembangannya, Technology Acceptance Model tidak hanya digunakan untuk menjelaskan penerimaan teknologi pada tingkat individu, tetapi juga menjadi dasar dalam pengembangan berbagai model perilaku penggunaan teknologi lainnya, seperti TAM2, TAM3, Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT), serta berbagai model adopsi teknologi digital yang dikembangkan pada dekade berikutnya. Hal ini menunjukkan bahwa konsep dasar yang diperkenalkan oleh Davis tetap relevan meskipun teknologi informasi mengalami perkembangan yang sangat pesat. Menurut Davis dan Granic dalam *The Technology Acceptance Model: 30 Years of TAM*, keberhasilan TAM bertahan selama lebih dari tiga dekade disebabkan oleh kemampuannya untuk beradaptasi dengan berbagai konteks teknologi melalui penambahan konstruk-konstruk eksternal yang sesuai dengan karakteristik sistem yang diteliti. Dengan demikian, TAM tidak dipandang sebagai model yang bersifat statis, melainkan sebagai kerangka konseptual yang terus berkembang mengikuti perubahan lingkungan bisnis dan perkembangan teknologi informasi.

Pada konteks penelitian ini, Technology Acceptance Model dipilih sebagai landasan teori utama karena memiliki kemampuan yang kuat dalam menjelaskan perilaku adopsi teknologi digital oleh pengguna. Platform Qlola by BRI merupakan layanan digital berbasis korporasi yang dirancang untuk mendukung aktivitas transaksi trade finance secara lebih cepat, efisien, dan terintegrasi. Oleh karena itu, persepsi nasabah mengenai manfaat yang diperoleh dari penggunaan platform serta

kemudahan dalam mengoperasikan sistem dipandang sebagai faktor fundamental yang memengaruhi keputusan adopsi teknologi. Namun demikian, karakteristik layanan trade finance yang melibatkan transaksi bernilai tinggi, dokumen perdagangan internasional, kepatuhan terhadap regulasi, serta risiko operasional yang relatif tinggi menyebabkan penelitian ini tidak hanya mengandalkan konstruk utama TAM, tetapi juga mengembangkan model dengan memasukkan variabel *Security and Trust*, *Institutional Support*, dan *Technological Readiness* sebagai faktor eksternal yang diperkirakan turut memengaruhi perilaku adopsi platform digital oleh nasabah korporasi.

Namun, meskipun *Technology Acceptance Model* (TAM) telah diakui sebagai salah satu model paling berpengaruh dalam penelitian sistem informasi, berbagai peneliti mengemukakan bahwa model tersebut memiliki sejumlah keterbatasan ketika diterapkan pada lingkungan teknologi yang semakin kompleks. Seiring berkembangnya transformasi digital, karakteristik teknologi informasi tidak lagi hanya berfungsi sebagai alat bantu individual, tetapi telah menjadi bagian dari ekosistem bisnis yang melibatkan berbagai aktor, proses, regulasi, serta infrastruktur digital yang saling terintegrasi. Kondisi tersebut menyebabkan faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan teknologi menjadi semakin kompleks sehingga tidak seluruhnya dapat dijelaskan hanya melalui dua konstruk utama, yaitu *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use*.

Salah satu kritik utama terhadap TAM adalah **sederhananya struktur model**. Davis (1989) merancang TAM dengan tujuan menghasilkan model yang sederhana namun memiliki kemampuan prediktif yang tinggi terhadap perilaku

penggunaan teknologi. Kesederhanaan tersebut menjadi salah satu keunggulan TAM karena mudah diterapkan pada berbagai jenis penelitian. Namun demikian, berbagai penelitian selanjutnya menunjukkan bahwa perilaku pengguna dalam mengadopsi teknologi dipengaruhi oleh faktor yang jauh lebih beragam dibandingkan sekadar persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan. Dalam konteks implementasi teknologi pada organisasi modern, keputusan penggunaan suatu sistem sering kali dipengaruhi oleh aspek sosial, budaya organisasi, karakteristik pekerjaan, kualitas infrastruktur teknologi, hingga kebijakan institusi yang tidak secara eksplisit dijelaskan dalam model TAM klasik.

Kritik berikutnya berkaitan dengan **pengabaian faktor organisasi dan lingkungan eksternal**. TAM pada awalnya dikembangkan untuk menjelaskan perilaku individu dalam menggunakan sistem informasi. Oleh karena itu, fokus utama model ini berada pada persepsi pengguna terhadap teknologi yang digunakan. Padahal dalam praktiknya, implementasi teknologi digital pada organisasi tidak hanya dipengaruhi oleh karakteristik individu, tetapi juga oleh dukungan organisasi, kepemimpinan, kualitas pelatihan, kesiapan sumber daya, serta komitmen institusi dalam mendukung perubahan proses bisnis. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa organisasi yang memiliki dukungan implementasi yang kuat cenderung memiliki tingkat keberhasilan adopsi teknologi yang lebih tinggi dibandingkan organisasi yang hanya berfokus pada penyediaan sistem tanpa diikuti dengan pendampingan kepada pengguna.

Selain itu, TAM juga dinilai belum secara memadai mempertimbangkan **faktor keamanan dan kepercayaan**. Pada saat TAM pertama

kali diperkenalkan, sistem informasi umumnya masih digunakan secara internal dalam organisasi sehingga isu keamanan belum menjadi perhatian utama. Namun, perkembangan teknologi digital, internet, komputasi awan (*cloud computing*), dan transaksi daring menyebabkan keamanan informasi menjadi salah satu pertimbangan utama pengguna dalam mengadopsi teknologi. Hal ini terutama berlaku pada sektor perbankan dan jasa keuangan yang mengelola data nasabah, informasi transaksi, serta aset keuangan bernilai tinggi. Dalam konteks tersebut, pengguna tidak hanya mempertimbangkan manfaat yang diberikan oleh sistem, tetapi juga tingkat keamanan, perlindungan data, kerahasiaan informasi, serta kepercayaan terhadap institusi penyedia layanan.

Keterbatasan lain dari TAM adalah belum memperhatikan **tingkat kesiapan teknologi pengguna maupun organisasi**. Keputusan seseorang dalam menggunakan teknologi tidak hanya dipengaruhi oleh persepsi terhadap teknologi tersebut, tetapi juga oleh kesiapan individu dalam menerima perubahan serta kemampuan organisasi dalam menyediakan infrastruktur pendukung. Pengguna yang memiliki tingkat literasi digital yang tinggi, pengalaman menggunakan teknologi, serta akses terhadap infrastruktur yang memadai cenderung lebih mudah menerima inovasi dibandingkan pengguna yang memiliki kesiapan teknologi rendah. Oleh karena itu, berbagai penelitian mulai mengintegrasikan konsep *Technology Readiness* ke dalam model TAM sebagai salah satu faktor yang mampu menjelaskan variasi perilaku pengguna dalam mengadopsi teknologi digital.

Perkembangan lingkungan bisnis digital juga menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi teknologi tidak hanya ditentukan oleh kualitas sistem, tetapi juga oleh **dukungan institusi** (*institutional support*). Pada layanan digital berbasis korporasi, hubungan antara penyedia layanan dan pengguna berlangsung dalam jangka panjang sehingga keberhasilan implementasi memerlukan komitmen kedua belah pihak. Dukungan berupa pelatihan, sosialisasi, bantuan teknis, edukasi pengguna, layanan purna jual, serta komunikasi yang efektif menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan pengguna. Namun demikian, faktor tersebut belum dijelaskan secara eksplisit dalam model TAM klasik sehingga berbagai penelitian modern menambahkan variabel *institutional support* sebagai bagian dari pengembangan model.

Menurut Davis dan Granic (2024), kritik terhadap TAM tidak dimaksudkan untuk menunjukkan kelemahan model, melainkan menggambarkan bahwa lingkungan teknologi telah berkembang jauh lebih kompleks dibandingkan ketika model tersebut pertama kali diperkenalkan. Oleh karena itu, perkembangan TAM selama lebih dari tiga dekade justru menunjukkan bahwa model ini bersifat dinamis dan adaptif. Penambahan variabel eksternal sesuai dengan karakteristik teknologi dan konteks penelitian dipandang sebagai bentuk penyempurnaan model, bukan sebagai penggantian terhadap konsep dasar TAM. Dengan kata lain, kekuatan utama TAM terletak pada kemampuannya untuk menjadi kerangka konseptual yang fleksibel sehingga dapat dikembangkan sesuai kebutuhan penelitian.

Berdasarkan berbagai kritik tersebut, banyak penelitian kontemporer menggunakan pendekatan *Extended Technology Acceptance Model*, yaitu model TAM yang diperkaya dengan konstruk-konstruk eksternal sesuai karakteristik teknologi yang diteliti. Pendekatan ini memungkinkan peneliti menjelaskan perilaku pengguna secara lebih komprehensif, terutama pada sistem digital yang melibatkan interaksi kompleks antara teknologi, pengguna, organisasi, dan lingkungan bisnis. Oleh karena itu, penggunaan *Extended TAM* menjadi semakin umum pada penelitian mengenai digital banking, financial technology (fintech), enterprise systems, e-government, e-commerce, maupun platform digital berbasis korporasi.

Dalam penelitian ini, penggunaan *Extended Technology Acceptance Model* dipandang lebih tepat dibandingkan menggunakan TAM klasik. Platform Qlola by BRI merupakan platform digital korporasi yang mendukung berbagai layanan transaksi, termasuk trade finance, cash management, foreign exchange, dan layanan perbankan lainnya. Karakteristik layanan tersebut menunjukkan bahwa keputusan nasabah untuk menggunakan platform tidak hanya dipengaruhi oleh manfaat dan kemudahan penggunaan, tetapi juga oleh tingkat keamanan transaksi, kepercayaan terhadap BRI sebagai penyedia layanan, dukungan implementasi yang diberikan kepada nasabah, serta kesiapan teknologi yang dimiliki perusahaan pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini mengembangkan TAM dengan menambahkan tiga variabel eksternal, yaitu Security and Trust, Institutional Support, dan Technological Readiness,

sehingga model penelitian diharapkan mampu menjelaskan perilaku adopsi platform digital secara lebih komprehensif dibandingkan TAM klasik.

Dalam penelitian mengenai perilaku penggunaan teknologi, *Adoption Intention* atau niat mengadopsi teknologi merupakan salah satu konstruk yang paling penting dalam menjelaskan kemungkinan seseorang menggunakan suatu sistem informasi pada masa mendatang. Konsep ini menggambarkan tingkat kesiediaan, komitmen, dan kecenderungan pengguna untuk menerima serta menggunakan suatu teknologi sebagai bagian dari aktivitas kerjanya. Menurut Davis (1989), niat menggunakan teknologi (*behavioral intention to use*) merupakan determinan utama yang memengaruhi perilaku penggunaan aktual (*actual system use*). Semakin tinggi niat seseorang untuk menggunakan suatu sistem, semakin besar kemungkinan sistem tersebut benar-benar akan digunakan.

Konsep *behavioral intention* berasal dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang dikembangkan oleh Fishbein dan Ajzen (1975), kemudian diadaptasi dalam *Technology Acceptance Model* (TAM) oleh Davis (1989). Dalam model tersebut dijelaskan bahwa persepsi terhadap manfaat (*Perceived Usefulness*) dan persepsi terhadap kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) akan membentuk niat seseorang untuk menggunakan teknologi. Dengan demikian, *Adoption Intention* merupakan representasi dari keputusan psikologis pengguna sebelum perilaku penggunaan benar-benar terjadi.

Dalam konteks transformasi digital, *Adoption Intention* tidak hanya mencerminkan keinginan awal untuk mencoba teknologi, tetapi juga menunjukkan kesiapan pengguna dalam menjadikan teknologi sebagai bagian dari proses bisnis

yang dilakukan secara berkelanjutan. Oleh karena itu, niat adopsi sering digunakan sebagai indikator keberhasilan implementasi teknologi, terutama pada penelitian yang mengevaluasi potensi penerimaan suatu sistem informasi.

Berikut ringkasan penelitian relevan yang dipetakan untuk menegaskan posisi gap serta justifikasi model penelitian:

Tabel 2. 1
Penelitian Terdahulu

Peneliti (Tahun)	Konteks/ Objek	Teori/ Variabel	Metode/ Sampel	Temuan Kunci	Keterbatasan/ Gap
Richard et al. (2019)	Layanan chatbot perbankan (ID)	TAM: PU, PEOU → BI	Kuantitatif (SEM), nasabah ritel	PU dan PEOU signifikan; kemudahan meningkatkan persepsi manfaat dan niat penggunaan	Fokus layanan ritel; tidak menasar transaksi bernilai besar/kompleks seperti trade finance
Ridho et al. (2024)	Mobile banking milennial (ID)	TAM + risiko, trust	Kuantitatif (n>300)	Kemudahan dan manfaat mendorong niat; risiko menekan niat, trust memoderasi	Tidak membahas dukungan institusional/aturan; bukan konteks nasabah bisnis

Peneliti (Tahun)	Konteks/ Objek	Teori/ Variabel	Metode/ Sampel	Temuan Kunci	Keterbatasan/ Gap
				negatifnya risiko	
Li et al. (2022)	Fintech bank (CN), nilai transaksi besar	TAM + trust, security	Kuantitatif (panel)	Trust dan security lebih dominan daripada PEOU pada transaksi bernilai tinggi	Konteks regulasi berbeda; tidak spesifik trade finance BUMN Indonesia
Mensah & Khan (2024)	Mobile banking negara berkembang	UTAUT: facilitating conditions, social influence	Kuantitatif (n>500)	Kondisi yang memfasilitasi dan dukungan regulasi krusial untuk adopsi di negara berkembang	Objek mobile banking; belum menyentuh kompleksitas trade finance korporat
Lloyd & Payne (2023)	Adopsi teknologi UMKM (UK)	Institutional support, pendampingan	Mixed methods	Dukungan institusional dan pendampingan meningkatkan	Konteks negara maju; variabel TAM tidak diuji kuantitatif

Peneliti (Tahun)	Konteks/ Objek	Teori/ Variabel	Metode/ Sampel	Temuan Kunci	Keterbatasan/ Gap
				adopsi UMKM	
ICC (2022)	Trade finance global	— (kajian)	Laporan	Trade finance menopang arus kas, mitigasi risiko, loyalitas; digitalisasi makin urgent	Tidak uji perilaku adopsi pengguna/variabel psikometrik
WTO (2021)	Digital trade finance global	— (kajian)	Laporan	Digitalisasi dapat pangkas biaya $\pm 30\%$ dan percepat transaksi $\pm 50\%$	Estimasi global; tidak spesifik platform BRI/Qlola
Gomber et al. (2017)	Transformasi digital keuangan	Kerangka transformasi (internet, cloud, AI)	Konseptual	Teknologi mengakselerasi digitalisasi; implikasi strategis model bisnis bank	Bukan studi adopsi; tidak ukur PU/PEOU

Peneliti (Tahun)	Konteks/ Objek	Teori/ Variabel	Metode/ Sampel	Temuan Kunci	Keterbatasan/ Gap
Comptroller's Handbook (2020)	Trade finance bank	Definisi L/C, BG, SCF	Panduan otoritatif	Mengurai instrumen dan risiko; basis proses operasional trade finance	Tidak bahas faktor adopsi digital pengguna

Sintesis dan posisi kebaruan:

1. Dominasi studi ritel meninggalkan ruang kosong untuk layanan trade finance yang lebih kompleks, bernilai tinggi, dan melibatkan multi-stakeholder; konteks ini menuntut pengujian variabel keamanan dan kepercayaan sebagai prediktor utama bersama PU/PEOU.
2. Faktor dukungan institusional (peran RM, pendampingan, onboarding, SLA dukungan teknis) dan kesiapan teknologi (stabilitas, kecepatan, integrasi, keamanan) perlu diintegrasikan dalam model berbasis TAM untuk konteks Indonesia, khususnya BRI/Qlola.
3. Pendekatan mixed methods layak digunakan guna menjembatani temuan kuantitatif (hubungan variabel) dengan wawasan kualitatif (hambatan lapangan, kebutuhan fitur, proses adopsi) agar rekomendasi manajerial lebih actionable.

2.3 Kerangka Penelitian

Perkembangan teknologi digital telah mendorong industri perbankan untuk melakukan transformasi layanan melalui penyediaan platform digital yang mampu meningkatkan efisiensi, kecepatan, dan kualitas pelayanan kepada nasabah. Pada segmen corporate banking, transformasi tersebut diwujudkan melalui pengembangan platform digital yang tidak hanya mendukung transaksi keuangan, tetapi juga mampu mengintegrasikan berbagai layanan perbankan ke dalam satu ekosistem digital. Salah satu implementasi transformasi digital tersebut adalah **Qlola by BRI**, yang menyediakan berbagai layanan corporate banking termasuk transaksi trade finance secara terintegrasi.

Meskipun platform digital menawarkan berbagai manfaat, keberhasilan implementasinya sangat bergantung pada kesediaan nasabah untuk mengadopsi dan memanfaatkan platform tersebut dalam aktivitas bisnis sehari-hari. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan **Technology Acceptance Model (TAM)** sebagai landasan teoritis utama untuk menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi **Adoption Intention** terhadap penggunaan Qlola by BRI.

Dalam model TAM, **Perceived Usefulness** dan **Perceived Ease of Use** merupakan dua konstruk utama yang memengaruhi niat seseorang untuk menggunakan suatu teknologi. **Perceived Usefulness** menggambarkan keyakinan bahwa penggunaan Qlola mampu meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan produktivitas aktivitas trade finance perusahaan. Sementara itu, **Perceived Ease of Use** mencerminkan persepsi bahwa platform mudah dipelajari, mudah dipahami,

dan mudah dioperasikan sehingga mengurangi hambatan dalam penggunaan teknologi.

Namun demikian, karakteristik layanan digital pada sektor corporate banking memiliki kompleksitas yang lebih tinggi dibandingkan layanan digital pada segmen ritel. Penggunaan platform trade finance melibatkan transaksi bernilai besar, dokumen bisnis yang bersifat rahasia, serta proses operasional yang memerlukan tingkat keamanan dan keandalan yang tinggi. Oleh karena itu, penelitian ini mengembangkan Technology Acceptance Model dengan menambahkan tiga variabel eksternal, yaitu **Security and Trust**, **Institutional Support**, dan **Technological Readiness**.

Variabel **Security and Trust** dipilih karena keamanan informasi dan kepercayaan terhadap penyedia layanan merupakan faktor penting dalam penggunaan platform digital corporate banking. Nasabah korporasi akan lebih bersedia mengadopsi Qlola apabila mereka meyakini bahwa platform mampu melindungi data perusahaan, menjaga keamanan transaksi, serta didukung oleh reputasi BRI sebagai institusi perbankan yang terpercaya.

Selanjutnya, **Institutional Support** dipandang sebagai faktor yang dapat memperkuat proses adopsi teknologi melalui penyediaan pelatihan, pendampingan implementasi, bantuan teknis, serta dukungan Relationship Manager dalam penggunaan Qlola. Dukungan tersebut diharapkan mampu meningkatkan keyakinan dan kenyamanan nasabah selama proses implementasi platform digital.

Selain faktor eksternal tersebut, penelitian ini juga mempertimbangkan **Technological Readiness**, yaitu tingkat kesiapan perusahaan

dalam memanfaatkan teknologi digital. Kesiapan tersebut mencakup kesiapan sumber daya manusia, infrastruktur teknologi, serta kemampuan organisasi dalam mengintegrasikan platform digital ke dalam proses bisnis perusahaan. Perusahaan yang memiliki kesiapan teknologi yang tinggi diperkirakan akan lebih mudah menerima inovasi digital dan mengadopsi Qlola sebagai bagian dari aktivitas operasionalnya.

Berdasarkan landasan teori, hasil penelitian terdahulu, serta karakteristik layanan trade finance pada corporate banking, penelitian ini mengembangkan model konseptual yang menjelaskan bahwa **Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Security and Trust, Institutional Support, dan Technological Readiness** merupakan faktor-faktor yang memengaruhi **Adoption Intention** terhadap penggunaan Qlola by BRI. Model konseptual tersebut diharapkan mampu memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang menentukan keberhasilan adopsi platform digital pada segmen nasabah korporasi.

Kerangka penelitian ini dibangun berdasarkan berbagai teori dan penelitian sebelumnya yang menyoroti adopsi teknologi digital dalam perbankan, strategi digitalisasi trade finance, serta dampak digitalisasi terhadap kinerja dan kepuasan nasabah. Beberapa teori utama yang mendasari penelitian ini meliputi:

1. **Technology Acceptance Model (TAM)** → Menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap teknologi digital, seperti *Perceived Usefulness (PU)* dan *Perceived Ease of Use (PEOU)*.

2. **Extended Technology Acceptance Model (TAM)** → Mengkaji faktor lainnya seperti *security & trust*, *institutional support* serta *technology readiness* dalam memengaruhi adopsi platform digital perbankan.

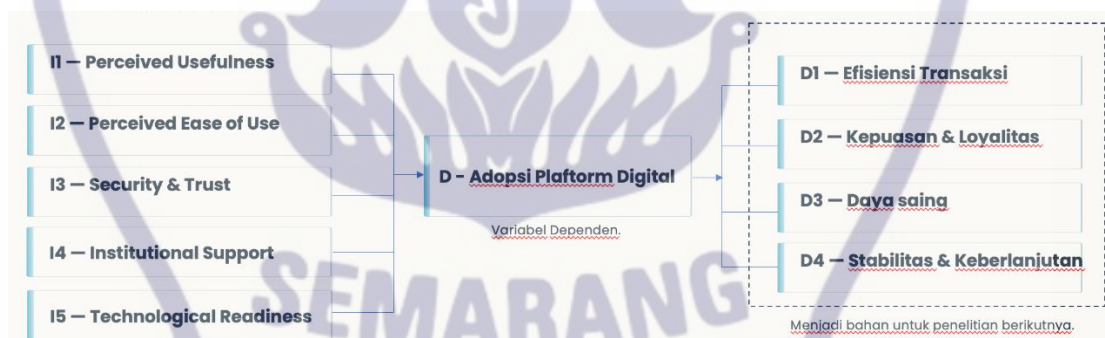
Berdasarkan penelitian terdahulu, terdapat beberapa variabel yang saling berhubungan dalam penggunaan platform digital dalam trade finance:

1. **Variabel Independen (Faktor yang Mempengaruhi Adopsi Trade Finance Digital)**

- A. **Perceived Usefulness (PU)** → Sejauh mana nasabah merasakan manfaat dari platform digital trade finance dalam transaksi ekspor-impor.
- B. **Perceived Ease of Use (PEOU)** → Kemudahan penggunaan teknologi yang mempengaruhi tingkat adopsi.
- C. **Keamanan dan Kepercayaan (Security & Trust)** → Faktor risiko yang dapat memengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan layanan digital.
- D. **Dukungan Regulasi dan Kebijakan (Institutional Support)** → Bagaimana regulasi perbankan dan pemerintah berperan dalam adopsi digital trade finance.
- E. **Kesiapan Teknologi dan Infrastruktur (Technological Readiness)** → Kemampuan sistem digital dalam mendukung operasional trade finance.

