

**PROPOSAL TUGAS AKHIR PENELITIAN
PENGARUH KEPUASAN TERHADAP PENGGUNAAN QRIS
DENGAN PENDEKATAN TAM DI DAERAH ISTIMEWA
YOGYAKARTA**

***(THE EFFECT OF SATISFACTION ON THE USE OF QRIS
WITH THE TAM APPROACH IN YOGYAKARTA SPECIAL
AREA)***

Skripsi

Diajukan kepada Program Studi Ekonomi Islam untuk memenuhi
persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi



Muhammad Zidane Athaya

20423087

**PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM
FAKULTAS ILMU AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA**

2025

**TUGAS AKHIR PENELITIAN
PENGARUT KEPUASAN TERHADAP PENGGUNAAN QRIS DENGAN
PENDEKATAN TAM DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

Oleh:

Muhammad Zidane Athaya

20423087



13/3/21
mzm

**PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM
FAKULTAS ILMU AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA**

2023

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Zidane Athaya
NIM : 20423087
Program Studi : Ekonomi Islam
Fakultas : Fakultas Ilmu Agama Islam
Judul Skripsi : Pengaruh Kepuasan Terhadap Penggunaan QRIS Dengan Pendekatan TAM di Daerah Istimewah Yogyakarta

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata dikemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib yang berlaku di Universitas Islam Indonesia.

Demikian, pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak dipaksakan.

Yogyakarta, 13 Maret 2025



Muhammad Zidane Athaya

NOTA DINAS

NOTA DINAS

HAL : SKRIPSI

Kepada : Yth. Dekan Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Berdasarkan penunjukan Dekan Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia dengan surat No:532/Dek/60/DAATI/FIAI/III/2024 pada tanggal 21 Juni 2024 atas tugas kami sebagai pembimbing skripsi saudara :

Nama	: Muhammad Zidane Athaya
NIM	: 20423087
Program Studi	: Ekonomi Islam
Tahun Akademik	: 2024/2025
Judul Skripsi	: Pengaruh Kepuasan Terhadap Penggunaan QRIS Dengan Pendekatan TAM di Daerah Istimewah Yogyakarta

Setelah kami teliti dan kami adakan perbaikan seperlunya, akhirnya kami berketetapan bahwa skripsi saudara tersebut diatas memenuhi syarat untuk diajukan ke sidang munaqasah Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia. Demikian semoga dalam waktu dekat bisa diikutsertakan dalam munaqasah.

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Yogyakarta, 24 Februari 2025



Dr. Anton Priyo Nugroho, S.E., M.M.

REKOMENDASI PEMBIMBING

Rekomendasi Pembimbing

Yang bertandatangan dibawah ini, Dosen Pembimbing Skripsi :

Nama Mahasiswa : Muhammad Zidane Athaya

NIM : 20423087

Judul Skripsi : Pengaruh Kepuasan Terhadap Penggunaan

QRIS Dengan Pendekatan TAM di Daerah Istimewah
Yogyakarta

Menyatakan bahwa, berdasarkan proses dan hasil bimbingan selama ini, serta dilakukan perbaikan, maka yang bersangkutan dapat mendaftarkan diri untuk mengikuti munaqasah skripsi pada Program Studi Ekonomi Islam Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.

Yogyakarta, 24 Februari 2025



Dr. Anton Priyo Nugroho, S.E.,M.M.

LEMBAR PENGESAHAN



FAKULTAS
ILMU AGAMA ISLAM

Gedung K.H. Wahid Hasyim
Kampus Terpadu Universitas Islam Indonesia
Jl. Kalireng km 14,5 Yogyakarta 55584
T. (0274) 890444 ext. 4511
F. (0274) 890463
E. faki@uii.ac.id
W. fakiuii.ac.id

PENGESAHAN

Skripsi ini telah diujikan dalam Sidang Skripsi Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia Program Studi Ekonomi Islam yang dilaksanakan pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 22 April 2025
Judul Skripsi : Pengaruh Kepuasan terhadap Penggunaan QRIS dengan Pendekatan TAM di Daerah Istimewah Yogyakarta
Disusun oleh : M. ZIDANE ATHAYA
Nomor Mahasiswa : 20423087

Sehingga dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana dari Program Studi Ekonomi Islam Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.

TIM PENGUJI:

Ketua/Pembimbing : Dr. Anton Priyo Nugroho, SE, MM
Penguji I : Dr. Siti Achiria, SE, MM
Penguji II : Sofwan Hadikusuma, Lc, ME

(.....)
(.....)
(.....)