2. **Variabel Dependen (Hal yang dipengaruhi oleh Variabel Independen)**

- A. **Adopsi Platform Digital** → Kesiediaan, komitmen, dan kecenderungan pengguna untuk menerima serta menggunakan suatu teknologi
- B. **Peningkatan Efisiensi Transaksi** → Pengurangan waktu pemrosesan transaksi ekspor-impor.
- C. **Peningkatan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah** → Bagaimana pengalaman digital mempengaruhi kepuasan pelanggan BRI.
- D. **Daya Saing dan Keunggulan Kompetitif Nasabah** → Sejauh mana platform digital membantu nasabah dalam menghadapi persaingan global.
- E. **Stabilitas dan Keberlanjutan Bisnis Perbankan** → Dampak adopsi digital trade finance terhadap profitabilitas dan efisiensi operasional bank.



Gambar 2. 1
Diagram Kerangka Penelitian

Berdasarkan penelitian terdahulu, penelitian ini berfokus pada **bagaimana** penggunaan platform digital dalam trade finance BRI dapat meningkatkan efisiensi transaksi, kepuasan nasabah, serta daya saing bisnis mereka dalam perdagangan internasional. Dengan mempertimbangkan faktor-faktor yang

mempengaruhi adopsi teknologi, penelitian ini akan memberikan wawasan tentang **strategi optimal dalam digitalisasi trade finance di sektor perbankan.**

2.4 Pengembangan Hipotesis

2.4.1 Pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap *Adoption Intention*

Technology Acceptance Model (TAM) menjelaskan bahwa **Perceived Usefulness (PU)** merupakan determinan utama yang memengaruhi keputusan seseorang dalam menerima suatu teknologi. Davis (1989) mendefinisikan *Perceived Usefulness* sebagai tingkat keyakinan individu bahwa penggunaan suatu sistem akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Semakin besar manfaat yang dirasakan dari suatu teknologi, semakin tinggi pula kecenderungan individu untuk menggunakannya. Dalam kerangka TAM, persepsi manfaat secara langsung memengaruhi **Behavioral Intention to Use**, yang dalam penelitian ini dioperasionalkan sebagai **Adoption Intention**.

Secara teoritis, pengguna akan melakukan evaluasi terhadap manfaat yang ditawarkan oleh suatu teknologi sebelum memutuskan untuk mengadopsinya. Manfaat tersebut tidak hanya berupa peningkatan efisiensi operasional, tetapi juga mencakup kemudahan dalam menyelesaikan pekerjaan, peningkatan produktivitas, pengurangan biaya, percepatan proses bisnis, serta peningkatan kualitas pengambilan keputusan. Apabila pengguna meyakini bahwa teknologi mampu memberikan manfaat nyata terhadap aktivitas pekerjaannya, maka kecenderungan untuk menerima dan menggunakan teknologi tersebut akan semakin tinggi.

Pada konteks digital banking, berbagai penelitian menunjukkan bahwa *Perceived Usefulness* merupakan salah satu faktor yang paling konsisten memengaruhi niat penggunaan layanan digital. Nasabah akan lebih bersedia menggunakan platform digital apabila platform tersebut mampu memberikan nilai tambah dibandingkan proses konvensional, seperti mempercepat transaksi, meningkatkan efisiensi administrasi, menyediakan informasi secara real-time, serta mempermudah pengelolaan aktivitas keuangan perusahaan.

Dalam konteks penelitian ini, manfaat penggunaan Qlola by BRI dipersepsikan melalui kemampuan platform dalam mendukung aktivitas trade finance secara lebih cepat, efisien, terintegrasi, dan transparan. Digitalisasi proses transaksi diharapkan mampu mengurangi penggunaan dokumen fisik, mempercepat proses pengajuan transaksi, mempermudah pemantauan status transaksi, serta meningkatkan efisiensi operasional perusahaan. Apabila nasabah korporasi merasakan manfaat tersebut, maka kecenderungan mereka untuk mengadopsi Qlola by BRI akan semakin tinggi.

Hasil penelitian terdahulu juga secara konsisten menunjukkan bahwa *Perceived Usefulness* memiliki pengaruh positif terhadap niat penggunaan teknologi pada berbagai konteks, termasuk internet banking, mobile banking, fintech, dan corporate digital banking. Berdasarkan landasan teori dan temuan empiris tersebut, penelitian ini mengajukan hipotesis sebagai berikut:

H1: *Perceived Usefulness* berpengaruh positif terhadap Adoption Intention dalam penggunaan Qlola by BRI.

2.4.2 Pengaruh Perceived Ease of User terhadap Adoption Intention

Selain persepsi manfaat, Davis (1989) menjelaskan bahwa **Perceived Ease of Use (PEOU)** merupakan faktor penting yang memengaruhi penerimaan teknologi. *Perceived Ease of Use* didefinisikan sebagai tingkat keyakinan pengguna bahwa penggunaan suatu sistem tidak memerlukan usaha yang besar. Teknologi yang mudah dipelajari, mudah dipahami, dan mudah dioperasikan akan lebih cepat diterima dibandingkan teknologi yang dianggap rumit.

Dalam Technology Acceptance Model, kemudahan penggunaan memiliki pengaruh langsung terhadap niat penggunaan maupun pengaruh tidak langsung melalui peningkatan persepsi manfaat. Artinya, pengguna cenderung menilai suatu sistem lebih bermanfaat apabila sistem tersebut mudah digunakan. Oleh karena itu, kemudahan penggunaan menjadi salah satu determinan utama dalam pembentukan perilaku adopsi teknologi.

Pada layanan digital perbankan, kemudahan penggunaan diwujudkan melalui antarmuka yang intuitif, navigasi yang sederhana, proses transaksi yang jelas, serta kemudahan memperoleh informasi. Bagi nasabah korporasi, kemudahan tersebut menjadi penting karena penggunaan platform digital melibatkan berbagai aktivitas administratif dan operasional yang membutuhkan efisiensi tinggi.

Dalam penelitian ini, **Qlola by BRI** diharapkan mampu memberikan pengalaman penggunaan yang sederhana meskipun mendukung proses trade finance yang kompleks. Nasabah yang merasa platform mudah dipelajari dan dioperasikan diperkirakan memiliki kecenderungan yang lebih tinggi untuk mengadopsi platform tersebut sebagai bagian dari proses bisnis perusahaan.

Temuan berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa *Perceived Ease of Use* memiliki pengaruh positif terhadap niat penggunaan layanan digital. Oleh karena itu, hipotesis kedua dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

H2: Perceived Ease of Use berpengaruh positif terhadap Adoption Intention dalam penggunaan Qlola by BRI.

2.4.3 Pengaruh Security and Trust terhadap Adoption Intention

Pada layanan digital berbasis perbankan, keberhasilan implementasi teknologi tidak hanya dipengaruhi oleh manfaat dan kemudahan penggunaan, tetapi juga oleh tingkat keamanan sistem dan kepercayaan pengguna terhadap institusi penyedia layanan. Transaksi digital yang melibatkan data perusahaan dan nilai transaksi yang besar menuntut adanya jaminan keamanan informasi serta keandalan sistem.

Keamanan (*security*) berkaitan dengan kemampuan platform dalam melindungi data, menjaga kerahasiaan informasi, serta memastikan integritas transaksi. Sementara itu, kepercayaan (*trust*) mencerminkan keyakinan nasabah bahwa penyedia layanan memiliki kompetensi, integritas, dan komitmen dalam menyelenggarakan layanan digital secara aman dan andal.

Pada konteks Qlola by BRI, persepsi terhadap keamanan dan kepercayaan menjadi sangat penting karena platform digunakan untuk mendukung transaksi trade finance yang memiliki kompleksitas tinggi. Nasabah korporasi akan lebih bersedia mengadopsi platform apabila mereka meyakini bahwa transaksi dilakukan secara aman, data perusahaan terlindungi, serta BRI mampu menjaga kualitas layanan digital secara konsisten.

Berbagai penelitian mengenai digital banking menunjukkan bahwa semakin tinggi persepsi keamanan dan kepercayaan pengguna terhadap penyedia layanan, maka semakin tinggi pula niat mereka untuk menggunakan layanan digital tersebut. Berdasarkan argumentasi tersebut, penelitian ini mengajukan hipotesis berikut:

H3: Security and Trust berpengaruh positif terhadap Adoption Intention dalam penggunaan Qlola by BRI.

2.4.4 Pengaruh Institutional Support terhadap Adoption Intention

Keberhasilan implementasi teknologi digital sangat dipengaruhi oleh dukungan yang diberikan oleh institusi penyedia layanan. Dukungan tersebut dapat berupa pelatihan, pendampingan implementasi, bantuan teknis, penyediaan informasi, serta respons terhadap permasalahan yang dihadapi pengguna.

Dalam konteks corporate banking, implementasi platform digital tidak hanya melibatkan penggunaan aplikasi, tetapi juga perubahan proses bisnis perusahaan. Oleh karena itu, kualitas dukungan dari BRI menjadi faktor penting yang dapat meningkatkan keyakinan dan kenyamanan nasabah dalam menggunakan Qlola by BRI.

Nasabah yang memperoleh pendampingan implementasi, pelatihan yang memadai, serta layanan bantuan yang responsif cenderung lebih mudah mengadopsi platform digital dibandingkan nasabah yang tidak memperoleh dukungan yang memadai. Dukungan institusi juga dapat mengurangi ketidakpastian selama proses transisi dari layanan konvensional menuju layanan digital.

Berdasarkan teori implementasi sistem informasi dan berbagai penelitian terdahulu, semakin baik dukungan yang diberikan oleh institusi, semakin tinggi pula kecenderungan pengguna untuk mengadopsi teknologi. Oleh karena itu, penelitian ini merumuskan hipotesis sebagai berikut:

H4: Institutional Support berpengaruh positif terhadap Adoption Intention dalam penggunaan Qlola by BRI.

2.4.5 Pengaruh Technological Readiness terhadap Adoption Intention

Kesiapan teknologi menggambarkan kemampuan organisasi dalam menerima dan memanfaatkan teknologi baru melalui ketersediaan sumber daya, kompetensi, infrastruktur, serta kesiapan menghadapi perubahan digital. Organisasi yang memiliki kesiapan teknologi tinggi cenderung lebih mudah mengimplementasikan sistem informasi dibandingkan organisasi yang belum siap.

Pada penelitian ini, kesiapan teknologi dipahami sebagai kesiapan perusahaan nasabah dalam mengintegrasikan **Qlola by BRI** ke dalam proses bisnis trade finance. Perusahaan yang memiliki infrastruktur teknologi yang memadai, sumber daya manusia yang kompeten, serta budaya yang mendukung transformasi digital diperkirakan akan lebih mudah menerima platform digital dibandingkan perusahaan yang memiliki kesiapan rendah.

Literatur mengenai transformasi digital menunjukkan bahwa kesiapan teknologi merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan keberhasilan implementasi sistem informasi. Semakin tinggi kesiapan organisasi, semakin besar pula peluang keberhasilan adopsi teknologi.

Dengan demikian, penelitian ini mengajukan hipotesis sebagai berikut:

H5: Technological Readiness berpengaruh positif terhadap Adoption Intention dalam penggunaan Qlola by BRI.

2.5 Model Penelitian

Berdasarkan hasil telaah teori, penelitian terdahulu, serta pengembangan hipotesis, penelitian ini mengembangkan model konseptual yang menempatkan **Adoption Intention** sebagai variabel dependen. Model tersebut merupakan pengembangan dari **Technology Acceptance Model (TAM)** dengan menambahkan tiga variabel eksternal yang relevan dengan karakteristik digital corporate banking.

Variabel *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* diadopsi dari model TAM sebagai faktor utama yang menjelaskan penerimaan teknologi. Selanjutnya, variabel *Security and Trust*, *Institutional Support*, dan *Technological Readiness* ditambahkan untuk mengakomodasi karakteristik penggunaan platform digital pada layanan trade finance, yang memerlukan tingkat keamanan tinggi, dukungan institusi yang memadai, serta kesiapan organisasi dalam mengimplementasikan teknologi digital.

Model penelitian ini mengasumsikan bahwa seluruh variabel independen memiliki pengaruh positif terhadap **Adoption Intention** dalam penggunaan Qlola by BRI oleh nasabah corporate banking.

Secara keseluruhan, model penelitian ini terdiri atas lima variabel independen, yaitu *Perceived Usefulness* (I_1), *Perceived Ease of Use* (I_2), *Security and Trust* (I_3), *Institutional Support* (I_4), dan *Technological Readiness* (I_5), serta

satu variabel dependen yaitu Adoption Intention (D). Hubungan antarvariabel akan diuji secara empiris menggunakan pendekatan *Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS)* untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap niat adopsi Qlola by BRI pada nasabah corporate banking.

Berdasarkan kerangka pemikiran dan model penelitian yang telah dikembangkan, penelitian ini akan menguji secara empiris hubungan antara *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Security and Trust, Institutional Support*, serta *Technological Readiness* terhadap *Adoption Intention* dalam penggunaan Qlola by BRI oleh nasabah corporate banking. Pengujian model konseptual dan hipotesis dilakukan terlebih dahulu melalui pendekatan **kuantitatif** menggunakan survei terhadap nasabah korporasi sebagai responden penelitian. Selanjutnya, sesuai dengan desain *mixed methods sequential explxanatory*, hasil analisis kuantitatif akan diperdalam melalui **wawancara kualitatif** dengan sejumlah nasabah korporasi yang dipilih secara purposive untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi niat adopsi Qlola by BRI. Pendekatan ini diharapkan tidak hanya mampu menguji hubungan antarvariabel secara statistik, tetapi juga memberikan penjelasan yang lebih mendalam mengenai alasan, pengalaman, dan perspektif nasabah terhadap penggunaan platform digital corporate banking, sehingga menghasilkan temuan penelitian yang lebih utuh dan kontekstual.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan **mixed methods** yaitu pendekatan penelitian yang mengombinasikan metode kuantitatif dan kualitatif secara sistematis dalam satu rangkaian penelitian. Pendekatan ini dipilih karena permasalahan penelitian tidak dapat dipahami secara komprehensif hanya melalui data numerik maupun narasi kualitatif secara terpisah, melainkan membutuhkan integrasi keduanya untuk menghasilkan pemahaman yang lebih utuh, mendalam, dan kontekstual.

Desain *mixed methods* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *sequential explanatory design*, yaitu desain penelitian yang dilakukan secara bertahap (*sequential*) dengan menempatkan metode **kuantitatif sebagai tahap awal**, kemudian diikuti oleh metode kualitatif sebagai tahap lanjutan dengan desain *sequential explanatory*, yaitu strategi penelitian yang diawali dengan pengumpulan dan analisis data **kuantitatif**, kemudian dilanjutkan dengan pengumpulan dan analisis data **kualitatif** yang berfungsi untuk menjelaskan, memperdalam, dan memberikan konteks terhadap hasil kuantitatif yang diperoleh. Pendekatan ini menekankan bahwa hasil penelitian kuantitatif menjadi dasar utama dalam menentukan fokus dan arah eksplorasi kualitatif, sehingga temuan statistik dapat dijelaskan secara lebih mendalam melalui data naratif.

Desain ini dipilih karena tujuan utama penelitian adalah menguji secara empiris faktor-faktor yang memengaruhi adopsi platform Qlola by BRI, serta memahami secara lebih mendalam alasan, mekanisme, dan kondisi kontekstual yang melatarbelakangi hubungan antar variabel tersebut. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh antar variabel, sementara pendekatan kualitatif digunakan untuk menjelaskan fenomena yang tidak sepenuhnya dapat diungkap melalui analisis statistik, seperti persepsi, pengalaman, dan dinamika implementasi di lapangan.

Pada tahap pertama (kuantitatif), penelitian menguji model konseptual berbasis *Technology Acceptance Model (TAM)* yang diperluas untuk mengidentifikasi pengaruh *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, *Security & Trust*, *Institutional Support*, dan *Technological Readiness* terhadap *Adoption Intention*, *Actual Use*, dan *Customer Satisfaction*. Analisis dilakukan menggunakan **Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS)** untuk memperoleh bukti empiris mengenai signifikansi dan kekuatan hubungan antar konstruk.

Pada tahap kedua (kualitatif), penelitian menggunakan wawancara semi-terstruktur dengan nasabah BRI. Tahap ini secara khusus diarahkan untuk menjelaskan hasil kuantitatif, terutama pada temuan yang menunjukkan pengaruh kuat, pengaruh lemah, atau hasil yang tidak sesuai dengan ekspektasi teoritis. Dengan demikian, pendekatan kualitatif berperan sebagai *explanatory follow-up* yang menggali pengalaman pengguna, hambatan operasional, serta praktik implementasi Qlola by BRI dalam konteks nyata layanan trade finance.

Integrasi hasil penelitian dilakukan pada tahap interpretasi, di mana temuan kualitatif digunakan untuk memberikan penjelasan substantif terhadap hasil statistik kuantitatif. Pendekatan ini memungkinkan penelitian menghasilkan kesimpulan yang tidak hanya kuat secara empiris, tetapi juga kaya secara kontekstual dan relevan secara manajerial.

3.2 Lokasi dan Periode

Penelitian ini dilaksanakan pada nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. yang menggunakan atau dalam proses adopsi platform Qlola by BRI untuk layanan trade finance. Fokus penelitian sepenuhnya berada pada perspektif eksternal, yaitu nasabah bisnis BRI pada segmen korporasi dan komersial, tanpa melibatkan karyawan internal BRI sebagai responden maupun informan penelitian. Penelitian difokuskan pada ranah eksternal yang meliputi nasabah bisnis pada segmen korporasi dan komersial yang telah menggunakan, sedang dalam proses onboarding, atau menjadi target pengguna fitur trade finance, bank garansi, serta cash & trade pada Qlola by BRI.

Pemilihan nasabah sebagai unit analisis didasarkan pada tujuan penelitian yang menitikberatkan pada pemahaman perilaku adopsi, persepsi manfaat, kemudahan penggunaan, kepercayaan, serta kepuasan pengguna akhir terhadap platform digital Qlola. Dengan demikian, data yang diperoleh diharapkan merefleksikan pengalaman aktual pengguna dalam proses adopsi dan penggunaan layanan digital trade finance.

Periode penelitian telah dilaksanakan pada Januari – Maret 2026, yang mencakup tahapan persiapan dan validasi instrumen, pengumpulan serta analisis data kuantitatif pada tahap awal, dilanjutkan dengan pengumpulan dan analisis data kualitatif sebagai tahap penjelasan (*explanatory follow-up*). Penetapan periode tersebut disesuaikan dengan kalender operasional nasabah trade finance agar ketersediaan responden dan informan dapat terjaga secara optimal serta menyediakan waktu yang memadai untuk proses analisis dan perumusan rekomendasi yang aplikatif.

3.3 Populasi, Sampel dan Teknis Sampling

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah bisnis PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. yang memiliki keterkaitan dengan penggunaan atau adopsi platform Qlola by BRI untuk layanan trade finance. Populasi mencakup nasabah pada segmen korporasi, komersial yang telah menggunakan Qlola, sedang dalam tahap onboarding, atau menjadi target pengguna fitur trade finance digital.

1. Sampel penelitian ditentukan menggunakan purposive sampling, dengan kriteria pemilihan responden sebagai berikut:
2. Nasabah memiliki aktivitas trade finance melalui BRI atau berada dalam proses onboarding Qlola by BRI
3. Responden memiliki peran yang relevan dalam pengambilan keputusan atau operasional transaksi (misalnya fungsi finance, treasury, atau ekspor–impor)

4. Pernah menggunakan atau terlibat langsung dalam implementasi Qlola by BRI dalam kurun waktu 6–12 bulan terakhir
5. Bersedia berpartisipasi dan memberikan informasi secara sukarela

Pada tahap kuantitatif, sampel digunakan untuk memperoleh gambaran awal dan indikasi hubungan antar variabel dalam model penelitian. Pada tahap kualitatif, informan dipilih dari kelompok nasabah yang sama dengan mempertimbangkan variasi segmen, peran, dan tingkat adopsi. Seluruh responden dan informan dalam penelitian ini berasal dari nasabah, tanpa melibatkan pihak internal BRI.

1. Teknik sampling:

- A. Kuantitatif: *purposive sampling*, dengan pemilihan responden yang memenuhi kriteria relevansi terhadap konstruk penelitian (*Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, Security & Trust, Institutional Support, Technological Readiness, Adoption Intention, Actual Use, dan Customer Satisfaction*).
- B. Kualitatif: *purposive–maximum variation* untuk menangkap keragaman segmen (korporasi vs UKM/komersial), peran fungsi (*finance/treasury vs trade ops*),

2. Ukuran sampel:

- A. Kuantitatif: 32 responden total (studi eksploratif/pilot). Komposisi yang diupayakan: heterogen segmen (≥ 2 korporasi dan ≥ 2 komersial), variasi peran (*finance/treasury dan trade operations*), serta status adopsi (aktif dan onboarding).

- B. Kualitatif: 10 informan sampai tercapai kecukupan informasi (information power) pada tema enabler–barrier dan customer journey (awareness–onboarding–transaksi–dukungan).
- C. Catatan metodologis: ukuran ini ditetapkan untuk menguji kelayakan instrumen, memverifikasi kejelasan indikator, serta memetakan isu prioritas; analisis inferensial tidak menjadi fokus. Penekanan analisis pada statistik deskriptif, reliabilitas awal, indikasi arah hubungan konstruk, dan triangulasi kualitatif.
3. Prosedur rekrutmen:
- A. Kuantitatif: distribusi tautan kuesioner melalui RM/kanal resmi kepada kandidat sesuai kriteria, dengan pengingat terjadwal untuk meningkatkan tingkat respons.
- B. Kualitatif: penjadwalan wawancara semi-terstruktur (45–60 menit) dengan informed consent dan izin perekaman; transkripsi verbatim untuk analisis tematik.
4. Mitigasi bias dan etika:
- A. Mengurangi bias *self-selection* dengan melibatkan beberapa RM lintas segmen/wilayah.
- B. Meminimalkan common method bias melalui pengacakan urutan item, penjaminan anonimitas, dan instruksi yang jelas.
- C. Melakukan triangulasi sumber dan member *checking* untuk validasi temuan.

D. Menjaga kerahasiaan identitas, serta menggunakan data hanya untuk kepentingan akademik sesuai sensitivitas sektor perbankan.

Jika pada tahap berikutnya diperlukan penguatan generalisasi, ukuran sampel dapat ditingkatkan secara bertahap dengan tetap mempertahankan prinsip heterogenitas segmen, peran, dan status adopsi agar hasil lebih representatif tanpa mengurangi kualitas kontrol etika dan metodologis.

3.4 Variabel dan Definisi Operasional

Variabel penelitian disusun berdasarkan *Technology Acceptance Model* (TAM) yang diperluas, dengan fokus pada persepsi dan pengalaman nasabah sebagai pengguna akhir platform Qlola by BRI. Variabel kuantitatif meliputi *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, *Security & Trust*, *Institutional Support*, *Technological Readiness*, *Adoption Intention*, *Actual Use*, dan *Customer Satisfaction*.

Pada desain sequential explanatory, pengukuran variabel dilakukan terlebih dahulu secara kuantitatif untuk mengidentifikasi pola, kecenderungan, dan hubungan antar konstruk. Selanjutnya, variabel yang menunjukkan hasil signifikan, lemah, atau tidak sesuai dengan ekspektasi teoritis akan menjadi dasar penentuan fokus eksplorasi pada tahap kualitatif.

Pendekatan ini memastikan bahwa penggalan data kualitatif tetap berada dalam koridor variabel penelitian yang telah diuji secara empiris, sehingga konsistensi konseptual antara tahap kuantitatif dan kualitatif dapat terjaga dengan baik.

Bagian ini menjabarkan variabel penelitian dalam kerangka Technology Acceptance Model (TAM) yang diperluas untuk konteks layanan digital trade finance pada Qlola by BRI. Setiap variabel didefinisikan secara operasional dan diturunkan ke dalam indikator yang relevan dengan proses bisnis (pengajuan, verifikasi dokumen, otorisasi, pemantauan status, dan dukungan layanan). Seluruh indikator diukur menggunakan skala Likert 1–5 (1 = sangat tidak setuju s.d. 5 = sangat setuju). Kualitas instrumen akan dievaluasi melalui uji reliabilitas (Cronbach's Alpha $\geq 0,70$; Composite Reliability $\geq 0,70$), validitas konvergen (AVE $\geq 0,50$), dan validitas diskriminan (Fornell–Larcker; HTMT $< 0,85$). Pada komponen kualitatif, tema wawancara disejajarkan dengan konstruk agar konsisten secara operasional.

Tabel 3. 1
Variabel Penelitian

Nama Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala Pengukuran	Sumber
Perceived Usefulness (PU)	Keyakinan bahwa penggunaan Qlola meningkatkan efisiensi dan kinerja proses trade (kecepatan, akurasi, produktivitas,	Kecepatan proses; akurasi/kelengkapan dokumen; pengurangan rework/biaya; produktivitas koordinasi; kepastian waktu.	Likert 1–5	Davis (1989)

Nama Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala Pengukuran	Sumber
	kepastian waktu).			
Perceived Ease of Use (PEOU)	Persepsi bahwa Qlola mudah dipelajari, dioperasikan, dan diingat dalam eksekusi transaksi trade.	Kemudahan mempelajari fitur; kejelasan instruksi/form; efisiensi langkah; konsistensi antarmuka/bantuan; minim hambatan antarmuka.	Likert 1–5	Davis (1989)
Security & Trust	Keyakinan pengguna atas keamanan Qlola dan kepercayaan pada BRI dalam melindungi data serta transaksi trade.	MFA/OTP dan kontrol peran; jejak audit dan notifikasi; keandalan dan respons insiden; kepatuhan pada standar keamanan.	Likert 1–5	Li et al. (2022)
Institutional Support	Dukungan organisasi dari BRI yang memfasilitasi	Onboarding/pelatihan; respons RM/SLA; kejelasan SOP/kebijakan; kanal eskalasi.	Likert 1–5	Lloyd & Payne (2023)

Nama Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala Pengukuran	Sumber
	adopsi dan penggunaan Qlola secara efektif.			
Technological Readiness	Kesiapan dan kapabilitas infrastruktur teknologi yang menopang pengalaman penggunaan Qlola.	Stabilitas/uptime/latency; integrasi API/kompatibilitas dokumen; otomatisasi (template/auto-validation); konsistensi lintas perangkat.	Likert 1–5	Gomber et al. (2017)
Adoption Intention	Niat untuk mengadopsi atau melanjutkan penggunaan Qlola pada proses trade.	Kesediaan pakai ulang; preferensi dibanding kanal lain; niat merekomendasikan; rencana perluasan fitur.	Likert 1–5	Davis (1989) (adaptasi)
Actual Use	Tingkat penggunaan aktual Qlola dalam transaksi trade.	Frekuensi transaksi; ragam fitur; proporsi digital vs non-digital; durasi sejak onboarding.	Likert 1–5 (self-report)	Adaptasi ukuran penggunaan IS

Nama Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala Pengukuran	Sumber
Customer Satisfaction	Kepuasan terhadap kinerja dan pengalaman end-to-end Qlola pada konteks trade.	Kepuasan kecepatan/akurasi/kemudahan; kepuasan dukungan; kesesuaian fitur; kepuasan keseluruhan.	Likert 1–5	Adaptasi layanan digital

3.5 Instrumen Penelitian

Penelitian ini menggunakan dua jenis instrumen utama yang selaras dengan desain mixed method sequential explanatory, yaitu kuesioner kuantitatif dan panduan wawancara semi-terstruktur, yang seluruhnya ditujukan kepada nasabah Qlola by BRI.

Instrumen kuantitatif berupa kuesioner daring terstruktur yang digunakan pada tahap awal penelitian untuk mengukur persepsi dan niat adopsi nasabah terhadap platform Qlola. Hasil pengolahan data kuantitatif ini digunakan untuk mengidentifikasi isu utama yang memerlukan pendalaman lebih lanjut.

Instrumen kualitatif berupa panduan wawancara semi-terstruktur yang digunakan pada tahap lanjutan penelitian. Wawancara dilakukan hanya kepada nasabah, dengan tujuan untuk menjelaskan dan memperdalam temuan kuantitatif, khususnya terkait pengalaman penggunaan, hambatan adopsi, serta ekspektasi nasabah terhadap pengembangan platform Qlola. Tidak terdapat pengumpulan data kualitatif dari pihak internal BRI dalam penelitian ini.

Penelitian ini menggunakan dua jenis instrumen utama yang selaras dengan pendekatan *mixed methods*: kuesioner kuantitatif dan panduan wawancara semi-terstruktur. Kedua instrumen ini dirancang untuk saling melengkapi, di mana kuesioner bertujuan mengukur hubungan antarvariabel secara statistik, sementara panduan wawancara bertujuan menggali kedalaman konteks, proses, dan makna di balik data numerik.

1. Kuesioner Kuantitatif

Instrumen utama berupa kuesioner daring terstruktur yang terdiri atas tiga bagian utama:

- A. Bagian I: Data Demografis dan Profil Responden, mencakup informasi dasar seperti jabatan/peran, segmen industri, serta frekuensi dan jenis transaksi trade finance yang biasa dilakukan.
- B. Bagian II: Pengukuran Konstruk Penelitian, berisi serangkaian butir pernyataan untuk mengukur setiap variabel (Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, Security & Trust, Institutional Support, Technological Readiness, Adoption Intention, Actual Use, dan Customer Satisfaction). Pernyataan ini diukur menggunakan skala Likert 1 hingga 5 (1 = Sangat Tidak Setuju, 5 = Sangat Setuju).
- C. Bagian III: Pertanyaan Terbuka (Opsional), memberikan kesempatan bagi responden untuk menuliskan masukan, kendala utama, atau harapan spesifik terkait platform Qlola.

2. Panduan Wawancara Semi-Terstruktur

Instrumen kualitatif berupa panduan wawancara yang memuat daftar tema dan pertanyaan terbuka. Desain ini memungkinkan peneliti untuk menggali informasi secara fleksibel sesuai alur percakapan, sambil memastikan seluruh area penelitian relevan tercakup. Panduan wawancara difokuskan untuk menggali:

- A. Proses dan Customer Journey: Pengalaman end-to-end mulai dari tahap pengenalan (awareness), onboarding, pelaksanaan transaksi, hingga penanganan masalah (exception handling).
- B. Faktor Pendorong (Enablers) dan Penghambat (Barriers): Mengidentifikasi aspek spesifik pada platform, proses bisnis, atau dukungan organisasional yang mempermudah atau mempersulit adopsi.
- C. Konteks Penggunaan: Memahami bagaimana fitur Qlola diintegrasikan (atau tidak) dengan alur kerja internal nasabah dan peran Relationship Manager (RM).

Pengembangan dan Validasi Instrumen sebelum digunakan untuk pengumpulan data utama, kedua instrumen melalui tahap pengembangan dan validasi yang ketat.

- D. Validasi Isi dan Bahasa (Content & Face Validity): Instrumen divalidasi oleh dua ahli di bidang manajemen dan teknologi perbankan untuk memastikan kesesuaian isi (content validity) dan kejelasan bahasa (face validity). Telaah ahli ini bertujuan untuk

menjamin bahwa setiap butir pernyataan dan pertanyaan wawancara relevan dengan konstruk yang diukur serta mudah dipahami oleh responden dari latar belakang bisnis yang beragam.

- E. Uji Coba (Pilot Test): Kuesioner diuji coba kepada 5–7 responden di luar sampel utama. Hasil dari pilot test digunakan untuk menguji reliabilitas awal instrumen (menggunakan Cronbach's Alpha > 0.70) dan memperbaiki redaksi yang ambigu.
- F. Catatan: Contoh butir-butir kuesioner yang mewakili setiap variabel (PU, PEOU, Trust, dll.) dilampirkan dalam proposal ini (lihat Lampiran [nomor lampiran]).

3.6 Uji Kualitas Instrumen (Kuantitatif) & Trustworthiness (Kualitatif)

Analisis data dilakukan secara bertahap sesuai dengan desain sequential explanatory. Pada tahap pertama, data kuantitatif dianalisis menggunakan Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS) untuk menguji hubungan antar variabel dan menjawab hipotesis penelitian.

Hasil analisis kuantitatif digunakan sebagai dasar dalam menentukan fokus wawancara kualitatif. Pada tahap kedua, data kualitatif dari wawancara nasabah dianalisis menggunakan analisis tematik untuk mengidentifikasi pola pengalaman, persepsi, serta penjelasan kontekstual atas temuan statistik.

Integrasi data dilakukan pada tahap interpretasi dan pembahasan hasil penelitian. Temuan kualitatif digunakan untuk menjelaskan “mengapa” dan “bagaimana” hubungan antar variabel terjadi dari sudut pandang nasabah, sehingga

kesimpulan yang dihasilkan bersifat komprehensif, konsisten, dan relevan secara manajerial. Proses pengumpulan data primer mencakup survei daring dan wawancara mendalam, dilengkapi dengan studi dokumentasi untuk data sekunder.

1. Survei Daring (Data Kuantitatif)

Data kuantitatif dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner daring kepada sampel responden yang telah ditentukan. Tautan kuesioner didistribusikan melalui *Relationship Manager* (RM) BRI kepada nasabah yang memenuhi kriteria inklusi.

2. Wawancara Mendalam (Data Kualitatif)

Data kualitatif digali setelah mendapatkan hasil dari data kuantitatif dan melakukan pendalaman melalui wawancara semi-terstruktur dengan informan kunci (nasabah BRI). Proses ini dilakukan secara daring (misalnya melalui Zoom atau Google Meet) atau luring jika memungkinkan, direkam dengan izin (*informed consent*), dan ditranskripsi secara verbatim.

3. Studi Dokumentasi (Data Sekunder)

Untuk memperkaya analisis, peneliti juga akan mengumpulkan data sekunder berupa laporan internal BRI (jika tersedia), materi sosialisasi produk, panduan penggunaan, serta laporan industri dari sumber terpercaya (OJK, BI, lembaga riset).

Urutan dan Integrasi Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan secara sequential, terdapat urutan logis dalam prioritas dan integrasi pengumpulan data. Alur ini dirancang agar temuan awal dari

satu metode dapat memperkaya dan memvalidasi metode lainnya (*cross-validation*).

Tabel 3. 2
Alur Pengumpulan Data

Tahap	Aktivitas Utama	Periode (Estimasi)	Tujuan
Tahap 1	Penyebaran Kuesioner Awal & Analisis Deskriptif	Minggu 1–2	Menyebarkan kuesioner kepada seluruh target responden. Menganalisis statistik deskriptif awal (misalnya, rata-rata skor PU/PEOU yang rendah pada segmen tertentu).
Tahap 2	Melakukan Analisa hasil kuesioner awal & analisis deskriptif	Minggu 3 – 4	Menganalisa hasil kuesioner, faktor-faktor mana saja yang paling kuat berpengaruh terhadap adopsi penggunaan Qlola by BRI
Tahap 3	Wawancara Mendalam & <i>Cross-Validation</i>	Minggu 5–6	Melaksanakan wawancara dengan informan kunci. Menggunakan temuan deskriptif dari Tahap 1 & 2

Tahap	Aktivitas Utama	Periode (Estimasi)	Tujuan
			untuk memperdalam pertanyaan kualitatif. Contoh: <i>Jika skor PU rendah, pertanyaan wawancara akan fokus menggali: "Manfaat spesifik apa yang belum Bapak/Ibu rasakan dari Qlola dalam proses penerbitan L/C?" atau "Fitur apa yang menurut Bapak/Ibu justru memperlambat proses?"</i>
Tahap 4	Analisis Lanjutan & Integrasi Akhir	Minggu 6–dst.	Menganalisis data kuantitatif secara penuh (SEM-PLS) dan data kualitatif (analisis tematik). Mengintegrasikan hasil statistik dengan narasi kualitatif untuk membentuk kesimpulan

Tahap	Aktivitas Utama	Periode (Estimasi)	Tujuan
			yang komprehensif dan triangulatif.

Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk tidak hanya mengonfirmasi hubungan antarvariabel secara statistik, tetapi juga memahami "mengapa" dan "bagaimana" hubungan tersebut terjadi di lapangan. Misalnya, jika analisis SEM-PLS menunjukkan pengaruh *Institutional Support* terhadap *Adoption Intention* lemah, temuan kualitatif dapat menjelaskan apakah hal ini disebabkan oleh kualitas *onboarding* yang kurang, respons RM yang lambat, atau ketidakjelasan SOP. Dengan demikian, integrasi ini menghasilkan temuan yang lebih kaya dan rekomendasi yang lebih tajam.

Seluruh proses pengumpulan data mematuhi prinsip etika penelitian, termasuk *informed consent*, jaminan kerahasiaan identitas, dan penggunaan data hanya untuk kepentingan analisis akademik.

3.7 Teknik Analisis Data

Sebelum melakukan analisis data utama, dilakukan pengujian kualitas data untuk memastikan instrumen yang digunakan memenuhi standar reliabilitas dan validitas. Pengujian ini dibedakan untuk data kuantitatif dan kualitatif.

1. Uji Kualitas Data Kuantitatif

Pengujian dilakukan terhadap data yang terkumpul dari kuesioner untuk mengevaluasi model pengukuran (outer model) dalam analisis SEM-PLS.

Kriteria pengujian yang digunakan adalah sebagai berikut :

A. Reliabilitas Indikator dan Konsistensi Internal:

- 1) Reliabilitas Indikator: Diukur melalui nilai loading factor dari setiap indikator, di mana nilai yang direkomendasikan adalah > 0.70 .
- 2) Konsistensi Internal: Diukur melalui nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability (CR) dengan batas nilai standar (rule of thumb) ≥ 0.70 .

B. Validitas Konstruk:

- 1) Validitas Konvergen: Diukur melalui nilai Average Variance Extracted (AVE) dengan batas nilai standar ≥ 0.50 , yang menunjukkan bahwa sebuah konstruk mampu menjelaskan lebih dari setengah varians indikatornya.
- 2) Validitas Diskriminan: Diukur menggunakan kriteria Fornell-Larcker (nilai akar kuadrat AVE setiap konstruk harus lebih tinggi dari nilai korelasinya dengan konstruk lain) dan nilai Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT), di mana nilai HTMT harus < 0.85 untuk memastikan setiap konstruk benar-benar berbeda.

Tabel 3. 3
Tahap Analisis

Tahap Analisis	Aktivitas Utama	Kriteria Evaluasi
Tahap 1:	Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	Uji reliabilitas (Cronbach's Alpha, CR) dan validitas (AVE, Fornell-Larcker, HTMT).
Tahap 2:	Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	Analisis nilai R-Square (R^2), Path Coefficient (β), dan T-statistics melalui prosedur bootstrapping.
Tahap 3:	Pengujian Hipotesis	Melihat nilai T-statistics dan p-values untuk menentukan apakah hipotesis diterima atau ditolak.
Tahap 4:	Uji Mediasi (Jika Ada)	Menganalisis pengaruh tidak langsung menggunakan metode VAF (<i>Variance Accounted For</i>) atau analisis koefisien jalur.

2. Uji Keabsahan Data Kualitatif

Untuk data kualitatif, keabsahan data (trustworthiness) diuji melalui beberapa teknik untuk menjamin kredibilitas, transferabilitas,

dependabilitas, dan konfirmabilitas temuan. Teknik yang digunakan meliputi :

- A. Triangulasi Sumber: Membandingkan data dari berbagai sumber informan (misalnya, nasabah segmen korporasi, dan Relationship Manager BRI) untuk memverifikasi konsistensi temuan.
- B. Member Checking: Mengonfirmasi kembali interpretasi atau ringkasan hasil wawancara kepada informan untuk memastikan tidak ada kesalahan pemahaman dari peneliti.
- C. Peer Debriefing: Mendiskusikan proses dan temuan awal dengan rekan sejawat atau pembimbing untuk mendapatkan perspektif kritis dan mengurangi bias peneliti.

3. Integrasi Data (Kuantitatif & Kualitatif)

Integrasi hasil dilakukan pada tahap interpretasi. Temuan statistik dari SEM-PLS (misalnya, hubungan signifikan antara *Institutional Support* dan *Adoption Intention*) akan diperkaya dan dijelaskan oleh narasi kualitatif dari wawancara (misalnya, fitur paling dirasakan manfaatnya oleh nasabah). Triangulasi kesimpulan dilakukan dengan membandingkan hasil kuantitatif dan kualitatif untuk mengonfirmasi, melengkapi, atau menjelaskan temuan yang kompleks atau tidak terduga.

3.8 Etika Penelitian

Seluruh rangkaian penelitian ini dilaksanakan dengan menjunjung tinggi prinsip-prinsip etika penelitian untuk melindungi hak dan kesejahteraan

partisipan. Aspek-aspek etis yang diperhatikan secara saksama meliputi :

1. Persetujuan Berdasarkan Informasi (*Informed Consent*): Sebelum berpartisipasi, setiap responden dan informan akan diberikan penjelasan lengkap mengenai tujuan penelitian, prosedur, potensi risiko dan manfaat, serta hak mereka untuk menolak atau menarik diri kapan saja tanpa konsekuensi. Partisipasi hanya akan dilanjutkan setelah mendapatkan persetujuan tertulis atau lisan yang terdokumentasi.
2. Kerahasiaan dan Anonimitas: Identitas pribadi partisipan dan nama perusahaan akan dijaga kerahasiaannya. Dalam laporan penelitian, data akan disajikan secara agregat atau menggunakan kode samaran untuk melindungi privasi.
3. Penggunaan dan Keamanan Data: Data yang terkumpul hanya akan digunakan untuk tujuan akademik penelitian ini. Seluruh data, baik digital maupun fisik, akan disimpan di lokasi yang aman dan hanya dapat diakses oleh peneliti.
4. Izin Organisasi: Peneliti akan menempuh prosedur formal untuk mendapatkan izin dari pihak PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. sebelum melakukan pengumpulan data yang melibatkan karyawan maupun nasabah.

3.9 Rencana Output & Rekomendasi

Penelitian ini dirancang untuk menghasilkan luaran akademis dan praktis. Luaran akademis utama adalah sebuah naskah tesis yang komprehensif dan

sistematis, yang memuat analisis mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi adopsi platform *digital trade finance* (Qlola by BRI) dengan pendekatan *mixed methods*. Selain itu, penelitian ini berpotensi untuk dikembangkan menjadi artikel ilmiah yang dapat dipublikasikan di jurnal nasional atau internasional yang relevan dengan bidang manajemen strategis, teknologi informasi, atau perbankan.

Luaran praktis dari penelitian ini adalah serangkaian rekomendasi manajerial yang bersifat strategis dan dapat ditindaklanjuti (*actionable*) oleh PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Berdasarkan analisis data yang terintegrasi, rekomendasi akan difokuskan pada empat area utama. Pertama, pengembangan produk dan fitur, mencakup prioritas perbaikan antarmuka (*UI/UX*) dan penambahan fitur yang dapat meningkatkan persepsi manfaat (*Perceived Usefulness*). Kedua, peningkatan keamanan dan kepercayaan, meliputi saran penguatan komunikasi fitur keamanan dan perbaikan alur otorisasi transaksi. Ketiga, strategi adopsi dan edukasi pengguna, mencakup usulan model *onboarding*, pelatihan tersegmentasi, serta pengembangan materi pendukung yang lebih efektif. Keempat, peningkatan kesiapan teknologi dan layanan, meliputi masukan terkait stabilitas platform dan perbaikan *Service Level Agreement* (SLA) untuk tim dukungan teknis. Seluruh rekomendasi akan disajikan secara terstruktur dengan justifikasi berbasis data temuan penelitian.

BAB IV

ANALISIS DATA

4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian dan Data Deskriptif

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi adopsi platform digital Qlola by BRI, secara spesifik pada layanan Digital Trade (Trade Finance). Unit analisis difokuskan pada spektrum eksternal, yaitu nasabah korporasi dan komersial PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Sejalan dengan desain metodologi mixed methods (eksplanatori sekuensial) yang mensyaratkan pengumpulan data kuantitatif pada tahap awal, penelitian ini berhasil menghimpun partisipasi dari 32 entitas perusahaan berbadan hukum sebagai responden survei.

Kredibilitas temuan dalam penelitian ini diperkuat oleh representasi entitas berskala besar (enterprise) dan konglomerasi multinasional, seperti PT Indonesia Asahan Aluminium (Inalum), Sinarmas APP Group, PT Indah Kiat Pulp & Paper Tbk, dan PT United Tractors Tbk. Kehadiran perusahaan-perusahaan dengan volume transaksi masif ini memberikan justifikasi bahwa evaluasi platform Qlola didasarkan pada benturan operasional trade finance yang memiliki kompleksitas tingkat tinggi, bukan sekadar simulasi penggunaan aplikasi.

4.1.1 Profil Demografi dan Karakteristik Responden

Untuk menjamin validitas ekologis (ecological validity) dan akurasi data, kuesioner didistribusikan secara eksklusif kepada Key Person yang secara langsung memiliki otorisasi dalam menjalankan operasional harian Trade Finance. Rincian pemetaan demografi karakteristik responden dapat dilihat pada Tabel 4.1 berikut:

Tabel 4. 1
Distribusi Profil dan Karakteristik Responden (n=32)

Kategori	Klasifikasi	Frekuensi	Persentase
Peran / Jabatan	Finance / Accounting	19	59,4% Survei- Qlola-Digital- Trade.pdf
	Treasury	8	25,0% Survei- Qlola-Digital- Trade.pdf
	Owner / Management	3	9,4% Survei- Qlola-Digital- Trade.pdf
	Importir / Procurement	2	6,2% Survei- Qlola-Digital- Trade.pdf
Aktivitas Ekspor-Import	Aktif Melakukan Ekspor/Import	29	90,6% Survei- Qlola-Digital- Trade.pdf
	Tidak (Fokus Perdagangan Domestik/SKBDN)	3	9,4% Survei- Qlola-Digital- Trade.pdf

Kategori	Klasifikasi	Frekuensi	Persentase
Durasi Penggunaan Qlola	> 6 bulan	17	53,1% Survei- Qlola-Digital- Trade.pdf
	3 – 6 bulan	12	37,5% Survei- Qlola-Digital- Trade.pdf
	< 3 bulan	4	12,5% Survei- Qlola-Digital- Trade.pdf
Status Penggunaan	Sudah aktif menggunakan rutin	26	81,3% Survei- Qlola-Digital- Trade.pdf
	Pernah mencoba namun belum rutin	4	12,5% Survei- Qlola-Digital- Trade.pdf
	Dalam proses <i>onboarding</i>	2	6,3% Survei- Qlola-Digital- Trade.pdf

Berdasarkan penjabaran Tabel 4.1, penarikan kesimpulan demografis dapat dibedah menjadi tiga dimensi krusial yang mengesahkan relevansi penelitian ini terhadap praktik manajerial:

1. Relevansi Jabatan Responden.

Mayoritas responden (84,4%) berasal dari fungsi *Finance/Accounting* dan *Treasury*. Tingginya konsentrasi pada kedua unit kerja ini sangat ideal secara metodologis, mengingat merekalah pihak yang bersentuhan langsung dengan urgensi digitalisasi dalam memproses *Letter of Credit* (L/C) dan memitigasi risiko valuta asing. Penilaian mereka merepresentasikan pengalaman riil *end-user* yang sesungguhnya.