Yogyakarta, 22 April 2025



Dr. Drs. Asmuni, MA

MOTTO

الصَّبْرُ يُعِينُ عَلَى كُلِّ عَمَلٍ

“ Kesabaran itu dapat menolong segala pekerjaan “

ABSTRAK

PENGARUH KEPUASAN TERHADAP PENGGUNAAN QRIS DENGAN PENDEKATAN TAM DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

Muhammad Zidane Athaya

20423087

Perkembangan teknologi digital telah mempengaruhi berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk dalam hal sistem pembayaran. Dalam era digital ini, transaksi menggunakan uang tunai secara perlahan mulai ditinggalkan dan digantikan dengan transaksi non-tunai yang lebih cepat dan efisien. Salah satu inovasi dalam dunia pembayaran digital di Indonesia adalah pengenalan QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) oleh Bank Indonesia, oleh karena itu penulis ingin meneliti pengaruh kepuasan terhadap penggunaannya dengan pendekatan Technology Acceptance Model (TAM). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepuasan terhadap penggunaan QRIS dengan pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) di Daerah Istimewa Yogyakarta. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Partial Least Squares - Structural Equation Modeling (PLS-SEM) untuk menguji hubungan antara persepsi kemudahan, persepsi kemanfaatan, sikap penggunaan, minat menggunakan, serta kepuasan terhadap penggunaan nyata QRIS. Lokasi penelitian berada di Daerah Istimewa Yogyakarta dengan 201 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kemudahan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan QRIS, persepsi kemanfaatan memberikan dampak yang lebih besar terhadap minat menggunakan QRIS. Sikap penggunaan terbukti menjadi faktor paling dominan yang mempengaruhi minat menggunakan QRIS, berpengaruh positif terhadap penggunaan nyata, mendukung teori TAM yang menyatakan bahwa niat perilaku merupakan prediktor utama dalam penggunaan teknologi. Kepuasan pengguna juga memiliki pengaruh signifikan terhadap penggunaan nyata QRIS, yang berarti bahwa pengguna yang merasa puas dengan pengalaman transaksi digital lebih cenderung untuk terus menggunakan QRIS dan merekomendasikannya kepada orang lain.

Kata Kunci: QRIS, Technology Acceptance Model (TAM), Minat Menggunakan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Kemanfaatan, Sikap Penggunaan, Kepuasan, Penggunaan Nyata

ABSTRACT

THE EFFECT OF SATISFACTION ON THE USE OF QRIS WITH THE TAM APPROACH IN YOGYAKARTA SPECIAL AREA

Muhammad Zidane Athaya

20423087

The development of digital technology has affected various aspects of human life, including the payment system. In this digital era, transactions using cash are slowly being abandoned and replaced with non-cash transactions that are faster and more efficient. One of the innovations in the world of digital payments in Indonesia is the introduction of QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) by Bank Indonesia, therefore the author wants to examine the effect of satisfaction on its use with the Technology Acceptance Model (TAM) approach. This study aims to analyze the effect of satisfaction on the use of QRIS with the Technology Acceptance Model (TAM) approach in the Special Region of Yogyakarta. The method used in this research is Partial Least Squares - Structural Equation Modeling (PLS-SEM) to test the relationship between perceived convenience, perceived usefulness, attitude of use, interest in using, and satisfaction with the real use of QRIS. The research location is in the Special Region of Yogyakarta with 200 respondents. The results showed that perceived convenience has a positive and significant effect on interest in using QRIS, perceived usefulness has a greater impact on interest in using QRIS. Attitude of use proves to be the most dominant factor influencing interest in using QRIS, has a positive effect on real use, supporting TAM theory which states that behavioral intention is the main predictor of technology use. User satisfaction also has a significant influence on the actual use of QRIS, meaning that users who feel satisfied with the digital transaction experience are more likely to continue using QRIS and recommend it to others.

Keywords: QRIS, Technology Acceptance Model (TAM), Interest in Using, Perceived Ease, Perceived Benefit, Attitude of Use, Satisfaction, Real Use

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	ii
NOTA DINAS	iv
REKOMENDASI PEMBIMBING	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
MOTTO	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	9
A. Telaah Pustaka	9
B. Landasan Teori	17
1. Mobile Banking (M-Banking)	17
2. QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard)	18
3. TAM	22
4. Kepuasan	36
C. Hipotesis	40
D. Kerangka Berfikir	45
BAB III METODE PENELITIAN	46
A. Desain Penelitian	46

B. Lokasi Penelitian	46
C. Waktu Pelaksanaan Penelitian	46
D. Objek penelitian.....	46
E. Populasi dan sampel	47
F. Sumber Data Penelitian	48
G. Teknik Pengumpulan Data	49
H. Definisi Operasional Variabel.....	50
I. Instrumen penelitian	52
J. Teknik analisis data.....	55
K. Sistematika Penulisan.....	62
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	64
A. Analisis Penggunaan QRIS.....	64
1. Hasil Pengumpulan Data	64
B. Hasil Penelitian	71
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	107
A. Kesimpulan	107
B. Saran.....	108
C. Implikasi.....	109
DAFTAR PUSTAKA	113
LAMPIRAN	118
<u>RIWAYAT HIDUP</u>	125