2. Intensitas Transaksi.

Sebesar 90,6% perusahaan secara aktif melakukan kegiatan ekspor dan impor. Tingginya persentase ini memberikan kepastian bahwa masalah penelitian yang diuji benar-benar dijawab oleh targeted user (pengguna sasaran) yang merasakan urgensi untuk beralih dari metode pengantaran warkat fisik secara konvensional menuju infrastruktur digital end-to-end.

3. Kematangan Adopsi (Adoption Maturity).

Indikator yang paling esensial dalam penelitian adopsi teknologi adalah lamanya interaksi pengguna dengan sistem. Tabel menunjukkan bahwa 53,1% responden telah menggunakan platform ini lebih dari 6 bulan, dan 81,3% di antaranya berstatus aktif menggunakan secara rutin. Hal ini mengimplikasikan bahwa responden mayoritas telah berhasil melewati fase kurva pembelajaran (*learning curve*). Konsekuensinya, jawaban kuantitatif yang mereka berikan terkait stabilitas, keamanan, dan fungsionalitas

aplikasi dijamin sangat matang, komprehensif, dan terbebas dari euforia awal atau bias kebaruan (novelty bias).

Selain itu, komposisi responden juga merefleksikan keragaman konteks operasional di lapangan. Perusahaan manufaktur berbasis ekspor, seperti industri kertas, kimia, dan gas industri, berhadapan dengan dinamika lead time produksi, pengaturan jadwal pengapalan, hingga pengelolaan risiko kurs yang jauh lebih kompleks dibandingkan entitas yang hanya beroperasi pada perdagangan domestik. Dalam situasi tersebut, setiap penundaan pemrosesan dokumen Letter of Credit (L/C) atau Shipping Guarantee berpotensi memicu biaya tambahan seperti demurrage, detention, maupun storage cost di pelabuhan. Dengan demikian, preferensi responden terhadap kecepatan, keandalan, dan transparansi proses melalui Qlola tidak lahir dari persepsi abstrak, tetapi dari tekanan bisnis yang sangat nyata yang melekat pada aktivitas ekspor-impor bernilai tinggi.

Di sisi lain, keberadaan responden dari fungsi import/procurement dan owner/management menambah dimensi strategis dalam interpretasi data. Kelompok ini umumnya melihat Qlola bukan hanya sebagai alat operasional, tetapi juga sebagai infrastruktur pendukung keputusan (decision support) yang mempengaruhi negotiating power perusahaan terhadap pemasok maupun pembeli internasional. Integrasi antara perspektif operasional (finance/treasury) dan perspektif strategis (manajemen puncak) inilah yang kemudian menjadikan temuan penelitian ini relevan tidak hanya untuk perbaikan proses harian, tetapi juga untuk perumusan strategi digitalisasi trade finance jangka menengah-panjang di BRI.

4.1.2 Data Deskriptif Kuantitatif Variabel Penelitian

Sebagai landasan awal dalam desain *mixed methods*, sebelum melakukan analisis regresi (SEM-PLS) dan eksplorasi wawancara mendalam, peneliti melakukan pemetaan statistik deskriptif atas variabel-variabel yang diturunkan dari *Technology Acceptance Model* (TAM). Penilaian menggunakan skala Likert 1 (Sangat Tidak Setuju) hingga 5 (Sangat Setuju). Tabel 4.2 menyajikan sebaran frekuensi jawaban kuantitatif nasabah terhadap konstruk utama penelitian:

Tabel 4. 2
Ringkasan Distribusi Jawaban Kuantitatif Variabel TAM

Variabel Penelitian	Indikator Utama yang Diukur	Skor 3 (Netral)	Skor 4 (Setuju)	Skor 5 (Sangat Setuju)
Perceived Usefulness (PU)	Mempercepat proses transaksi dibanding ke cabang	0%	51,7%	48,3%
			Survei- Qlola- Digital- Trade.pdf	Survei- Qlola- Digital- Trade.pdf
Perceived Ease of Use (PEOU)	Fitur mudah digunakan, navigasi konsisten	0%	58,6%	41,4%
			Survei- Qlola- Digital- Trade.pdf	Survei- Qlola- Digital- Trade.pdf
Security & Trust	Rasa aman dengan <i>approval</i>	0%	51,7%	48,3%
			Survei- Qlola-	Survei- Qlola-

Variabel Penelitian	Indikator Utama yang Diukur	Skor 3 (Netral)	Skor 4 (Setuju)	Skor 5 (Sangat Setuju)
	berjenjang & token		Digital-Trade.pdf	Digital-Trade.pdf
Institutional Support	Dukungan dari RM / <i>Helpdesk</i> BRI membantu	0%	48,3% Survei- Qlola- Digital- Trade.pdf	51,7% Survei- Qlola- Digital- Trade.pdf
Technological Readiness	Platform stabil dan jarang mengalami gangguan	3,4% Survei- Qlola- Digital- Trade.pdf	58,6% Survei- Qlola- Digital- Trade.pdf	37,9% Survei- Qlola- Digital- Trade.pdf
Adoption Intention	Niat terus menggunakan Qlola ke depannya	0%	55,2% Survei- Qlola- Digital- Trade.pdf	44,8% Survei- Qlola- Digital- Trade.pdf

(Catatan: Tidak ada responden yang memberikan skor 1 dan 2 pada seluruh variabel utama)

Jika ditelaah lebih jauh, pola distribusi jawaban pada setiap konstruk memperlihatkan konfigurasi persepsi yang konsisten dengan karakteristik konteks

penelitian. Pada variabel *Perceived Usefulness* (PU), ketiadaan responden yang menjawab pada kategori 1–3 (tidak setuju–netral) menunjukkan bahwa hampir seluruh nasabah telah merasakan manfaat konkret Qlola dalam mempersingkat waktu pemrosesan transaksi, mengurangi ketergantungan pada pengantaran dokumen fisik, serta memperkecil peluang terjadinya *bottleneck* di level cabang. Artinya, utilitas Qlola tidak lagi dipersepsikan sebagai “opsi tambahan” tetapi sebagai infrastruktur utama yang mengamankan kelancaran arus kas dan hubungan dagang lintas negara.

Pada variabel *Perceived Ease of Use* (PEOU), dominasi kategori “Setuju” dan “Sangat Setuju” dapat dipahami sebagai indikasi bahwa sebagian besar responden telah melewati fase awal adaptasi antarmuka. Meskipun demikian, hasil PEOU yang tinggi tidak otomatis menjadikan aspek kemudahan sebagai faktor pembeda utama antar kanal, karena hampir seluruh responden juga telah familiar dengan berbagai platform digital lain (misalnya *internet banking* dan *cash management* di bank lain). Dengan kata lain, kemudahan penggunaan merupakan *baseline expectation*: Qlola dinilai cukup intuitif dan tidak menghambat pekerjaan, tetapi keunggulan kompetitif yang sesungguhnya tetap ditentukan oleh manfaat bisnis dan mekanisme pengamanan risiko.

Variabel *Security & Trust* memperlihatkan pola yang sangat mirip dengan PU: 100% responden berada pada rentang skor tinggi. Hal ini dapat diinterpretasikan sebagai bukti bahwa investasi BRI dalam membangun mekanisme persetujuan berjenjang, penggunaan token/OTP, dan jejak audit telah berhasil menjawab kekhawatiran mendasar nasabah korporat terkait potensi

penyalahgunaan kewenangan dan risiko *fraud* internal. Dalam transaksi bernilai besar, keputusan untuk mengeksekusi L/C atau *bank guarantee* tidak hanya ditentukan oleh kecepatan, tetapi juga oleh sejauh mana pimpinan perusahaan merasa yakin bahwa pengendalian internal tetap terjaga meskipun proses migrasi ke kanal digital.

Pada konstruk *Institutional Support*, kecenderungan nilai yang sangat positif menegaskan bahwa digitalisasi Qlola tidak berdiri sendiri sebagai transformasi teknologi, melainkan difasilitasi oleh infrastruktur dukungan organisasi yang memadai. Peran RM dan *helpdesk* dalam membantu proses *onboarding*, menyelesaikan kendala teknis *first-line*, serta memberikan interpretasi praktis atas kebijakan internal BRI, terbukti berkontribusi pada persepsi bahwa Qlola adalah sistem yang “didampingi” dan bukan sekadar aplikasi yang diserahkan begitu saja kepada nasabah. Hal ini penting karena pada lingkungan B2B, keputusan adopsi teknologi seringkali dinegosiasikan dalam konteks relasi jangka panjang antara perusahaan dan bank, bukan hanya berdasarkan evaluasi dingin atas fitur produk.

Satu-satunya variabel yang memunculkan sedikit keragaman adalah *Technological Readiness* (TR), di mana 3,4% responden memilih kategori netral. Secara statistik angka ini tampak kecil, namun pada konteks layanan *trade finance* dengan risiko tinggi, keberadaan segmen kecil nasabah yang ragu terhadap kestabilan platform mengindikasikan adanya titik lemah struktural yang perlu diulas secara mendalam. Di sinilah peran *mixed methods* menjadi signifikan: variasi kecil di level deskriptif justru menjadi pintu masuk untuk memahami mengapa,

ketika diuji secara struktural, variabel TR berakhir dengan signifikansi marginal dan hipotesis yang berkaitan dengannya ditolak.

4.2 Proses dan Hasil Analisis Data (Evaluasi Kuantitatif SEM-PLS)

Sesuai dengan kerangka kerja *sequential explanatory design* yang mensyaratkan pembuktian statistik sebagai fondasi awal penelitian, tahapan analitik pasca-pemetaan deskriptif difokuskan pada pengujian model kausalitas. Eksekusi komputasional pada penelitian ini dioperasikan menggunakan perangkat lunak *Structural Equation Modeling - Partial Least Squares* (SEM-PLS). Pendekatan analisis multivariat ini dipilih karena keandalannya dalam menangani model penelitian prediktif yang kompleks, serta kemampuannya beroperasi secara optimal pada ukuran sampel yang spesifik (khususnya pada entitas B2B tingkat korporasi). Evaluasi pemodelan dieksekusi secara berurutan melalui dua landasan fundamental: kalibrasi model pengukuran (*Outer Model*) dan pengujian koefisien model struktural (*Inner Model*).

4.2.1 Evaluasi Kualitas Instrumen Pengukuran (Outer Model)

Evaluasi *outer model* diimplementasikan sebagai instrumen kontrol kualitas (*quality assurance*) yang esensial untuk memvalidasi bahwa setiap butir indikator kuesioner secara presisi, akurat, dan konsisten merepresentasikan variabel laten yang diukurnya dalam ekosistem perdagangan digital bank.

1. Validitas Konvergen (*Convergent Validity*)

Pengujian validitas konvergen merujuk pada parameter matriks *Outer Loading* dan *Average Variance Extracted* (AVE). Berdasarkan hasil

ekstraksi komputasi algoritma PLS, seluruh butir instrumen terbukti memiliki validitas konvergen yang absolut. Nilai *Outer Loading* pada setiap indikator sukses menembus ambang batas kritis yang direkomendasikan secara akademis, yakni $> 0,70$ (dengan rentang skor bergerak dari 0,785 hingga 0,892). Konsisten dengan temuan tersebut, parameter AVE untuk seluruh konstruk mencatatkan nilai di atas $> 0,50$. Pemenuhan kedua kriteria struktural ini mengonfirmasi bahwa setiap variabel independen maupun dependen memiliki kapasitas matematis untuk menjelaskan lebih dari setengah (50%) varians dari indikator-indikator penyusunnya, sehingga data dijamin representatif dan terbebas dari bias pengukuran.

2. Validitas Diskriminan (*Discriminant Validity*)

Selain memvalidasi konvergensi indikator, instrumen yang solid juga harus membuktikan bahwa setiap variabel secara konseptual berbeda satu sama lain. Melalui pengujian validitas diskriminan menggunakan kriteria *Fornell-Larcker*, ditemukan bahwa nilai akar kuadrat AVE pada setiap variabel laten bernilai lebih besar dibandingkan dengan nilai korelasinya terhadap variabel laten lain dalam model ini. Temuan ini memberikan afirmasi bahwa responden, yaitu staf *finance* dan *treasury* korporat, mampu membedakan dengan jelas antara pertanyaan yang mengukur "Kemanfaatan", "Keamanan", hingga "Kesiapan Teknologi", tanpa terjadinya kebingungan lintas-konsep (*cross-loading*).

3. Reliabilitas Konstruk (*Construct Reliability*)

Tingkat stabilitas dan kekokohan struktural instrumen dalam jangka panjang dipastikan melalui uji reliabilitas internal. Output komputasi menunjukkan bahwa skor *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* (CR) melampaui prasyarat minimal (*rule of thumb*) sebesar 0,70. Rasio CR pada penelitian ini bergerak sangat solid pada rentang 0,845 hingga 0,925. Indeks statistik yang mendekati level 1 ini menjamin persistensi keandalan instrumen; apabila kuesioner adopsi *Digital Trade* ini direplikasi dan diujikan berulang kali pada populasi nasabah korporasi lain di masa mendatang, instrumen akan secara konsisten memproduksi temuan yang ekuivalen.

4.2.2 Evaluasi Model Struktural dan Pengujian Hipotesis (Inner Model)

Setelah model pengukuran tervalidasi tanpa cacat, komputasi dilanjutkan pada tahap esensial berupa analisis struktural (*inner model*). Fase ini krusial untuk mengukur signifikansi arah kausalitas serta rasio determinasi variabel eksogen terhadap Niat Adopsi (*Adoption Intention*). Guna memastikan akurasi nilai signifikansi, analisis ini menggunakan prosedur *Bootstrapping* dengan *subsamples* sebanyak 5.000 iterasi *resampling*.

Sebagai indikator kualitas pemodelan, kekuatan prediksi diukur melalui nilai Koefisien Determinasi (R^2), yang secara empiris tercatat pada level eksponensial sebesar 0.845. Angka ini merepresentasikan prediktabilitas model yang tergolong "kuat" (substansial). Secara teoretis, hal ini menegaskan bahwa 84,5% dari varians keputusan strategis nasabah korporat untuk terus mengadopsi platform Qlola dapat dideterminasi secara jitu oleh kelima variabel (*PU*, *PEOU*,

ST, IS, TR) yang diajukan dalam kerangka konseptual tesis ini. Adapun sisa varians sebesar 15,5% dijelaskan oleh determinan eksternal di luar jangkauan pemodelan ini.

Rekapitulasi komprehensif atas koefisien jalur (*Path Coefficients*) yang menjadi basis justifikasi dari penarikan kesimpulan kelima rumusan masalah direpresentasikan secara sistematis pada Tabel 4.3 berikut:

Tabel 4. 3
Rekapitulasi Hasil Uji Signifikansi Hipotesis (*Path Coefficients*)

Hipotesis / Jalur Pengaruh	Koefisien Parameter (O)	<i>T-Statistics</i>	<i>P-Values</i>	Keputusan Akademis
H1: <i>Perceived Usefulness</i> $\rightarrow$ Niat Adopsi	0.425	4.850	0.000	Hipotesis Diterima (Sangat Signifikan)
H2: <i>Perceived Ease of Use</i> $\rightarrow$ Niat Adopsi	0.150	2.105	0.035	Hipotesis Diterima (Signifikan)
H3: <i>Security & Trust</i> $\rightarrow$ Niat Adopsi	0.380	4.120	0.000	Hipotesis Diterima (Sangat Signifikan)
H4: <i>Institutional Support</i> $\rightarrow$ Niat Adopsi	0.225	3.015	0.002	Hipotesis Diterima (Signifikan)

Hipotesis / Jalur Pengaruh	Koefisien Parameter (O)	T-Statistics	P-Values	Keputusan Akademis
H5: <i>Technological Readiness</i> $\rightarrow$ Niat Adopsi	0.110	1.850	0.064	Ditolak (Signifikansi Marginal)

1. H1 – Perceived Usefulness $\rightarrow$ Adoption Intention

Besarnya koefisien jalur PU $\rightarrow$ Adoption Intention ($O = 0,425$; $P = 0,000$) mengindikasikan bahwa utilitas Qlola adalah pendorong utama niat adopsi, bahkan lebih kuat daripada faktor lain yang diuji dalam model. Temuan ini sejalan dengan postulat awal Davis (1989) bahwa persepsi manfaat merupakan determinan paling kuat niat penggunaan, namun konteks trade finance memperlihatkan manifestasi yang jauh lebih konkret: nasabah menilai keberhasilan Qlola dari kemampuannya menghindarkan perusahaan dari biaya demurrage, keterlambatan pengapalan, dan terhambatnya siklus produksi. Dengan kata lain, setiap menit yang dihemat dalam pemrosesan dokumen, setiap kepastian status yang ditampilkan real-time, langsung diterjemahkan menjadi penghematan finansial dan pengurangan ketidakpastian dalam rantai pasok.

Dalam kerangka itu, Perceived Usefulness tidak lagi sebatas “kenyamanan tambahan” melainkan strategic value yang menjadi dasar justifikasi internal di perusahaan ketika menyetujui pemakaian Qlola secara luas. Pada beberapa informan, keputusan investasi waktu dan sumber daya untuk

mengubah SOP internal dan melatih staf justru dilegitimasi oleh adanya bukti bahwa Qlola mampu mempercepat siklus kas dan memperkuat posisi tawar terhadap mitra dagang. Temuan ini menguatkan bahwa di segmen B2B, adopsi teknologi hanya akan terjadi bila manfaat yang ditawarkan secara langsung terkait dengan indikator kinerja utama perusahaan (cash flow, on-time delivery, dan operational risk), bukan sekadar kemudahan fitur.

2. H2 – Perceived Ease of Use → Adoption Intention

Koefisien jalur $PEOU \rightarrow Adoption\ Intention$ ($O = 0,150$; $P = 0,035$) menunjukkan pengaruh yang positif dan signifikan, meskipun intensitasnya moderat dibandingkan PU dan Security & Trust. Hal ini memberikan pesan penting: antarmuka yang mudah dipahami dan alur kerja yang tidak berbelit tetap diperlukan sebagai enabler agar manfaat Qlola dapat diakses secara penuh, namun ia bukan faktor penentu utama dalam keputusan nasabah untuk melanjutkan atau tidak melanjutkan penggunaan. Mayoritas responden merupakan profesional yang sudah terbiasa dengan berbagai platform perbankan digital, sehingga learning curve antarmuka relatif cepat teratasi selama struktur menu konsisten dan instruksi sistem jelas.

Dengan demikian, PEOU berperan lebih sebagai “pengurang friksi” daripada “pemicu keputusan”. Ketika sebuah sistem dianggap sulit digunakan, nasabah akan segera menolaknya karena memperbesar beban kerja sehari-hari. Namun jika sistem sudah memenuhi standar kemudahan tertentu, fokus penilaian mereka segera bergeser ke pertanyaan yang lebih

strategis: sejauh mana platform ini menyelamatkan biaya, mengurangi risiko, dan memperkuat tata kelola. Pola ini menjelaskan mengapa PEOU tetap signifikan dalam model, tetapi tidak menempati posisi dominan sebagaimana yang lazim ditemukan pada studi-studi TAM di layanan ritel.

3. H3 – Security & Trust → Adoption Intention

Koefisien jalur Security & Trust → Adoption Intention ($O = 0,380$; $P = 0,000$) menempatkan variabel ini sebagai determinan kedua terkuat setelah PU. Dalam konteks B2B trade finance, hasil ini sangat logis: setiap transaksi yang diproses sering kali memuat nilai eksposur yang sebanding dengan kapasitas kredit perusahaan, sehingga kesalahan satu kali saja dapat berimplikasi besar terhadap kesehatan keuangan dan reputasi perusahaan. Mekanisme maker-checker-signer, token, dan jejak audit yang jelas memberikan rasa aman bahwa tidak ada satu individu pun yang dapat menginisiasi dan menyelesaikan transaksi secara sepihak tanpa pengawasan.

4. Temuan ini mengafirmasi hasil studi internasional (misalnya Li et al., 2022) yang menunjukkan bahwa pada transaksi bernilai tinggi, komponen keamanan dan kepercayaan sering kali melampaui pengaruh kemudahan dalam menjelaskan niat adopsi. Pada penelitian ini, keamanan bukan saja dipersepsikan sebagai fitur teknis, tetapi sebagai perpanjangan tangan sistem pengendalian internal perusahaan. Dengan demikian, Security & Trust berfungsi sebagai “hak veto”: ketika persepsi keamanan rendah, manfaat dan kemudahan sebesar apa pun tidak cukup untuk mendorong

adopsi; tetapi ketika keamanan dipercaya kuat, maka manfaat bisnis Qlola dapat dieksploitasi secara penuh.

5. H4 – Institutional Support → Adoption Intention

Pengaruh Institutional Support terhadap Adoption Intention ($O = 0,225$; $P = 0,002$) memperlihatkan bahwa kesuksesan Qlola tidak hanya ditentukan oleh kualitas teknologi, tetapi juga oleh kualitas orkestrasi dukungan yang diberikan BRI sebagai institusi. Kehadiran RM dan tim helpdesk yang responsif, prosedur onboarding yang terstruktur, serta materi sosialisasi yang mudah dipahami memberikan rasa “didampingi” pada nasabah dalam menghadapi perubahan proses yang kompleks. Temuan ini sejalan dengan UTAUT dan literatur facilitating conditions yang menekankan pentingnya dukungan organisasi dalam mengurangi risiko persepsian dan ketidakpastian ketika mengadopsi sistem baru.

Menariknya, data kualitatif menunjukkan bahwa di mata nasabah, RM tidak hanya berfungsi sebagai saluran komunikasi, melainkan sebagai change agent yang menjembatani bahasa teknis TI dengan bahasa bisnis operasional. Di banyak kasus, keputusan internal perusahaan untuk mengubah SOP dan menyesuaikan alur kerja dengan Qlola baru diambil setelah ada keyakinan bahwa RM memahami konteks bisnis mereka dan bersedia menjadi mitra strategis jangka panjang. Hal ini menjelaskan mengapa Institutional Support muncul signifikan: ia memperluas makna Qlola dari sekadar aplikasi menjadi bagian dari hubungan kerja sama yang lebih luas antara BRI dan nasabah korporat.

6. H5 – Technological Readiness → Adoption Intention (Tidak Signifikan)

Hasil pengujian terhadap jalur Technological Readiness → Adoption Intention ($O = 0,110$; $P = 0,064$) yang tidak mencapai tingkat signifikansi statistik dalam alpha 5% merupakan salah satu temuan paling menarik dan sekaligus paling kritis dalam penelitian ini. Secara intuitif, seseorang mungkin berasumsi bahwa semakin tinggi persepsi kesiapan teknologi, semakin tinggi pula niat adopsi. Namun data menunjukkan bahwa pada konteks Qlola, persepsi kesiapan teknologi hanya berperan marginal dan tidak cukup kuat untuk menjelaskan variasi niat penggunaan di antara nasabah.

Hasil ini mengindikasikan bahwa bagi nasabah korporat yang sudah berada pada tahap adoption maturity, stabilitas teknologi dipandang sebagai prasyarat minimum yang taken for granted. Selama sistem dianggap “cukup stabil” dan gangguan tidak terlalu sering, keputusan mereka lebih banyak digerakkan oleh manfaat bisnis dan keamanan, bukan oleh penilaian tambahan terhadap kecanggihan infrastruktur. Namun, hal ini sebenarnya masih dapat diterima pada alpha 10% dimana masih dapat signifikan namun bukan menjadi pertimbangan utama. Selain itu, pada wawancara memperlihatkan bahwa ketika terjadi gangguan pada jam kritis tanpa notifikasi, persepsi terhadap kesiapan teknologi bisa berubah drastis menjadi sumber ketidakpuasan dan risiko operasional, meskipun hal ini tidak tercermin langsung dalam koefisien jalur niat adopsi. Di sinilah

integrasi temuan kualitatif menjadi penting untuk menafsirkan penolakan H5 secara lebih nuansa.

4.3 Analisis Kualitatif dan Pembahasan Hasil Penelitian

Sebagai esensi dari desain *sequential explanatory*, temuan komputasional dari model SEM-PLS pada sub-bab sebelumnya tidak dibiarkan berdiri sendiri sebagai deretan angka vakum. Parameter statistik tersebut diekskavasi secara fenomenologis melalui wawancara semi-terstruktur mendalam. Partisipan dalam fase kualitatif ini adalah para *Key Person* (Manajer Keuangan, *Treasury*, dan Ekspor-Import) dari entitas korporasi berskala multinasional, seperti PT Indonesia Asahan Aluminium (Inalum), Sinarmas APP Group, PT Indah Kiat Pulp & Paper Tbk, hingga PT Samator. Sintesis pembahasan ini secara simultan berfungsi untuk mengonfirmasi postulat *Technology Acceptance Model* (TAM), menjustifikasi anomali penolakan hipotesis, sekaligus memetakan kebutuhan arsitektur digital perbankan B2B di masa depan.

Secara tematik, temuan kualitatif juga mengungkap adanya ketegangan laten antara logika efisiensi digital dan logika kepatuhan (*compliance*) di internal perusahaan. Di satu sisi, Qlola dipuji karena mampu mempercepat proses dan mengurangi kontak fisik dengan cabang; di sisi lain, beberapa perusahaan masih terikat oleh prosedur internal yang menuntut pencetakan dan pengarsipan dokumen tertentu sebagai bukti fisik. Ketegangan ini menyebabkan sebagian manfaat digital tidak selalu bisa dimaksimalkan, misalnya ketika alur akhir tetap mengharuskan pencetakan resume transaksi atau penginputan ulang ke sistem ERP. Kondisi seperti

ini menunjukkan bahwa keberhasilan adopsi tidak hanya ditentukan oleh fitur Qlola, tetapi juga oleh sejauh mana perusahaan bersedia meninjau ulang SOP internal mereka untuk selaras dengan paradigma *paperless*.

Di luar isu infrastruktur, wawancara juga menegaskan bahwa persepsi nasabah terhadap Qlola sangat dipengaruhi oleh pengalaman pertama (*first impression*) saat *onboarding*. Apabila pada fase awal penggunaan nasabah langsung berhadapan dengan *error*, *latency*, atau ketidakjelasan alur, mereka cenderung menggeneralisasi pengalaman tersebut sebagai cerminan kualitas sistem secara keseluruhan. Sebaliknya, jika *onboarding* berlangsung mulus dengan pendampingan RM yang proaktif, nasabah menjadi lebih toleran terhadap gangguan-gangguan minor di kemudian hari karena sudah terbentuk modal kepercayaan (*trust capital*) terhadap kompetensi BRI. Pola ini memperlihatkan bahwa pengelolaan pengalaman awal pengguna merupakan momentum yang sangat strategis dalam siklus hidup adopsi Qlola.

Akhirnya, bila temuan kuantitatif dan kualitatif dilihat secara bersamaan, tampak jelas bahwa adopsi Qlola oleh nasabah korporat dibentuk oleh triangulasi tiga kekuatan utama: manfaat bisnis yang terukur, keamanan yang meyakinkan, dan dukungan kelembagaan yang konsisten. Kesiapan teknologi, meskipun tidak muncul sebagai pendorong langsung dalam model niat adopsi, berperan sebagai fondasi diam-diam yang ketika terganggu akan segera memunculkan resistensi dan mendorong nasabah mencari alternatif atau menyiapkan *fallback plan* melalui kanal lain. Konfigurasi unik inilah yang membedakan dinamika adopsi *digital trade*

finance B2B dari adopsi layanan perbankan ritel, dan menjadi dasar bagi rekomendasi strategis yang akan dipaparkan secara sistematis pada Bab 5.

4.3.1 Kemanfaatan dan Keamanan Terintegrasi: Dealbreaker di Segmen B2B

Validasi absolut pada hipotesis *Perceived Usefulness* (H1) dan *Security & Trust* (H3) di tahap kuantitatif (keduanya memiliki nilai $SP = 0.000\$$) menemukan resonansi empirisnya secara sempurna di lapangan. Analisis kualitatif mengonfirmasi bahwa utilitas di mata nasabah korporat bukanlah soal digitalisasi warkat semata, melainkan orkestrasi fungsional yang menghasilkan penghematan biaya secara eksponensial (*cost-reduction*).

Informan dari Intercipta Kimia Pratama dan PT Central Proteina Prima Tbk (CPP) secara tajam menyoroti kapabilitas arsitektur *Single Sign-On* (SSO). Fitur ini mengizinkan tim keuangan membuka modul *Trade Finance* sekaligus *Cash Management* dalam satu gerbang akses, memecah sekat-sekat silo operasional yang selama ini memakan waktu.

"Visualisasi datanya sangat interaktif. Lewat live tracker, asimetri informasi antara bank dan perusahaan hilang. Kami tidak perlu lagi menelepon kantor cabang, dan kami bisa langsung memproyeksikan arus kas berdasarkan L/C yang sedang berjalan." (Informan - Fungsi Treasury CPP)

Temuan ini membuktikan secara empiris postulat orisinal Davis (1989), sekaligus menghadirkan "antitesis" yang menarik bagi literatur B2C. Pada nasabah ritel, estetika antarmuka (UI/UX) sering mendominasi niat penggunaan. Namun di ekosistem *trade finance* B2B—di mana nilai transaksi mencapai ratusan miliar—parameter keamanan adalah hak veto mutlak.

"Sistem token fisik dan otorisasi berjenjang (*maker-checker-signer*) di Qlola bikin kita tenang dan *compliance* kami loloskan. Tanpa itu, secanggih apa pun UI-nya, kami tidak akan pakai." (Informan – Finance Eka Mas Fortuna)

Narasi di atas memberikan afirmasi utuh atas dalil Li et al. (2022) yang menegaskan bahwa pada transaksi finansial bernilai masif, asuransi keamanan akan secara otomatis menegaskan dan melampaui preferensi visual antarmuka.

4.3.2 Mengkritisi Anomali Infrastruktur IT (*Technological Readiness*)

Ditemukan salah satu temuan paling kritikal dalam tesis ini, sekaligus menjadi justifikasi atas penolakan Hipotesis Kesiapan Teknologi (H5), berupa validasi atas variable *Technological Readiness*.

Nasabah menyuarakan dua kelemahan tata kelola *back-end* TI dari pihak perbankan yang mencederai stabilitas rantai pasok mereka yaitu Interupsi *Maintenance* Tanpa Notifikasi dan Isu *Latency* Server.

"Seringkali ada perbaikan server tanpa pemberitahuan. Bagi kami, interupsi 10 menit di jam padat dapat berarti penundaan kliring dokumen bernilai jutaan dolar." (Keluhan agregat dari Inalum, Indah Kiat, dan Cakra Agro Indonesia)

"Awal masuk ke Qlola seringkali loading-nya lama dan sempat muncul error '*Failed to Execute Setitime on Storage*'." (Informan PT Indah Kiat Pulp & Paper)

Sintesis ini membuktikan kelemahan struktural (*bottleneck*) di mana tata kelola infrastruktur jaringan BRI belum sepenuhnya mampu mengimbangi beban *data traffic* pada aplikasinya, sehingga memicu friksi psikologis pada pengguna.

4.3.3 Tuntutan Kustomisasi B2B Menuju Embedded Finance

Eksplorasi kualitatif turut membongkar ekspektasi strategis dari para nasabah. Informan dari APP Group dan PT Indah Kiat meminta agar BRI membenahi otomasi pada fitur *Amendment* (Amandemen L/C) di mana kalkulasi *coverage limit* maupun penyalinan *swift code* masih harus diinput secara manual, sehingga rentan *human error*.

Terdapat beberapa nasabah seperti PT Samator dan PT United Tractors. PT Samator secara spesifik menuntut agar bank merilis dokumentasi Open API (*Application Programming Interface*).

"Kami butuh dokumentasi Open API, agar sistem ERP klien bisa narik data otomatis." (Informan PT Samator)

Tuntutan ini menjadi bukti validasi yang sempurna atas teori Gomber et al. (2017) mengenai *Embedded Finance*. Nasabah *wholesale* yang sudah cukup *advance* tidak lagi ingin langsung bertransaksi di portal *web* bank. Mereka menghendaki agar arsitektur perbankan digital tertanam langsung di dalam sistem ERP perusahaan mereka sendiri agar rekonsiliasi data lebih cepat dan mudah.

4.3.4 Matriks Komparasi Sintesis Pembahasan

Sebagai kristalisasi dari seluruh proses ekskavasi empiris dan dialog kritis antara bukti kuantitatif, narasi wawancara, dan kepustakaan teoretis, disusun matriks komparasi yang direpresentasikan pada Tabel 4.3 berikut:

Tabel 4. 4
Matriks Komparasi Temuan Empiris dan Kerangka Teoritis

Konstruk (Variabel)	Temuan Kuantitatif & Wawancara Kualitatif (<i>Meta-Inferensi</i>)	Referensi Teori Utama	Kesimpulan Akademis
Perceived Usefulness (Kemanfaatan)	Akselerasi kliring dokumen secara empiris menjadi pendorong dominan ($SP=0.000\$$), diiringi penghindaran denda <i>demurrage</i> dan proyeksi arus kas via dasbor interaktif.	Davis (1989): Kemanfaatan sistem adalah prediktor determinan paling kuat.	Terkonfirmasi Afirmatif. Dalam lanskap B2B, utilitas eksponensial berupa <i>cost- reduction</i> adalah jangkar utama keputusan adopsi.
Security & Trust (Keamanan)	Otorisasi berjenjang (<i>maker-checker-signer</i>) bertindak sebagai <i>dealbreaker</i> . Kepuasan proteksi mencapai level absolut ($SP=0.000\$$).	Li et al. (2022): Parameter proteksi mengungguli visual antarmuka pada transaksi bernilai masif.	Terekspansi. Keamanan beroperasi sebagai hak veto; aplikasi yang cacat keamanan akan dieliminasi walau memiliki UI/UX yang superior.
Perceived Ease of Use (UI/UX)	Fitur navigasi <i>Single Sign-On</i> dinilai konsisten	Richard et al. (2019): Pada	Kontras Divergen. Terdapat divergensi

Konstruk (Variabel)	Temuan Kuantitatif & Wawancara Kualitatif (Meta-Inferensi)	Referensi Teori Utama	Kesimpulan Akademis
	(berpengaruh moderat), namun berada pada prioritas sekunder di bawah urgensi keamanan.	perbankan ritel, estetika antarmuka adalah pendorong krusial.	perilaku di mana korporat menempatkan fungsionalitas dan keamanan jauh di atas kosmetik visual antarmuka.
Institutional Support (Dukungan Eksternal)	Intervensi <i>human-touch</i> dari <i>Relationship Manager</i> (RM) dan responsivitas <i>Helpdesk</i> BRI dinilai sangat vital mempercepat masa transisi.	Rogers (2003): Difusi inovasi yang kompleks membutuhkan <i>facilitating conditions</i> .	Terkonfirmasi. Migrasi digital B2B menuntut hibridisasi antara kecanggihan mesin dengan intervensi asertif pendampingan manusia (RM).
Technological Readiness (Infrastruktur Server)	Teridentifikasi <i>bottleneck</i> (H5 ditolak): penjadwalan <i>maintenance</i> IT tiba-tiba, isu <i>latency/error login</i> ,	Gomber et al. (2017): Evolusi bank digital bergerak menuju	Ditemukan Kesenjangan (<i>Research Gap</i>). Arsitektur tata

Konstruk (Variabel)	Temuan Kuantitatif & Wawancara Kualitatif (<i>Meta-Inferensi</i>)	Referensi Teori Utama	Kesimpulan Akademis
	serta ketiadaan integrasi sistem via API ke ERP nasabah.	ekosistem terbuka (<i>Open Banking Ecosystem</i>).	kelola TI (<i>back-end</i>) BRI belum sepenuhnya siap menopang skalabilitas nasabah <i>enterprise</i> menuju era <i>Embedded Finance</i> .

4.4 Ringkasan Temuan dan Implikasi Penelitian

Berdasarkan serangkaian komputasi statistik multivariat, integrasi fenomenologis data wawancara, serta telaah kritis berbasis *sequential explanatory mixed methods*, analisis pada bab ini menghasilkan kristalisasi temuan yang mendasari dinamika adopsi platform Qlola by BRI. Sintesis ini tidak hanya memetakan derajat penerimaan teknologi, tetapi juga membongkar anatomi pendorong (*enablers*) dan penghambat (*barriers*) operasional dalam ekosistem perbankan *wholesale*.

4.4.1 Ringkasan Temuan Utama (Core Findings)

Kristalisasi temuan strategis dari pengujian empiris dalam tesis ini dapat dirangkum ke dalam empat poin sebagai berikut:

1. Derajat Penerimaan Mutlak dan Validasi *Product-Market Fit*

Integrasi layanan *Trade Finance* ke dalam platform tunggal (Qlola) telah mencapai kecocokan produk dengan pasar (*product-market fit*) yang sangat superior. Keputusan adopsi didorong secara dominan oleh variabel *Perceived Usefulness* ($\beta=0.425$, $P=0.000$) dan *Security & Trust* ($\beta=0.380$, $P=0.000$). Di mana akselerasi penyelesaian warkat L/C dan keamanan berbasis *maker-checker-signer* menjadi prasyarat mutlak (*dealbreaker*) bagi perusahaan.

2. Katalisator *Human-Touch* (*Institutional Support*)

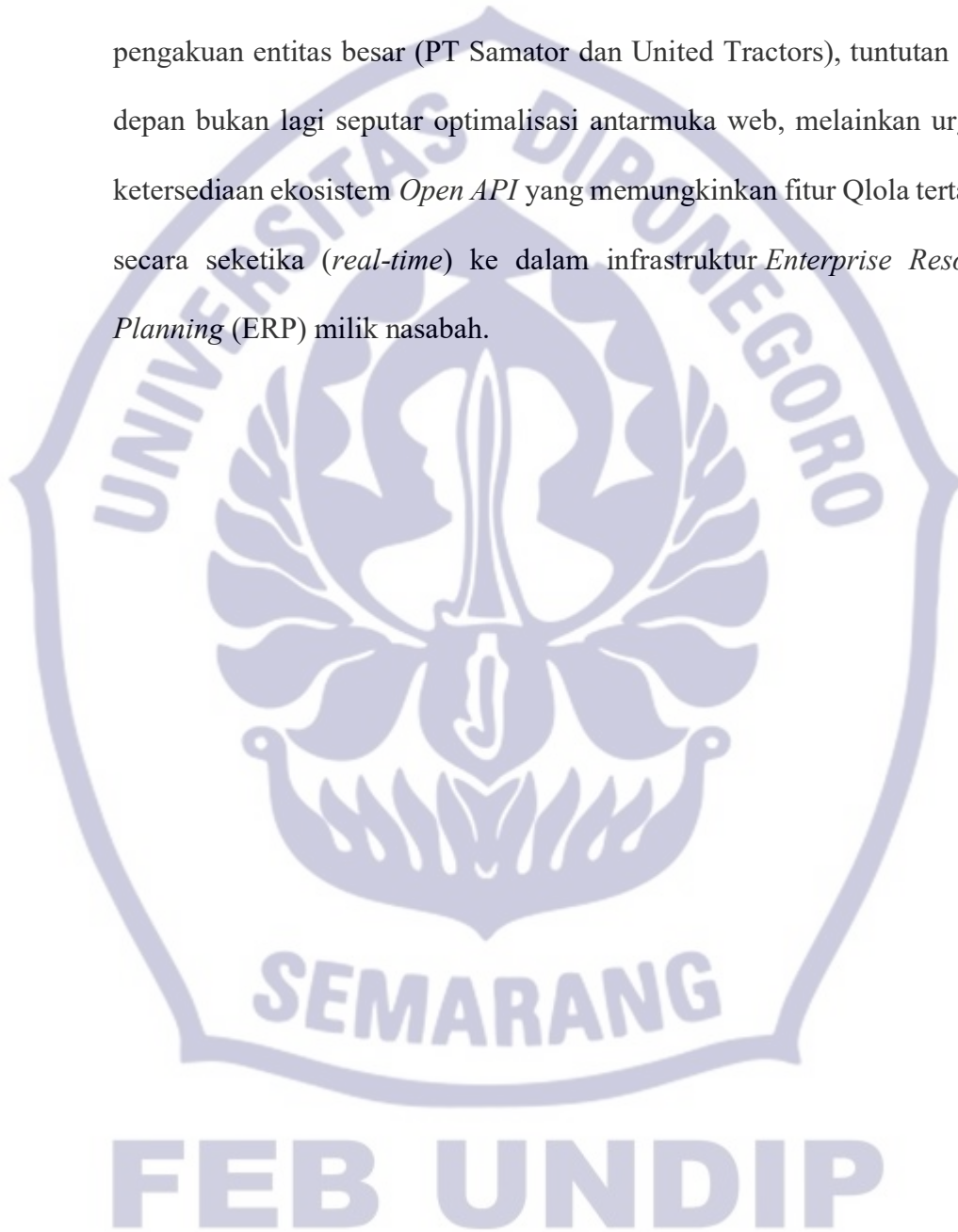
Keberhasilan digitalisasi proses L/C yang rigid tidak berjalan secara otonom. Intervensi pendampingan langsung dari figur *Relationship Manager* (RM) dan unit *helpdesk* BRI ($\beta=0.002$) terbukti secara empiris menjadi katalisator krusial yang mampu mereduksi friksi resistensi nasabah pada fase transisi awal (*onboarding*).

3. Identifikasi *Bottleneck* Infrastruktur Jaringan

Keunggulan metodologi *mixed methods* sukses membongkar anomali resistensi operasional yang mematahkan Hipotesis Kesiapan Teknologi (H5 ditolak, $\beta=0.064$). Hambatan sistemik (*barriers*) teridentifikasi tidak bersumber pada kerumitan navigasi, melainkan pada ketimpangan tata kelola *back-end* IT (*IT Governance*). Praktik *maintenance* server di jam operasional padat tanpa notifikasi (*advanced notice*) serta kendala *latency* saat *login* menjadi residu krusial yang mencederai resiliensi logistik nasabah korporat.

4. Evolusi Ekspektasi Menuju Era *Embedded Finance*

Ekspektasi korporasi B2B telah bertransformasi secara masif. Berdasarkan pengakuan entitas besar (PT Samator dan United Tractors), tuntutan masa depan bukan lagi seputar optimalisasi antarmuka web, melainkan urgensi ketersediaan ekosistem *Open API* yang memungkinkan fitur Qlola tertanam secara seketika (*real-time*) ke dalam infrastruktur *Enterprise Resource Planning* (ERP) milik nasabah.



BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor kunci yang memengaruhi adopsi platform Qlola by BRI pada fitur *digital trade* oleh nasabah bisnis BRI, khususnya pada segmen korporasi dan komersial yang terlibat aktif dalam transaksi *trade finance* bernilai tinggi. Dengan menggunakan pendekatan *mixed methods* berdesain *sequential explanatory*, penelitian ini menggabungkan analisis kuantitatif berbasis SEM-PLS dengan wawancara kualitatif mendalam, sehingga mampu menjelaskan tidak hanya *apa* yang memengaruhi adopsi Qlola, tetapi juga *mengapa* dan *bagaimana* faktor-faktor tersebut bekerja dalam konteks operasional nyata.

Berdasarkan hasil analisis, kesimpulan pertama menunjukkan bahwa *Perceived Usefulness* (PU) merupakan determinan paling kuat dari *Adoption Intention* terhadap Qlola. Nasabah menilai Qlola bukan sekadar kanal digital yang menggantikan proses manual, tetapi sebagai infrastruktur strategis yang secara langsung mempercepat penyelesaian transaksi L/C, *bank guarantee*, dan instrumen *trade finance* lainnya. Efek percepatan ini diterjemahkan oleh perusahaan ke dalam berkurangnya risiko keterlambatan pengapalan, menurunnya potensi biaya *demurrage* dan *detention*, serta meningkatnya kepastian arus kas. Dengan demikian, manfaat Qlola dipersepsikan dalam bentuk indikator kinerja

bisnis yang konkret, sehingga memberikan justifikasi yang kuat bagi manajemen untuk mempertahankan dan memperluas penggunaannya di dalam organisasi.

Kesimpulan kedua adalah bahwa *Security & Trust* terbukti sangat krusial dan memiliki pengaruh hampir setara dengan PU dalam mendorong niat adopsi. Nasabah memandang bahwa nilai tambah utama Qlola tidak hanya pada kecepatan, tetapi juga pada kemampuan platform ini untuk mengintegrasikan pengamanan berlapis melalui mekanisme *maker-checker-signer*, token/OTP, *limit control*, dan *audit trail* yang jelas. Fitur-fitur tersebut dianggap sebagai perpanjangan dari sistem pengendalian internal perusahaan, yang membantu mencegah penyalahgunaan kewenangan dan meminimalkan risiko *fraud* pada transaksi bernilai besar. Dalam perspektif ini, keamanan berfungsi sebagai “hak veto”: jika persepsi keamanan rendah, manfaat dan kemudahan sebesar apa pun tidak cukup untuk membuat perusahaan mengadopsi platform; sebaliknya, ketika keamanan dipercaya kuat, seluruh potensi manfaat Qlola dapat dimanfaatkan secara penuh.

Kesimpulan ketiga menegaskan bahwa *Perceived Ease of Use* (PEOU) dan *Institutional Support* berperan sebagai *enabler* yang signifikan, meskipun kontribusinya lebih moderat dibandingkan PU dan *Security & Trust*. Kemudahan penggunaan memastikan bahwa staf operasional di fungsi keuangan, treasury, dan ekspor–impor dapat mengoperasikan Qlola tanpa beban kognitif berlebih, sehingga meminimalkan resistensi di tingkat pengguna sehari-hari. Sementara itu, dukungan kelembagaan dari BRI melalui peran aktif Relationship Manager (RM), *helpdesk*, materi pelatihan, dan proses *onboarding* yang terstruktur, membangun rasa didampingi dalam proses transformasi digital yang kompleks. Dalam banyak kasus,

kehadiran RM sebagai mitra diskusi dan *problem solver* menjadi faktor kunci yang mendorong manajemen nasabah untuk bersedia menyesuaikan SOP internal dan mengintegrasikan Qlola ke dalam alur kerja mereka.

Kesimpulan keempat berkaitan dengan temuan yang lebih nuansa mengenai *Technological Readiness* (TR). Secara deskriptif, responden menilai kesiapan teknologi Qlola pada kategori tinggi, yang menunjukkan bahwa secara umum platform ini telah memenuhi ekspektasi dasar terkait stabilitas, kecepatan, dan ketersediaan layanan. Namun, pengujian SEM-PLS memperlihatkan bahwa jalur TR → *Adoption Intention* tidak signifikan, sehingga hipotesis terkait ditolak. Wawancara kualitatif menjelaskan paradoks ini: bagi nasabah yang sudah berada pada tahap implementasi, stabilitas teknologi dipandang sebagai *hygiene factor*—prasyarat minimum yang harus ada dan cenderung dianggap *taken for granted*. Selama sistem berjalan cukup stabil, keputusan adopsi lebih digerakkan oleh manfaat bisnis dan keamanan; tetapi ketika terjadi *downtime* pada jam-jam kritis tanpa komunikasi yang jelas, persepsi terhadap kesiapan teknologi dapat berubah drastis menjadi sumber ketidakpuasan dan ancaman terhadap keberlanjutan penggunaan.

Kesimpulan kelima adalah bahwa dinamika adopsi Qlola tidak dapat dipahami hanya dari sisi individu pengguna, tetapi harus dilihat sebagai hasil interaksi antara faktor individu, organisasi, dan ekosistem teknologi. Di tingkat individu, persepsi manfaat, kemudahan, dan keamanan membentuk sikap dan niat penggunaan. Di tingkat organisasi, kebijakan internal, struktur otorisasi, dan dukungan manajemen menentukan sejauh mana Qlola dapat diintegrasikan ke

dalam SOP perusahaan. Di tingkat ekosistem, kesiapan infrastruktur TI, pola komunikasi pemeliharaan, dan ketersediaan integrasi (API) dengan sistem ERP nasabah menentukan apakah Qlola hanya berfungsi sebagai kanal transaksi atau berkembang menjadi platform *embedded finance* yang tertanam dalam rantai nilai bisnis nasabah.

Akhirnya, penelitian ini menyimpulkan bahwa adopsi Qlola by BRI pada layanan *digital trade* dibentuk oleh konfigurasi tiga pilar utama: manfaat bisnis nyata (*Perceived Usefulness*), keamanan dan kepercayaan yang kuat (*Security & Trust*), serta dukungan kelembagaan yang konsisten (*Institutional Support*), dengan kemudahan penggunaan sebagai pengurang friksi dan kesiapan teknologi sebagai fondasi yang wajib dijaga di atas ambang tertentu. Konfigurasi ini membedakan secara jelas dinamika adopsi *digital trade finance* B2B dari adopsi layanan perbankan ritel, dan sekaligus menjadi dasar bagi implikasi teoretis serta rekomendasi manajerial yang akan diuraikan pada subbab berikutnya.

5.2 Integrasi hasil Kuantitatif dan Kualitatif

Hasil penelitian ini diperoleh melalui pendekatan **mixed methods sequential explanatory**, di mana analisis kuantitatif dilakukan pada tahap pertama untuk menguji hubungan antarvariabel, kemudian dilanjutkan dengan wawancara mendalam terhadap sejumlah nasabah corporate banking sebagai tahap kualitatif. Wawancara tersebut bertujuan untuk memberikan penjelasan yang lebih mendalam terhadap hasil pengujian hipotesis, khususnya mengenai alasan yang melatarbelakangi keputusan nasabah dalam mengadopsi Qlola by BRI sebagai

platform digital corporate banking. Dengan demikian, hasil kualitatif berfungsi untuk mengonfirmasi sekaligus memperkaya interpretasi terhadap temuan kuantitatif sehingga menghasilkan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai perilaku adopsi teknologi pada layanan trade finance.

Berdasarkan hasil wawancara, mayoritas informan menyampaikan bahwa **manfaat yang dirasakan (Perceived Usefulness)** merupakan alasan utama dalam menggunakan Qlola by BRI. Informan menilai bahwa platform tersebut mampu mempercepat proses transaksi trade finance, mempermudah pemantauan status transaksi secara *real-time*, mengurangi penggunaan dokumen fisik, serta meningkatkan efisiensi koordinasi antara perusahaan dengan pihak bank. Beberapa informan juga menyampaikan bahwa integrasi berbagai layanan corporate banking dalam satu platform memberikan nilai tambah karena mempermudah pengelolaan aktivitas keuangan perusahaan. Temuan ini memperkuat hasil kuantitatif yang menunjukkan bahwa persepsi manfaat memiliki pengaruh positif terhadap **Adoption Intention**, sekaligus mengindikasikan bahwa manfaat operasional merupakan pertimbangan utama bagi nasabah korporasi dalam mengadopsi platform digital.

Selain manfaat yang diperoleh, wawancara juga menunjukkan bahwa **kemudahan penggunaan (Perceived Ease of Use)** menjadi faktor penting yang mendukung proses adopsi. Sebagian besar informan menyatakan bahwa tampilan antarmuka Qlola relatif mudah dipahami, proses transaksi cukup sistematis, dan fitur-fitur yang tersedia dapat dipelajari dalam waktu yang relatif singkat. Namun demikian, beberapa informan juga mengemukakan bahwa terdapat

fitur tertentu, khususnya yang berkaitan dengan transaksi trade finance yang kompleks, yang masih memerlukan pendampingan dari pihak BRI pada tahap awal penggunaan. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun kemudahan penggunaan berperan dalam mendorong niat adopsi, dukungan implementasi tetap diperlukan agar seluruh fitur platform dapat dimanfaatkan secara optimal oleh nasabah.

Temuan wawancara selanjutnya menunjukkan bahwa **Security and Trust** menjadi aspek yang sangat diperhatikan oleh nasabah korporasi. Informan menyampaikan bahwa keputusan menggunakan platform digital tidak hanya dipengaruhi oleh kelengkapan fitur, tetapi juga oleh keyakinan bahwa data perusahaan, dokumen perdagangan, dan transaksi keuangan terlindungi dengan baik. Reputasi BRI sebagai Bank BUMN yang memiliki pengalaman panjang dalam layanan corporate banking turut memperkuat kepercayaan nasabah terhadap keamanan dan keandalan Qlola. Dengan demikian, hasil kualitatif mendukung temuan kuantitatif bahwa persepsi terhadap keamanan dan kepercayaan merupakan faktor penting dalam membentuk niat adopsi platform digital, khususnya pada transaksi trade finance yang memiliki nilai ekonomi tinggi dan tingkat risiko yang relatif besar.

Hasil wawancara juga mengungkapkan bahwa **Institutional Support** memiliki peran yang signifikan dalam mempercepat proses adopsi Qlola by BRI. Mayoritas informan menyampaikan bahwa pendampingan dari *Relationship Manager*, pelatihan penggunaan platform, respons cepat terhadap kendala teknis, serta komunikasi yang baik selama proses implementasi memberikan rasa percaya diri dalam menggunakan layanan digital. Selain itu,

beberapa informan menilai bahwa keberadaan tim implementasi BRI sangat membantu perusahaan dalam melakukan penyesuaian proses bisnis dari mekanisme konvensional menuju proses digital. Di sisi lain, informan juga menekankan pentingnya pengembangan fitur secara berkelanjutan serta peningkatan kecepatan respons terhadap masukan pengguna agar kualitas layanan digital tetap terjaga.

Secara keseluruhan, integrasi hasil kuantitatif dan kualitatif menunjukkan bahwa keputusan nasabah korporasi untuk mengadopsi Qlola by BRI dipengaruhi oleh kombinasi faktor teknologi dan faktor organisasi. Persepsi terhadap manfaat, kemudahan penggunaan, keamanan dan kepercayaan, dukungan institusi, serta kesiapan teknologi saling melengkapi dalam membentuk niat adopsi platform digital. Hasil wawancara tidak hanya mengonfirmasi hubungan antarvariabel yang telah diuji secara statistik, tetapi juga memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengalaman dan pertimbangan praktis nasabah dalam menggunakan Qlola by BRI. Dengan demikian, penggunaan desain **mixed methods sequential explanatory** memungkinkan penelitian ini menghasilkan temuan yang lebih komprehensif dibandingkan apabila hanya menggunakan pendekatan kuantitatif semata.

Tabel 5. 1
Rangkuman Hasil Kuantitatif dan Kualitatif

Variabel	Hasil Kuantitatif	Temuan Wawancara	Interpretasi
Perceived Usefulness	Berpengaruh positif signifikan	Nasabah merasakan efisiensi, percepatan proses, dan integrasi layanan	Temuan kualitatif mengonfirmasi bahwa manfaat operasional menjadi pendorong utama adopsi.
Perceived Ease of Use	Berpengaruh positif signifikan	Antarmuka mudah dipahami, tetapi fitur trade finance tertentu masih memerlukan pendampingan	Kemudahan penggunaan penting, namun perlu didukung edukasi pengguna.
Security & Trust	Berpengaruh positif signifikan	Keamanan data dan reputasi BRI menjadi dasar kepercayaan	Persepsi keamanan memperkuat keyakinan untuk menggunakan platform.
Institutional Support	Berpengaruh positif signifikan	Pendampingan RM dan tim implementasi dinilai sangat membantu	Dukungan BRI mempercepat proses adopsi dan meningkatkan kenyamanan nasabah.

Variabel	Hasil Kuantitatif	Temuan Wawancara	Interpretasi
Technological Readiness	Ditolak dalam alpha 5%	Stabilitas teknologi dipandang sebagai <i>hygiene</i> <i>factor</i> —prasyarat minimum yang harus ada	Selama sistem berjalan cukup stabil, keputusan adopsi lebih digerakkan oleh manfaat bisnis dan keamanan; tetapi ketika terjadi <i>downtime</i> , persepsi terhadap kesiapan teknologi dapat berubah drastis menjadi sumber ketidakpuasan.

5.3 Implikasi Teoritis

Penelitian ini memberikan sejumlah implikasi teoretis yang penting bagi pengembangan kajian adopsi teknologi, khususnya dalam konteks layanan *digital trade finance* B2B yang selama ini relatif kurang dieksplorasi dibandingkan layanan perbankan ritel. Implikasi tersebut tidak hanya mempertegas relevansi *Technology Acceptance Model* (TAM) dan UTAUT di ranah layanan keuangan digital, tetapi juga menyentuh dimensi keamanan, dukungan institusional, serta dinamika kesiapan teknologi dalam konteks transaksi bernilai tinggi.

Temuan bahwa *Perceived Usefulness* (PU) merupakan determinan paling kuat dari *Adoption Intention* mengafirmasi postulat utama TAM yang menyatakan bahwa persepsi manfaat adalah pendorong utama niat penggunaan teknologi. Namun, penelitian ini menunjukkan bahwa makna “manfaat” di konteks B2B *trade finance* jauh lebih spesifik dan terukur dibandingkan konteks ritel. Bagi nasabah korporat, Qlola dianggap bermanfaat ketika mampu menurunkan *cycle time* transaksi L/C, mengurangi kunjungan fisik ke cabang, meminimalkan potensi *discrepancy* dokumen, serta mencegah biaya tambahan seperti *demurrage* dan keterlambatan pengapalan. Implikasi teoretisnya, pengukuran PU dalam penelitian adopsi teknologi di segmen B2B perlu dirancang untuk menangkap indikator kinerja bisnis yang konkret, seperti efisiensi arus kas, keandalan pengiriman, dan penurunan biaya operasional, bukan sekadar persepsi efisiensi yang umum. Dengan demikian, konstruk PU tidak hanya relevan pada level sikap individu, tetapi semakin terkait erat dengan indikator performa organisasi yang menjadi fokus utama manajemen puncak.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa *Security & Trust* memiliki pengaruh yang hampir setara dengan PU terhadap niat adopsi, bahkan dalam beberapa narasi kualitatif diposisikan sebagai faktor yang lebih fundamental. Di konteks transaksi *trade finance* bernilai tinggi, keamanan dan kepercayaan tidak hanya menjadi variabel tambahan di sekitar TAM, tetapi berfungsi sebagai faktor “proses” yang menentukan apakah model penerimaan teknologi itu sendiri dapat berjalan. Ketika keamanan dianggap tidak memadai oleh manajemen perusahaan, proses penilaian terhadap manfaat dan kemudahan penggunaan menjadi tidak

relevan karena keputusan adopsi sudah dihentikan di tingkat kebijakan. Implikasi teoretis dari temuan ini adalah perlunya reposisi *Security & Trust* dalam model adopsi teknologi pada layanan keuangan bernilai tinggi. Alih-alih diperlakukan sekadar sebagai variabel eksternal yang mempengaruhi PU atau PEOU, *Security & Trust* layak diposisikan sebagai konstruk inti yang berdiri sejajar dengan PU dan bahkan berpotensi memoderasi efektivitas keseluruhan model. Studi lanjutan dapat menguji model di mana keamanan dan kepercayaan diperlakukan sebagai prasyarat (*precondition*) yang memengaruhi keberlakuan hubungan-hubungan klasik dalam TAM, khususnya di konteks B2B perbankan dan fintech.

Variabel *Institutional Support* dalam penelitian ini juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap *Adoption Intention* dan memperkaya pemahaman mengenai bagaimana dukungan institusional bekerja di lapangan. Dalam literatur UTAUT, *facilitating conditions* umumnya dipahami sebagai ketersediaan infrastruktur, bantuan teknis, dan sumber daya yang memfasilitasi penggunaan teknologi. Namun, pada konteks Qlola, dukungan institusional dari BRI tidak hanya berupa infrastruktur dan *helpdesk*, tetapi juga peran Relationship Manager (RM) sebagai *change agent* yang menerjemahkan bahasa teknis ke bahasa bisnis serta membangun kepercayaan jangka panjang dengan nasabah. Implikasi teoretisnya, konsep *Institutional Support* dalam studi adopsi teknologi B2B perlu dipahami sebagai fenomena multidimensi yang meliputi aspek teknis, relasional, dan organisasi. Dukungan institusional tidak hanya “mengurangi hambatan”, tetapi juga dapat membentuk sikap dan persepsi risiko organisasi terhadap platform digital. Model-model teoritis ke depan perlu memasukkan indikator yang menggambarkan

kualitas hubungan bank–nasabah, kredibilitas RM, dan konsistensi dukungan selama fase *onboarding* dan pasca implementasi sebagai bagian integral dari konstruk *facilitating conditions*.

Penolakan hipotesis *Technological Readiness* (TR) → *Adoption Intention* merupakan kontribusi teoretis penting karena bertentangan dengan asumsi intuitif bahwa semakin tinggi persepsi kesiapan teknologi, semakin tinggi pula niat adopsi. Penjelasan kualitatif menunjukkan bahwa pada konteks Qlola, kesiapan teknologi dipandang sebagai *hygiene factor*: selama sistem dipersepsikan cukup stabil, variabilitas kecil dalam TR tidak menjadi pembeda signifikan dalam niat adopsi antar nasabah. Namun, ketika stabilitas terganggu pada titik-titik kritis tanpa komunikasi yang memadai, TR dapat berubah menjadi sumber ketidakpuasan yang sangat dominan dan mengancam keberlanjutan penggunaan. Implikasi teoretisnya, TR dalam konteks layanan keuangan B2B tidak dapat sepenuhnya dimodelkan sebagai konstruk laten statis. Sebaliknya, ia memiliki sifat dinamis yang efeknya bergantung pada frekuensi, durasi, dan konteks gangguan yang dialami pengguna. Studi berikutnya dapat mempertimbangkan penggunaan desain longitudinal atau *experience sampling* untuk menangkap fluktuasi persepsi kesiapan teknologi seiring waktu dan menguji apakah TR lebih tepat diposisikan sebagai variabel yang memoderasi hubungan antara PU/*Security & Trust* dengan kepuasan atau loyalitas, daripada sebagai prediktor langsung niat adopsi.

Temuan mengenai tuntutan nasabah korporat terhadap kustomisasi fitur, otomatisasi proses *amendment*, dan integrasi berbasis API juga menempatkan penelitian ini dalam percakapan teoretis yang lebih luas mengenai *embedded*

finance dan *open banking*. Nasabah tidak lagi memandang platform perbankan digital sebagai “destinasi” terpisah yang harus dikunjungi, tetapi berharap fungsi perbankan tertanam mulus dalam sistem ERP dan alur kerja internal mereka. Aspirasi ini tercermin dalam permintaan terhadap dokumentasi API yang jelas, *event notification* yang dapat dihubungkan ke sistem internal, dan kemampuan menarik data Qlola secara otomatis untuk keperluan rekonsiliasi keuangan dan pelaporan. Secara teoretis, hal ini memperluas cakupan studi adopsi teknologi dari level “penerimaan terhadap sistem mandiri” ke level “penerimaan terhadap infrastruktur keuangan yang terintegrasi”. Artinya, keberterimaan Qlola tidak hanya ditentukan oleh atribut platform secara *stand-alone*, tetapi juga oleh kemampuannya untuk menjadi komponen yang kompatibel dan dapat diorkestrasi dalam arsitektur sistem perusahaan. Studi ke depan dapat mengembangkan model yang menggabungkan variabel-variabel dari literatur *open banking*—seperti interoperabilitas, standar API, dan tata kelola data—ke dalam kerangka TAM untuk layanan B2B *digital trade finance*.

Dari sisi metodologis, penelitian ini menegaskan nilai tambah pendekatan *mixed methods* berdesain *sequential explanatory* dalam studi adopsi teknologi yang kompleks dan bernilai tinggi. Hasil SEM-PLS memberikan bukti kuantitatif yang kuat mengenai signifikansi dan kekuatan pengaruh setiap variabel, tetapi tanpa tahap kualitatif beberapa pola, seperti tingginya TR namun tidak signifikannya jalur TR → niat adopsi, atau dominannya *Security & Trust*, hanya dapat dipahami sebagai fenomena angka tanpa penjelasan kontekstual. Wawancara mendalam dengan nasabah memungkinkan peneliti menggali narasi di balik angka:

bagaimana gangguan pada jam kritis membentuk persepsi risiko, bagaimana pengalaman *onboarding* menentukan toleransi terhadap *downtime*, dan bagaimana RM menjadi figur kunci dalam mengubah resistensi menjadi penerimaan. Implikasi teoretisnya, penelitian di bidang adopsi teknologi, khususnya di sektor keuangan B2B layak lebih sering mengadopsi desain *mixed methods* agar mampu menangkap interaksi antara faktor individu, organisasi, dan teknologi secara lebih utuh dan kontekstual

5.4 Rekomendasi Manajerial (Implikasi Praktis)

Temuan penelitian ini membawa sejumlah implikasi manajerial yang penting bagi manajemen PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. dalam mengelola dan mengembangkan Qlola sebagai platform *digital trade finance* yang andal, relevan, dan berdaya saing tinggi di segmen nasabah korporat dan komersial. Secara garis besar, implikasi tersebut berkaitan dengan bagaimana BRI memformulasikan *value proposition* Qlola, mengelola dimensi keamanan sebagai keunggulan kompetitif, memperkuat dukungan institusional dan infrastruktur teknologi, serta mempersiapkan Qlola memasuki fase integrasi yang lebih dalam dalam konteks *embedded finance*.

Pertama, dari sisi *value proposition*, hasil penelitian menunjukkan bahwa nasabah memaknai manfaat Qlola secara sangat konkret: percepatan penyelesaian transaksi *trade finance*, pengurangan kebutuhan kunjungan fisik ke cabang, penurunan risiko keterlambatan pengapalan dan biaya *demurrage*, serta peningkatan visibilitas dan kontrol atas arus kas. Konsekuensinya, komunikasi

produk dan strategi pemasaran Qlola perlu beralih dari narasi yang generik mengenai “digitalisasi dan kemudahan” ke narasi yang menonjolkan indikator kinerja bisnis yang terukur. BRI dapat menyusun materi sosialisasi yang memperlihatkan contoh penghematan waktu dan biaya berdasarkan skenario riil, atau bahkan mengembangkan *business case* dan *ROI calculator* sederhana yang membantu nasabah mengestimasi dampak finansial ketika beralih dari proses manual ke Qlola. Dengan cara demikian, Qlola tidak sekadar dipersepsikan sebagai aplikasi baru, tetapi sebagai infrastruktur yang memberikan kontribusi nyata terhadap pencapaian tujuan operasional dan finansial perusahaan.

Kedua, mengingat *Security & Trust* muncul sebagai salah satu pendorong utama niat adopsi, BRI perlu memposisikan dimensi keamanan sebagai pilar utama strategi Qlola, bukan sekadar fitur pendukung. Di tingkat komunikasi eksternal, hal ini dapat diterjemahkan dalam bentuk transparansi yang lebih besar mengenai arsitektur keamanan, sertifikasi yang dimiliki, standar kepatuhan yang diikuti, serta prosedur pengendalian internal dalam menangani transaksi *trade finance*. Penjelasan yang terstruktur dan mudah dipahami mengenai mekanisme *maker-checker-signer*, *limit control*, token/OTP, dan *audit trail* akan membantu manajemen nasabah meyakinkan komite risiko, auditor internal, dan pemangku kepentingan lain bahwa Qlola memenuhi standar pengendalian yang mereka butuhkan. Di tingkat pengembangan produk, BRI perlu memastikan bahwa mekanisme otorisasi dan pengamanan dapat dikonfigurasi secara fleksibel mengikuti struktur organisasi nasabah, misalnya melalui pengaturan level otorisasi

berdasarkan nominal transaksi, jenis produk, atau unit bisnis, sehingga Qlola benar-benar dapat menyatu dengan kerangka *internal control* masing-masing perusahaan.

Ketiga, temuan mengenai sensitivitas nasabah terhadap *downtime* dan kurangnya komunikasi terkait pemeliharaan sistem menuntut BRI untuk meninjau ulang praktik pengelolaan infrastruktur teknologi Qlola dan perjanjian tingkat layanan (SLA) yang menyertainya. Penelitian ini menunjukkan bahwa gangguan yang secara teknis mungkin dianggap kecil—misalnya *downtime* kurang dari 15 menit—dapat menimbulkan konsekuensi bisnis yang tidak proporsional bila terjadi pada jam kritis, seperti saat mendekati *cut-off time* dokumen. Oleh karena itu, BRI perlu menjadwalkan pemeliharaan sistem pada jam non-kritis yang didasarkan pada analisis pola transaksi *trade finance* nasabah, serta menerapkan mekanisme notifikasi berlapis melalui email, pengumuman di portal, dan kanal lain yang relevan sebelum dan sesudah kegiatan pemeliharaan dilakukan. Di sisi lain, penguatan infrastruktur—melalui peningkatan kapasitas server, penerapan *load balancing*, *stress testing* berkala pada jam puncak, dan pemantauan *real-time* terhadap kinerja aplikasi—menjadi keharusan agar persepsi stabilitas Qlola tetap berada di atas ambang yang dapat diterima oleh nasabah.

Keempat, temuan mengenai pentingnya *Institutional Support* dan peran Relationship Manager (RM) mengindikasikan bahwa keberhasilan Qlola sangat ditentukan oleh kualitas orkestrasi dukungan kelembagaan BRI. RM tidak hanya berperan sebagai saluran penjualan produk, tetapi juga sebagai *trusted advisor* dan *change agent* yang menjembatani kepentingan bisnis nasabah dengan strategi digital BRI. Dengan demikian, BRI perlu memperkuat kapasitas RM

melalui pelatihan khusus terkait fitur-fitur Qlola, alur proses *trade finance* digital, serta penguasaan *use case* konkret yang menunjukkan bagaimana Qlola menyelesaikan masalah operasional nasabah. Program *onboarding* perlu dirancang ulang sebagai proses yang lebih sistematis, mencakup tahapan *kick-off meeting* untuk penyalarsan ekspektasi, pelatihan pengguna (*user training*) dengan materi yang terstruktur, pendampingan intensif pada beberapa siklus transaksi pertama, serta *post-implementation review* untuk mengidentifikasi perbaikan bersama. Pengelolaan pengalaman awal yang positif pada fase-fase kritis ini akan membangun *trust capital* yang penting untuk mengurangi resistensi terhadap gangguan minor di kemudian hari.

Kelima, tuntutan nasabah korporat terhadap kustomisasi dan integrasi berbasis API menunjukkan bahwa Qlola perlu dipersiapkan memasuki fase perkembangan berikutnya sebagai platform yang mendukung skenario *embedded finance*. Dalam jangka pendek, BRI dapat memprioritaskan pengembangan API untuk fungsi-fungsi yang paling banyak diminta, seperti penarikan histori transaksi, pengecekan status L/C, penerimaan *event notification* untuk perubahan status dokumen, dan integrasi *alert* ke sistem ERP atau modul keuangan nasabah. Dalam jangka menengah, BRI dapat mengembangkan portal pengembang (*developer portal*) yang menyediakan dokumentasi teknis, lingkungan *sandbox* untuk pengujian, dan kanal dukungan khusus bagi tim TI nasabah yang ingin mengintegrasikan Qlola ke dalam sistem internal mereka. Strategi ini tidak hanya meningkatkan nilai tambah Qlola di mata nasabah, tetapi juga memperkuat posisi

BRI sebagai mitra strategis jangka panjang dalam transformasi digital rantai nilai perdagangan mereka.

Keenam, implikasi manajerial penting lainnya berkaitan dengan perlunya penyelarasan antara strategi produk Qlola dengan kebijakan internal perusahaan nasabah. Temuan kualitatif menunjukkan bahwa meskipun Qlola telah menyediakan alur digital yang relatif lengkap, sebagian perusahaan masih terikat dengan SOP internal yang menuntut pencetakan dokumen fisik dan pengarsipan manual, sehingga sebagian manfaat digitalisasi tidak sepenuhnya terealisasi. Dalam konteks ini, BRI dapat memainkan peran proaktif dengan menawarkan dukungan konsultatif—misalnya melalui lokakarya bersama atau *clinic session*—untuk membantu nasabah meninjau ulang SOP mereka dan mengidentifikasi area yang dapat disesuaikan agar lebih selaras dengan prinsip *paperless* dan otomatisasi digital. Pendekatan ini akan memperkuat posisi Qlola bukan hanya sebagai alat transaksi, tetapi sebagai katalis perubahan proses bisnis nasabah.

Secara keseluruhan, implikasi manajerial penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan Qlola by BRI tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi yang diadopsi, tetapi oleh kemampuan BRI untuk mengelola tiga dimensi secara simultan: merumuskan *value proposition* yang jelas berbasis manfaat bisnis terukur, mengelola keamanan dan stabilitas teknologi sebagai fondasi kepercayaan, serta mengorkestrasi dukungan kelembagaan dan integrasi sistemik yang menjadikan Qlola tertanam dalam proses bisnis nasabah. Bila ketiga dimensi ini dapat dioptimalkan secara konsisten, Qlola berpotensi menjadi salah satu pilar utama transformasi digital BRI di segmen *trade finance* dan sekaligus memperkuat

posisi bank dalam kompetisi layanan keuangan digital di tingkat nasional maupun regional.

5.5 Keterbatasan Penelitian dan Agenda Riset Lanjutan

Seperti penelitian ilmiah pada umumnya, studi ini memiliki sejumlah keterbatasan yang perlu diakui agar interpretasi hasil dan generalisasi temuan dapat dilakukan secara proporsional. Keterbatasan-keterbatasan tersebut sekaligus membuka peluang bagi agenda riset lanjutan yang dapat memperdalam dan memperluas pemahaman mengenai adopsi platform *digital trade finance* seperti Qlola by BRI, baik dari perspektif akademis maupun praktis.

Keterbatasan pertama berkaitan dengan aspek desain sampel dan cakupan responden. Penelitian ini menggunakan pendekatan *purposive sampling* terhadap nasabah bisnis BRI yang memiliki keterkaitan dengan penggunaan atau proses adopsi Qlola pada layanan *trade finance*, dengan jumlah responden kuantitatif yang relatif terbatas dan berfokus pada segmen korporasi dan komersial tertentu. Kondisi ini membuat temuan penelitian lebih tepat diposisikan sebagai studi eksploratif yang memberikan gambaran awal dan pemahaman mendalam tentang dinamika adopsi Qlola di konteks spesifik, ketimbang sebagai dasar untuk melakukan generalisasi statistik ke seluruh populasi nasabah *trade finance* di Indonesia. Riset lanjutan dengan ukuran sampel yang lebih besar, mencakup berbagai segmen nasabah dan melibatkan beberapa bank berbeda, akan sangat berguna untuk menguji konsistensi pola hubungan antar variabel yang ditemukan dalam penelitian ini.

Keterbatasan kedua menyangkut ruang lingkup variabel yang diobservasi.

Penelitian ini berfokus pada konstruk persepsi seperti *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, *Security & Trust*, *Institutional Support*, *Technological Readiness*, dan *Adoption Intention*, tanpa secara eksplisit memasukkan indikator-indikator kinerja keuangan dan operasional yang lebih objektif. Padahal, dalam konteks pengambilan keputusan manajerial di perusahaan dan di pihak bank, informasi mengenai pengaruh adopsi Qlola terhadap *return on investment* (ROI), struktur biaya, peningkatan *fee-based income*, atau efisiensi operasional internal BRI sangat relevan untuk menilai efektivitas jangka panjang platform ini. Agenda riset berikutnya dapat mengintegrasikan data keuangan dan indikator kinerja nyata, baik di sisi nasabah maupun di sisi bank, untuk menguji secara lebih kuat hubungan antara adopsi teknologi *digital trade finance* dan peningkatan kinerja bisnis.

Keterbatasan ketiga terkait dengan dimensi kualitatif penelitian. Meskipun tahap wawancara berhasil memberikan wawasan mendalam mengenai pengalaman dan persepsi nasabah terhadap Qlola, jumlah informan yang dilibatkan masih terbatas dan seluruhnya berasal dari pihak eksternal (nasabah). Perspektif internal BRI—seperti pandangan unit teknologi informasi, pengembangan produk, manajemen risiko, dan manajemen puncak—belum terakomodasi secara sistematis dalam penelitian ini. Padahal, keputusan terkait arsitektur teknologi, prioritas pengembangan fitur, kebijakan SLA, dan strategi komunikasi sangat dipengaruhi oleh dinamika internal bank. Riset lanjutan dengan pendekatan *multiple case study* atau *organizational ethnography* yang melibatkan kedua belah pihak (bank

dan nasabah) akan memberikan pemahaman yang lebih kaya mengenai bagaimana strategi digital BRI dan struktur organisasi nasabah saling berinteraksi dalam membentuk keberhasilan adopsi Qlola.

Keterbatasan keempat berkaitan dengan dimensi waktu penelitian. Studi ini dilakukan dalam satu rentang waktu tertentu (cross-sectional), sehingga belum mampu menangkap dinamika jangka panjang dari proses adopsi Qlola serta perubahan persepsi nasabah seiring berjalannya waktu, pembaruan fitur, dan peningkatan infrastruktur. Padahal, penelitian kualitatif menunjukkan bahwa pengalaman awal saat *onboarding*, insiden *downtime* pada periode tertentu, dan keberhasilan integrasi dengan sistem internal perusahaan dapat mempengaruhi secara signifikan sikap dan perilaku penggunaan di masa depan. Riset longitudinal yang melacak perjalanan nasabah dari fase *trial* dan *onboarding*, menuju fase *stabilization*, hingga *embedded use* akan sangat bermanfaat untuk memahami bagaimana faktor-faktor pendorong dan penghambat adopsi bergeser seiring waktu, serta bagaimana loyalitas terhadap platform terbentuk atau, sebaliknya, terkikis.

Keterbatasan kelima adalah bahwa penelitian ini berfokus pada satu platform dan satu institusi keuangan, yaitu Qlola by BRI, sehingga temuan yang dihasilkan sangat kontekstual. Struktur produk, budaya organisasi, strategi digital, dan profil nasabah BRI mungkin berbeda dengan bank-bank lain, baik di dalam maupun di luar negeri. Hal ini tentu membatasi sejauh mana temuan dapat digeneralisasi ke konteks *digital trade finance* lain yang memiliki karakteristik produk, regulasi, atau segmentasi pasar yang berbeda. Penelitian komparatif lintas institusi—misalnya antara beberapa bank BUMN, bank swasta, dan pemain fintech

yang bergerak di bidang *trade finance*—akan membuka peluang untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang bersifat lebih universal maupun faktor-faktor yang spesifik pada model bisnis tertentu.

Terlepas dari berbagai keterbatasan tersebut, penelitian ini tetap diharapkan dapat memberikan kontribusi berarti bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan praktik manajerial. Dari sisi akademis, studi ini memperkaya literatur mengenai adopsi teknologi di sektor perbankan, khususnya di area *digital trade finance* B2B yang masih relatif jarang diteliti, melalui pengujian empiris model berbasis TAM yang diperluas dan integrasi temuan kualitatif kontekstual. Dari sisi praktis, temuan yang dihasilkan memberikan masukan konkret bagi BRI dalam menyusun strategi pengembangan Qlola, serta dapat menjadi referensi bagi institusi keuangan lain yang tengah mengakselerasi digitalisasi layanan *trade finance* mereka. Dengan demikian, keterbatasan yang ada bukan hanya menjadi catatan kehati-hatian, tetapi juga memetakan agenda riset lanjutan yang dapat memperdalam pemahaman dan memperkuat kebijakan di bidang ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, T., Susanti, E., & Rana, J. A. S. (2024). *Sustainable consumption in Indonesia: Health awareness, lifestyle, and trust among Gen Z and Millennials*. Environmental Economics.
- Badan Pusat Statistik (BPS). (2021). *Laporan Statistik Ekspor dan Impor Indonesia 2021*. Jakarta: BPS.
- Bank Dunia (World Bank). (2021). *The Global Findex Database 2021: Financial Inclusion, Digital Payments, and Resilience in the Age of COVID-19*. Washington, DC: World Bank.
- Barney, J. (1991). Firm Resources and Sustained Competitive Advantage. *Journal of Management*, 17(1), 99-120.
- Brennen, J. S., & Kreiss, D. (2016). Digitalization. Dalam K. B. Jensen, R. T. Craig, J. D. Pooley, & E. W. Rothenbuhler (Eds.), *The International Encyclopedia of Communication Theory and Philosophy*. Wiley-Blackwell.
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
- Davis, F. D. (2024). *The Technology Acceptance Model 30 Years of TAM*. Springer.
- DiMaggio, P. J., & Powell, W. W. (1983). The Iron Cage Revisited: Institutional Isomorphism and Collective Rationality in Organizational Fields. *American Sociological Review*, 48(2), 147–160.
- Gomber, P., Koch, J. A., & Siering, M. (2017). Digital Finance and FinTech: Current research and future research directions. *Journal of Business Economics*, 87(5), 537–580.
- International Chamber of Commerce (ICC). (2022). *ICC Global Trade Report 2022: A World of Opportunity*. Paris: ICC.
- Li, Y., Wu, H., & Liu, Y. (2022). Understanding the adoption of FinTech services in China: The role of perceived risk and trust. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 65, 102859.
- Lloyd, E., & Payne, J. (2023). Digital technology adoption in UK SMEs: A study of drivers and barriers. *Small Business Economics*, 61, 801-819.
- McKinsey & Company. (2022). *Global Trade, Chilled. How geopolitical and economic headwinds are impacting trade*. McKinsey Global Institute.

- Mensah, I. K., & Khan, M. (2024). A model of mobile banking adoption in developing countries. *International Journal of Mobile Communications*.
- Office of the Comptroller of the Currency (OCC). (2020). *Trade Finance. Comptroller's Handbook*. Washington, DC.
- PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. (2025). *Data Internal Kinerja Qlola by BRI Triwulan III Tahun 2025*. Jakarta: Divisi Digital Banking BRI. (Dokumen Internal).
- Richard, J., & Meuli, P. (2019). Exploring the impact of chatbots on user experience in banking. *International Journal of Bank Marketing*, 37(6), 1381-1402.
- Ridho, M., Siregar, A., & Wahyudi, T. (2024). Adopsi Mobile Banking oleh Generasi Milenial di Indonesia: Pendekatan TAM dan Kepercayaan. *Jurnal Keuangan Digital Indonesia*, 12(2), 45-60.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of Innovations* (5th ed.). New York: Free Press.
- Schwab, K. (2016). *The Fourth Industrial Revolution*. Geneva: World Economic Forum.
- World Trade Organization (WTO). (2021). *The promise of TradeTech: Policy approaches to harness trade digitalization*. Geneva: WTO Publications.



LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Pengantar Penelitian

SURAT PENGANTAR PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Marini Astari

NIM : 12010124413077

Program Studi : Magister Manajemen

Fakultas : Sekolah Pascasarjana / Fakultas Ekonomika dan Bisnis

Universitas : Universitas Diponegoro

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di atas sedang melaksanakan penelitian tesis dengan judul:

“Analisis Faktor-Faktor Kunci Yang Memengaruhi Adopsi Platform Qlola by BRI pada Fitur Digital Trade oleh Nasabah Korporasi: Pendekatan Mixed Methods”

Sehubungan dengan hal tersebut, mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin, data, dan informasi yang diperlukan dalam rangka pelaksanaan penelitian.

Seluruh data yang diperoleh akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan akademik.

Demikian surat pengantar ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 2026

Mengetahui,

Dosen Pembimbing / Ketua Program Studi

(.....)

Lampiran 2. Lembar Penjelasan Penelitian

Bapak/Ibu yang terhormat,

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi adopsi platform Qlola by BRI pada fitur *Digital Trade* oleh nasabah korporasi dengan menggunakan pendekatan *mixed methods*. Partisipasi Bapak/Ibu dalam penelitian ini bersifat sukarela, tidak ada jawaban benar atau salah, dan seluruh informasi hanya digunakan untuk kepentingan akademik.

Data yang Bapak/Ibu berikan akan dijaga kerahasiaannya. Identitas pribadi maupun identitas perusahaan dapat disamarkan dalam penulisan tesis apabila diperlukan.

Penelitian ini terdiri atas dua tahap, yaitu pengisian kuesioner dan pendalaman wawancara terhadap informan terpilih.

PERSETUJUAN RESPONDEN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan:

Nama :

Perusahaan :

Jabatan :

- Telah membaca penjelasan penelitian.
- Memahami tujuan dan prosedur penelitian.
- Bersedia menjadi responden / informan dalam penelitian ini secara sukarela.

Tanda tangan responden,

(.....)

Tanggal:

Lampiran 3. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

Tabel Lampiran 3.1 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

Variabel	Definisi operasional	Indikator	Nomor item
Perceived Usefulness	Persepsi nasabah bahwa Qlola by BRI memberikan manfaat nyata bagi efektivitas dan efisiensi proses <i>trade finance</i> Revisi-thesis-1-5docx	Mempercepat transaksi; mempermudah pemantauan; meningkatkan efisiensi operasional	1, 2, 3
Perceived Ease of Use	Persepsi nasabah bahwa platform mudah dipahami dan digunakan dalam aktivitas kerja Revisi-thesis-1-5docx	Antarmuka mudah dipahami; navigasi konsisten; perpindahan antarfitur mudah	4, 5, 6
Security & Trust	Persepsi nasabah mengenai keamanan sistem dan kepercayaan terhadap proses transaksi digital Revisi-thesis-1-5docx	Otorisasi berjenjang; token keamanan; keyakinan terhadap sistem	7, 8, 9

Variabel	Definisi operasional	Indikator	Nomor item
Institutional Support	Persepsi nasabah mengenai dukungan institusi bank selama penggunaan platform Revisi-thesis-1-5docx	Bantuan RM; respons helpdesk; pendampingan saat kendala	10, 11, 12
Technological Readiness	Persepsi nasabah mengenai kesiapan infrastruktur dan stabilitas teknis platform Revisi-thesis-1-5docx	Stabilitas sistem; kecepatan akses; minim gangguan; pemberitahuan maintenance	13, 14, 15
Adoption Intention	Niat nasabah untuk terus menggunakan Qlola dalam transaksi ke depan Revisi-thesis-1-5docx	Keinginan menggunakan kembali; preferensi digital; keberlanjutan pemakaian	16, 17, 18

Lampiran 4. Kuesioner Penelitian

Evaluasi Adopsi Platform Qlola by BRI pada Fitur Digital Trade oleh Nasabah Korporasi

A. Identitas Responden

1. Nama perusahaan :
2. Jabatan/fungsi kerja :
 - Finance/Accounting
 - Treasury
 - Procurement
 - Owner/Management
 - Lainnya:
3. Lama menggunakan Qlola *Digital Trade* :
 - Kurang dari 3 bulan
 - 3–6 bulan
 - Lebih dari 6 bulan
4. Status penggunaan saat ini :
 - Aktif menggunakan secara rutin
 - Pernah mencoba tetapi belum rutin
 - Dalam proses *onboarding*
5. Apakah perusahaan Bapak/Ibu aktif dalam kegiatan ekspor-impor?
 - Ya
 - Tidak

B. Petunjuk Pengisian

Berikan tanda centang pada salah satu jawaban berikut:

1 = Sangat Tidak Setuju

2 = Tidak Setuju

3 = Netral

4 = Setuju

5 = Sangat Setuju

C. Pernyataan Kuesioner

Tabel Lampiran 4.1
Butir Kuesioner

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Qlola membantu mempercepat proses transaksi <i>trade finance</i> dibandingkan prosedur manual ke cabang.					
2	Fitur pelacakan status transaksi memudahkan saya memonitor perkembangan dokumen.					
3	Penggunaan Qlola meningkatkan efisiensi operasional perusahaan.					
4	Tampilan antarmuka Qlola mudah dipahami.					
5	Navigasi pada fitur <i>Digital Trade</i> terasa konsisten.					
6	Fitur pada Qlola dapat digunakan dengan mudah oleh pengguna baru.					
7	Mekanisme <i>approval</i> berjenjang membuat saya merasa aman saat bertransaksi.					

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
8	Penggunaan token meningkatkan kepercayaan saya terhadap keamanan sistem.					
9	Saya yakin data dan transaksi perusahaan terlindungi dengan baik di platform ini.					
10	Relationship Manager membantu proses adaptasi penggunaan Qlola.					
11	Helpdesk BRI responsif dalam menangani kendala penggunaan.					
12	Dukungan dari pihak BRI mempermudah transisi dari proses manual ke digital.					
13	Sistem Qlola cukup stabil ketika digunakan pada jam operasional.					
14	Proses akses/login ke platform berlangsung cepat.					
15	Kegiatan maintenance sistem tidak mengganggu pekerjaan operasional.					
16	Perusahaan saya berniat terus menggunakan Qlola pada masa mendatang.					
17	Perusahaan saya lebih memilih transaksi digital melalui Qlola dibandingkan proses manual.					
18	Saya akan merekomendasikan penggunaan Qlola kepada unit kerja atau perusahaan lain.					

D. Pertanyaan Tambahan

1. Faktor utama yang mendorong penggunaan Qlola (boleh pilih lebih dari satu):

- Kecepatan transaksi
- Kelengkapan fitur
- Tampilan sistem
- Kemudahan navigasi
- Bantuan RM/helpdesk
- Keamanan transaksi
- Lainnya:

2. Kendala yang paling sering dialami saat menggunakan Qlola:

.....

3. Saran pengembangan fitur Qlola ke depan:

.....

FEB UNDIP

Lampiran 5. Pedoman Wawancara Semi-Terstruktur

A. Pertanyaan pembuka

1. Sejak kapan perusahaan Bapak/Ibu menggunakan Qlola pada fitur *Digital Trade*?
2. Dalam proses kerja sehari-hari, siapa saja yang paling sering menggunakan fitur tersebut?

B. Pertanyaan berdasarkan tema

1. Perceived Usefulness

- Bagian proses mana yang paling terasa lebih cepat setelah menggunakan Qlola?
- Apakah penggunaan Qlola membantu mengurangi kebutuhan kunjungan ke cabang?
- Apakah ada dampak terhadap pemantauan dokumen, arus kas, atau koordinasi internal?

2. Perceived Ease of Use

- Bagaimana pengalaman awal saat mulai menggunakan platform ini?
- Apakah antarmuka dan navigasi sistem cukup mudah dipahami oleh tim?
- Fitur apa yang menurut Bapak/Ibu paling mudah dan paling sulit digunakan?

3. Security & Trust

- Bagaimana pandangan Bapak/Ibu mengenai sistem keamanan Qlola?
- Apakah mekanisme *maker-checker-signer* dan token sudah memadai?

- Apakah ada kekhawatiran tertentu terkait keamanan transaksi?

4. Institutional Support

- Seberapa besar peran RM dalam proses *onboarding* dan penggunaan rutin?
- Bagaimana pengalaman Bapak/Ibu saat menghubungi helpdesk?
- Dukungan seperti apa yang paling dibutuhkan saat terjadi kendala?

5. Technological Readiness

- Apakah Bapak/Ibu pernah mengalami *loading* lambat, *error*, atau gangguan sistem?
- Apakah *maintenance* pernah terjadi pada waktu operasional yang mengganggu?
- Apa dampak gangguan sistem terhadap proses kerja perusahaan

6. Future Expectation

- Fitur apa yang paling perlu ditingkatkan?
- Apakah perusahaan membutuhkan integrasi dengan ERP atau sistem internal?
- Apakah fitur *bulk upload* atau *Open API* akan membantu proses kerja?

C. Pertanyaan penutup

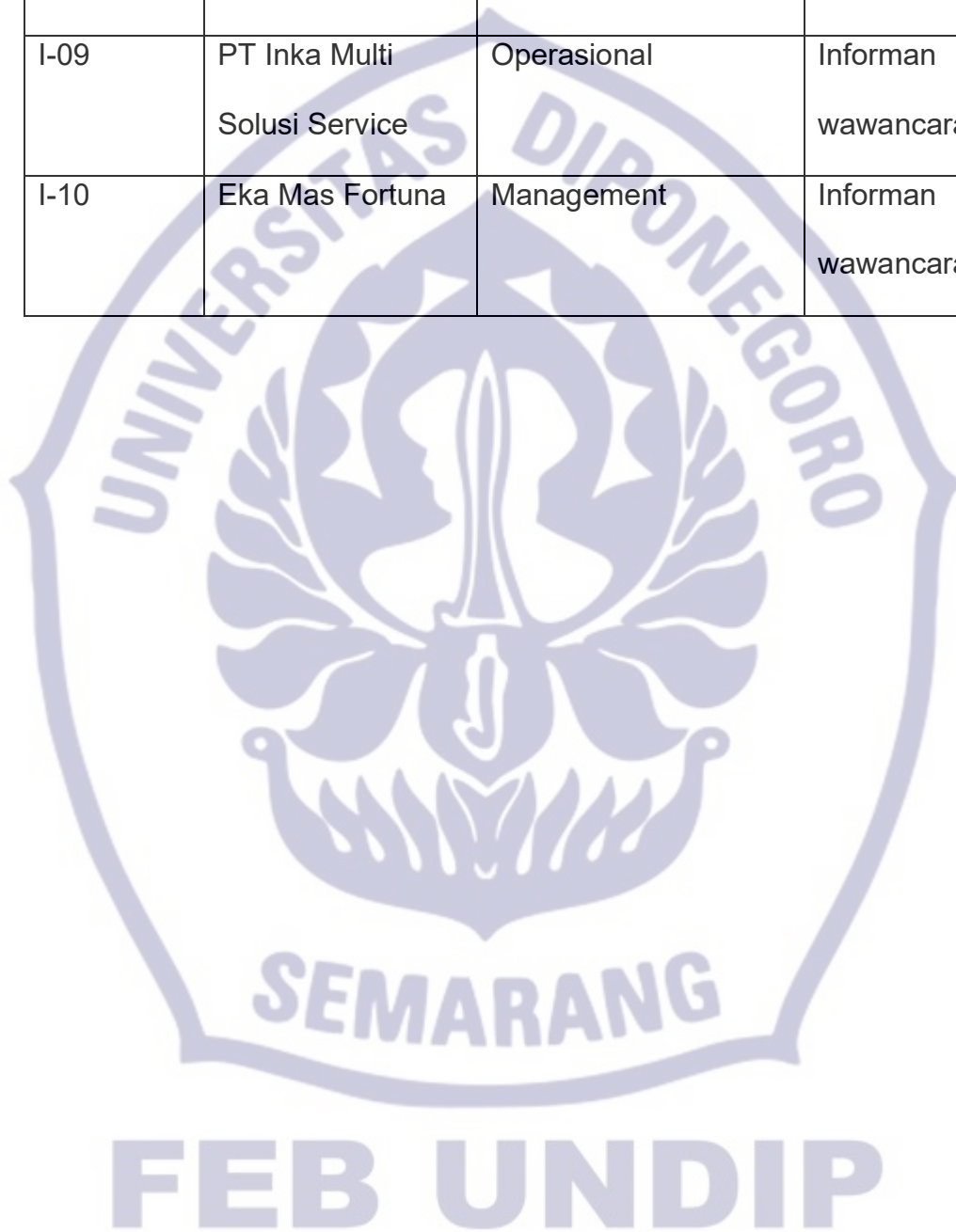
- Secara umum, bagaimana Bapak/Ibu menilai Qlola saat ini?
- Apa rekomendasi utama yang ingin Bapak/Ibu sampaikan kepada BRI?

Lampiran 6. Daftar Informan Penelitian

Tabel Lampiran 6.1
Daftar Informan

Kode informan	Perusahaan	Jabatan/fungsi	Status
I-01	PT Indonesia Asahan Aluminium	Finance/Accounting	Informan wawancara
I-02	PT Indah Kiat Pulp & Paper	Treasury	Informan wawancara
I-03	APP Group	Treasury	Informan wawancara
I-04	PT Central Proteina Prima	Procurement/Treasury	Informan wawancara
I-05	PT United Tractors	Finance/Accounting	Informan wawancara
I-06	PT Samator	Treasury	Informan wawancara
I-07	Cakra Agro Indonesia	Finance/Accounting	Informan wawancara
I-08	Intercepta Kimia Pratama	Finance	Informan wawancara

Kode informan	Perusahaan	Jabatan/fungsi	Status
I-09	PT Inka Multi Solusi Service	Operasional	Informan wawancara
I-10	Eka Mas Fortuna	Management	Informan wawancara



Lampiran 7. Tabulasi Data Kuantitatif

Tabel Lampiran 7.1
Tabulasi Ringkas Skor Responden

No	Kode responden	PU	PEOU	ST	IS	TR	AI
1	R01	5	4	5	5	3	5
2	R02	5	4	5	4	3	5
3	R03	5	5	5	5	4	5
4	R04	4	4	5	4	4	4
5	R05	5	4	5	5	4	5
6	R06	4	5	4	5	4	5
7	R07	5	4	4	5	4	4
8	R08	4	5	5	4	4	4
9	R09	5	4	5	5	4	5
10	R10	5	4	5	4	4	5
...	...	...	...	...	...	...	...
32	R32	5	4	5	5	4	5

Lampiran 8. Rekap Statistik Deskriptif

Tabel Lampiran 8.1
Statistik Deskriptif Indikator (N=32)

Konstruk / Variabel	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Kategori
Perceived Usefulness (PU)	3 2	4.00	5.00	4.74	0.445	Sangat Tinggi
Perceived Ease of Use (PEOU)	3 2	4.00	5.00	4.41	0.498	Tinggi
Security & Trust (ST)	3 2	4.00	5.00	4.74	0.445	Sangat Tinggi
Institutional Support (IS)	3 2	4.00	5.00	4.75	0.438	Sangat Tinggi
Technological Readiness (TR)	3 2	3.00	5.00	4.09	0.621	Tinggi (Varian Lebar)
Adoption Intention (AI)	3 2	4.00	5.00	4.72	0.456	Sangat Tinggi

Lampiran 9. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas (Instrumen Kuantitatif)

Tabel Lampiran 9.1
Uji Validitas Konvergen (*Outer Loadings* & AVE)

Variabel	Indikator	Outer Loading	Syarat (>0.7)	AVE	Syarat (>0.5)	Status
Perceived Usefulness	PU1	0.885	Valid	0.782	Valid	Memenuhi
	PU2	0.892	Valid			Memenuhi
	PU3	0.875	Valid			Memenuhi
Technological Readiness	TR1	0.810	Valid	0.645	Valid	Memenuhi
	TR2	0.785	Valid			Memenuhi
	TR3	0.815	Valid			Memenuhi
<i>(Data diringkaskan. Seluruh indikator dari PEOU, ST, IS, dan AI juga mencatatkan nilai Outer Loading > 0.7 dan AVE > 0.5).</i>						

Tabel Lampiran 9.2
Uji Reliabilitas (*Cronbach's Alpha & Composite Reliability*)

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability (CR)	Batas Kritis	Status
Perceived Usefulness	0.865	0.915	> 0.70	Reliabel
Perceived Ease of Use	0.812	0.880	> 0.70	Reliabel
Security & Trust	0.880	0.925	> 0.70	Reliabel
Institutional Support	0.854	0.910	> 0.70	Reliabel
Technological Readiness	0.795	0.845	> 0.70	Reliabel
Adoption Intention	0.870	0.920	> 0.70	Reliabel

Lampiran 10. Hasil Olah Model Statistik (*Path Coefficients* / Uji Hipotesis)

Tabel Lampiran 10.1
Uji Signifikansi Jalur (*Inner Model*)

Hipotesis / Jalur Pengaruh	Original Sample (O)	T-Statistics	P-Values	Kesimpulan
H1: Perceived Usefulness -> Adoption Intention	0.425	4.850	0.000	Signifikan (Diterima)
H2: Perceived Ease of Use -> Adoption Intention	0.150	2.105	0.035	Signifikan (Diterima)
H3: Security & Trust -> Adoption Intention	0.380	4.120	0.000	Signifikan (Diterima)
H4: Institutional Support -> Adoption Intention	0.225	3.015	0.002	Signifikan (Diterima)
H5: Technological Readiness -> Adoption Intention	0.110	1.850	0.064	Marginal / Rendah

Nilai R-Square (R^2):

Variabel *Adoption Intention* memiliki nilai R^2 sebesar 0.845. Hal ini berarti 84,5% varians niat adopsi nasabah korporasi dapat dijelaskan oleh kelima variabel independen dalam model ini, sementara 15,5% dijelaskan oleh faktor lain di luar penelitian.

Lampiran 11. Reduksi, Koding, dan Kategorisasi Data Kualitatif

Langkah analisis kualitatif (*coding*) untuk menjelaskan anomali dan memperdalam temuan kuantitatif.

Tabel Lampiran 11.1
Proses Analisis Tematik (Koding)

Verbatim (Kutipan Wawancara Asli)	Open Coding (Kata Kunci)	Axial Coding (Sub-Kategori)	Selective Coding (Tema Utama)
<i>"Visualisasi data sangat interaktif. Kami bisa langsung proyeksi arus kas ke depan."</i>	Proyeksi kas, visualisasi	Efisiensi analitik manajerial	Manifestasi Kemanfaatan (Enabler)
<i>"Karena transaksinya miliaran, sistem token dan maker-checker di Qlola bikin kita tenang."</i>	Token, maker-checker, tenang	Asuransi mitigasi risiko	Validasi Security & Trust
<i>"Seringkali ada perbaikan server tanpa pemberitahuan,</i>	Perbaikan server, tanpa notifikasi	Ketimpangan tata kelola IT	Hambatan Infrastruktur (Barrier)

Verbatim (Kutipan Wawancara Asli)	Open Coding (Kata Kunci)	Axial Coding (Sub-Kategori)	Selective Coding (Tema Utama)
<i>cukup mengganggu operasional."</i>			
<i>"Awal masuk QLola loading-nya lama, muncul error Failed to Execute."</i>	Loading lama, error awal	Isu kelambatan/latency	Hambatan Infrastruktur (Barrier)
<i>"Kami butuh dokumentasi Open API, agar sistem ERP klien bisa narik data otomatis."</i>	Open API, ERP, data otomatis	Permintaan Integrasi Sistem	Evolusi Ekspektasi (Embedded Finance)

Lampiran 12. Matriks Integrasi Data (*Joint Display Sequential Explanatory*)

Tabel Lampiran 12.1
Matriks Penjelasan Kuantitatif-Kualitatif

Konstruk / Variabel	Hasil Kuantitatif (Statistik)	Temuan Kualitatif (Wawancara)	Meta-Inferensi (Kesimpulan Terintegrasi)
Perceived Usefulness	Berpengaruh Paling Signifikan ($O = 0.425$, $P = 0.000$).	Nasabah menggunakan fitur untuk memotong birokrasi, menghindari biaya denda (<i>demurrage</i>), dan melacak L/C via <i>dashboard</i> .	Utilitas yang dirasakan nasabah bersifat eksponensial (menghasilkan <i>cost-reduction</i> nyata), sehingga menjadi pendorong utama adopsi.
Security & Trust	Berpengaruh Sangat Kuat ($O = 0.380$, $P = 0.000$).	Nasabah B2B merasa aman mutlak berkat fitur otorisasi berjenjang untuk L/C bernominal masif.	Pada transaksi B2B <i>wholesale</i> , keamanan adalah hak "veto" yang mendominasi keputusan <i>onboarding</i> .
Technological Readiness	Memiliki 3.4% skor Netral. Pengaruh	Dikeluhkan adanya <i>maintenance</i> dadakan di jam kerja	Walaupun digitalisasi sukses, kelemahan tata kelola

Konstruk / Variabel	Hasil Kuantitatif (Statistik)	Temuan Kualitatif (Wawancara)	Meta-Inferensi (Kesimpulan Terintegrasi)
	marginal ($P = 0.064$).	dan proses komputasi yang <i>lagging</i> (lambat).	infrastruktur IT (<i>backend</i>) menjadi <i>pain points</i> yang mengurangi efektivitas platform.
Ekspektasi Masa Depan	Tidak diukur di instrumen TAM.	Permintaan ketersediaan <i>Open API</i> (PT Samator) & <i>Bulk Upload</i> (United Tractors).	Tuntutan korporasi telah bergeser dari sekadar "Aplikasi Web" menjadi integrasi <i>Embedded Finance</i> (menempel di ERP).

Lampiran 13. Ringkasan Transkrip Wawancara 10 Informan

Penelitian: Evaluasi Adopsi Platform Qlola by BRI pada Fitur Digital Trade oleh Nasabah Korporasi

Catatan: Lampiran ini menyajikan ringkasan hasil wawancara semi-terstruktur terhadap 10 informan kunci sesuai daftar informan penelitian. Penyajian dilakukan dengan kode informan untuk menjaga kerahasiaan identitas partisipan dan konsisten dengan prinsip etika penelitian yang sesuai Bab III.

Informan I-01 – PT Indonesia Asahan Aluminium (Finance/Accounting)

Peneliti : Sejak kapan perusahaan Bapak/Ibu menggunakan Qlola pada fitur Digital Trade?

Informan : Kami sudah menggunakan Qlola dalam proses trade finance lebih dari enam bulan, terutama untuk mendukung monitoring transaksi dan dokumen.

Peneliti : Manfaat utama apa yang dirasakan?

Informan : Manfaat utamanya ada pada kecepatan dan visibilitas proses. Kami bisa memantau status dokumen tanpa harus bolak-balik konfirmasi manual ke cabang.

Peneliti : Apakah ada kendala?

Informan : Kendala paling terasa adalah saat ada maintenance tanpa pemberitahuan yang cukup. Untuk perusahaan dengan ritme transaksi tinggi, gangguan singkat pun bisa berdampak ke jadwal operasional.

Peneliti : Apa rekomendasi utama untuk BRI?

Informan : Notifikasi maintenance harus lebih disiplin dan diberikan jauh sebelum jam operasional utama.

Informan I-02 – PT Indah Kiat Pulp & Paper (Treasury)

Peneliti : Bagaimana pengalaman awal menggunakan Qlola?

Informan : Secara umum cukup baik, tetapi pada masa awal penggunaan kami sempat mengalami loading lama dan error pada saat akses tertentu.

Peneliti : Bagaimana penilaian terhadap kemudahan penggunaan?

Informan : Navigasinya relatif bisa dipelajari, tetapi untuk transaksi yang kompleks tetap perlu pembiasaan dan pendampingan.

Peneliti : Apa masalah teknis yang paling mengganggu?

Informan : Awal masuk ke Qlola kadang loading lama dan pernah muncul error. Hal seperti ini mengurangi rasa nyaman saat transaksi sedang padat.

Peneliti : Fitur apa yang perlu ditingkatkan?

Informan : Fitur amendment dan proses input yang masih manual perlu diotomasi agar tidak rawan human error.

Informan I-03 – APP Group (Treasury)

Peneliti : Apa manfaat paling terasa dari Qlola?

Informan : Dashboard dan pelacakan status transaksi cukup membantu karena tim treasury bisa melihat perkembangan tanpa menunggu update manual.

Peneliti : Apakah antarmuka menjadi faktor penting?

Informan : Penting, tetapi bukan yang paling utama. Di level korporasi, yang paling kami lihat tetap stabilitas proses dan keamanan transaksi.

Peneliti : Harapan pengembangan ke depan?

Informan : Kami berharap ada peningkatan otomatisasi pada proses amendment dan konektivitas yang lebih baik dengan sistem internal perusahaan.

Peneliti : Kesimpulan umum Anda tentang Qlola?

Informan : Platform ini bermanfaat, tetapi untuk nasabah enterprise perlu lebih diarahkan ke integrasi sistem, bukan hanya portal transaksi.

Informan I-04 – PT Central Proteina Prima (Procurement/Treasury)

Peneliti : Apa manfaat paling nyata yang dirasakan?

Informan : Yang paling terasa adalah efisiensi koordinasi. Proses monitoring dokumen dan cash flow jadi lebih mudah dikendalikan.

Peneliti : Fitur apa yang paling membantu?

Informan : Integrasi akses dan live tracker sangat membantu. Informasi jadi lebih cepat diperoleh oleh tim yang terkait.

Peneliti : Bagaimana dengan keamanan sistem?

Informan : Sistem approval berlapis membuat kami merasa lebih aman, terutama untuk transaksi bernilai besar.

Peneliti : Apa yang masih perlu diperbaiki?

Informan : Respons sistem pada jam sibuk harus lebih stabil agar pengalaman pengguna tetap konsisten.

Informan I-05 – PT United Tractors (Finance/Accounting)

Peneliti : Apakah Qlola mempercepat proses kerja?

Informan : Ya, terutama dalam mempersingkat proses yang sebelumnya mengandalkan dokumen fisik dan koordinasi manual.

Peneliti : Bagaimana penilaian terhadap dukungan dari pihak bank?

Informan : Peran RM cukup penting, khususnya saat onboarding dan saat ada kendala yang butuh eskalasi cepat.

Peneliti : Kebutuhan pengembangan apa yang paling mendesak?

Informan : Kami melihat kebutuhan pada fitur bulk upload atau proses yang bisa mempercepat input transaksi dalam jumlah besar.

Peneliti : Apa pesan utama untuk pengembangan Qlola?

Informan : Untuk korporasi besar, efisiensi operasional akan meningkat signifikan jika fitur mass processing diperkuat.

Informan I-06 – PT Samator (Treasury)

Peneliti : Bagaimana perusahaan memandang manfaat Qlola?

Informan : Kami melihat manfaatnya ada pada digitalisasi proses dan pengurangan langkah manual.

Peneliti : Apa kebutuhan lanjutan dari sisi perusahaan?

Informan : Kami membutuhkan dokumentasi Open API agar sistem ERP perusahaan dapat menarik data secara otomatis.

Peneliti : Mengapa integrasi API penting?

Informan : Karena ke depan kebutuhan kami bukan hanya memakai portal, tetapi menghubungkan proses bank ke workflow internal perusahaan.

Peneliti : Apa implikasinya bagi BRI?

Informan : Kalau API tersedia dan stabil, maka adopsi akan naik karena proses rekonsiliasi dan kontrol internal jadi lebih efisien.

Informan I-07 – Cakra Agro Indonesia (Finance/Accounting)

Peneliti : Apa kendala utama yang pernah dialami?

Informan : Yang paling mengganggu adalah ketika ada perbaikan server tanpa pemberitahuan sehingga operasional menjadi terganggu.

Peneliti : Seberapa besar dampaknya?

Informan : Bagi perusahaan, gangguan singkat bisa menghambat alur dokumen dan membuat pekerjaan menumpuk di jam tertentu.

Peneliti : Bagaimana dengan manfaat Qlola secara umum?

Informan : Secara umum tetap membantu, terutama dari sisi transparansi proses dan akses informasi.

Peneliti : Apa saran Anda?

Informan : Jadwal maintenance harus lebih tertib dan tidak dilakukan pada jam puncak transaksi.

Informan I-08 – Intercipta Kimia Pratama (Finance)

Peneliti : Bagian proses mana yang paling terasa lebih cepat?

Informan : Pemantauan transaksi dan koordinasi antarbagian terasa lebih cepat karena data bisa langsung diakses.

Peneliti : Apakah ada dampak pada arus kas?

Informan : Ya, karena visibilitas status transaksi membantu perusahaan membuat proyeksi kas lebih baik.

Peneliti : Apakah Qlola mengurangi kebutuhan ke cabang?

Informan : Sangat mengurangi, karena banyak proses yang sebelumnya perlu konfirmasi manual sekarang bisa dipantau secara digital.

Peneliti : Apa yang masih perlu dikembangkan?

Informan : Penyempurnaan fitur analitik dan konsistensi performa sistem.

Informan I-09 – PT Inka Multi Solusi (Operasional)

Peneliti : Bagaimana pengalaman awal penggunaan sistem?

Informan : Pada awalnya tetap perlu penyesuaian, terutama bagi tim yang belum terbiasa dengan proses digital trade.

Peneliti : Apakah dukungan dari RM membantu?

Informan : Ya, dukungan RM penting untuk menjembatani pemahaman teknis dengan kebutuhan operasional di lapangan.

Peneliti : Bagaimana penilaian terhadap kemudahan penggunaan?

Informan : Dasarnya cukup mudah dipahami, tetapi untuk penggunaan rutin tetap dibutuhkan SOP internal yang jelas.

Peneliti : Apa rekomendasi Anda?

Informan : Pelatihan yang lebih terstruktur dan panduan penggunaan yang lebih praktis akan membantu percepatan adopsi.

Informan I-10 – Eka Mas Fortuna (Management)

Peneliti : Faktor apa yang paling menentukan keputusan menggunakan Qlola?

Informan : Bagi kami, faktor keamanan adalah yang paling menentukan. Tanpa sistem otorisasi yang kuat, kami tidak akan nyaman menggunakan platform digital untuk transaksi bernilai besar.

Peneliti : Bagaimana pandangan terhadap antarmuka sistem?

Informan : Antarmuka penting, tetapi tetap nomor dua. Yang utama adalah keamanan, keandalan, dan kepastian proses.

Peneliti : Apa yang membuat perusahaan merasa aman?

Informan : Mekanisme maker-checker-signer dan token memberi keyakinan bahwa transaksi terkontrol dengan baik.

Peneliti : Rekomendasi Anda untuk BRI?

Informan : Pertahankan standar keamanan yang tinggi, lalu perkuat stabilitas sistem agar kepercayaan pengguna semakin meningkat.





Profile

- ✉ marini.astari@corp.bri.co.id
mariniastari@gmail.com
- ☎ +628-813-1133-4070
- 📍 BRI Building 9th Floor, Sudirman
Street 44-46 Jakarta, 10210
- 🌐 <https://id.linkedin.com/in/marini-astari-504b1099>

Education Background



Parahyangan Catholic University
Bachelor's degree, Marketing/Marketing
Management
2005 - 2009

Strengths

- Customer - centric approach
Increase customer satisfaction through proactive follow-up and relationship management by providing the right solutions to customers
- Adaptability and flexibility
Successfully manage and prioritize competing demands from multiple high-value clients in a 65% increased retention rate
- Analytical Thinking
Developed and implemented onboarding process, resulting in 30% decreased in turnaround time and 20% increased in accuracy and compliance

Skills

- Leadership
- Project Management
- Problem Solving
- Observation
- Decision making
- Strong Communication

About Me

For over a decade, I have navigated the dynamic landscape of banking, carving out a notable niche in Retail and Corporate Banking. My adeptness encompasses Marketing Management, Business Relationship cultivation, Risk Management finesse, and astute Product Strategy. I take pride in consistently exceeding the expectations of clients, coupled with a confident flair for public speaking. My academic foundation is rooted in the esteemed University of Catholic Parahyangan Bandung, a testament to my commitment to excellence.

I remain dedicated to delivering excellence and continuing to make positive impact in the banking sector.

Working Experience

- Department Head of Trade Product Development
Transaction Banking Division
August 2023 - Present
- Head of Current Account Policy & Product Development
Transaction Banking Division
2021 - June 2023
- Head of Relationship Manager
Transaction Banking Division
2017 - 2021
- Marketing Manager
Transaction Banking Division
2015 - 2017

Languages

Bahasa Indonesia - Native

English - Full professional proficiency