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel	50
Tabel 3. 2 Indikator Penelitian	53
Tabel 3. 3 Uji Validitas	57
Tabel 3. 4 Uji Reabilitas	59
Tabel 4. 1 Penggunaan aplikasi M-Banking oleh responden untuk QRIS	64
Tabel 4. 2 Domisili responden	64
Tabel 4. 3 Usia responden	65
Tabel 4. 4 Jenis Kelamin	66
Tabel 4. 5 Pekerjaan	66
Tabel 4. 6 Penghasilan Perbulan	67
Tabel 4. 7 Kepemilikan Rekening	68
Tabel 4. 8 Penggunaan Aplikasi M-Bank	68
Tabel 4. 9 Jenis Transaksi	69
Tabel 4. 10 Statistik Deskriptif	70
Tabel 4. 11 Uji Validitas Konvergen	72
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Konvergen dengan Average Variance Extracted (AVE)	76
Tabel 4. 13 Hasil Uji Validitas Diskriminan dengan Fornell-Larcker	78
Tabel 4. 14 Uji Validitas Diskriminan dengan Cross Loading	79
Tabel 4. 15 Hasil Uji Reliabilitas dengan Cronbach's Alpha	81
Tabel 4. 16 Hasil Uji Reliabilitas dengan Composite Reliability	83
Tabel 4. 17 Hasil Uji R-Square (R ²)	84
Tabel 4. 18 Hasil Uji Path Coefficient dan T-Statistics	85
Tabel 4. 19 Hasil Uji Predictive Relevance	87
Tabel 4. 20 Hasil Uji Fit Model	88
Tabel 4. 21 Rangkuman Hasil Uji Hipotesis Model Penelitian	106

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Technology Acceptance Model (TAM) (Davis, 1989)...	28
Gambar 3. 1 Lembar Jawaban Kuesioner Penelitian	50
Gambar 4. 1 Outer Model	75
Gambar 4. 2 Hasil Uji Inner Model pada Hipotesis	87

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital telah mempengaruhi berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk dalam hal sistem pembayaran. Dalam era digital ini, transaksi menggunakan uang tunai secara perlahan mulai ditinggalkan dan digantikan dengan transaksi non-tunai yang lebih cepat dan efisien. Salah satu inovasi dalam dunia pembayaran digital di Indonesia adalah pengenalan QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) oleh Bank Indonesia. QRIS merupakan standar kode QR yang digunakan untuk semua jenis transaksi non-tunai di Indonesia. Penerapan QRIS ini bertujuan untuk menyederhanakan dan mempercepat proses pembayaran digital melalui satu kode QR yang dapat digunakan oleh berbagai aplikasi pembayaran seperti OVO, GoPay, m-banking, LinkAja, dan lainnya. Saat ini, dengan QRIS aplikasi pembayaran dari penyelenggara baik bank dan nonbank dapat digunakan untuk seluruh toko, pedagang, warung, parkir, tiket wisata, donasi (*merchant*) berlogo QRIS (INDONESIA, n.d.).

QRIS sebagai solusi untuk berbagai tantangan dalam transaksi non-tunai di Indonesia. Sebelum adanya QRIS setiap aplikasi pembayaran digital memiliki kode QR yang berbeda sehingga menyulitkan pedagang dan konsumen. Pedagang harus menyediakan beberapa kode QR untuk setiap aplikasi dan konsumen harus menyesuaikan aplikasi pembayaran dengan kode QR yang tersedia. Hadirnya QRIS dapat mengatasi permasalahan ini sehingga tidak hanya memudahkan konsumen, tetapi juga mengurangi beban administrasi bagi pedagang.

QRIS dirancang untuk melakukan pembayaran digital dan memiliki regulasi pengawasan terpadu. QRIS memiliki karakteristik UNGGUL yang merupakan singkatan dari Universal, Gampang, Untung, dan Langsung.

Berdasar data terbaru dari Bank Indonesia penggunaan QRIS terus mengalami lonjakan signifikan. Hal ini dilatar belakangi oleh muncul fenomena *cashless society* atau masyarakat tanpa uang tunai berkembang pesat seiring dengan

kemajuan teknologi digital serta meningkatnya penggunaan pembayaran elektronik. *Cashless society* mengacu pada masyarakat yang menggunakan transaksi non-tunai sebagai instrumen utama dalam kegiatan ekonomi. Pertumbuhan komunitas ini berdampak signifikan pada peningkatan volume transaksi elektronik yang mendorong efisiensi dan kenyamanan sekaligus mengurangi risiko terkait uang tunai seperti pencurian dan pemalsuan. Dalam perspektif ekonomi, *cashless society* meningkatkan transparansi transaksi, mempercepat sirkulasi uang dan mendukung inklusi keuangan melalui akses yang lebih mudah ke layanan digital. Sistem ini memerlukan penguatan regulasi dan keamanan pada infrastruktur pembayaran digital untuk menjaga kepercayaan serta stabilitas sistem keuangan (Nurina & Amir, 2022).

Perkembangan QRIS selain dilatar belakangi oleh teknologi dan globalisasi juga dikarenakan aktivitas ekonomi maupun sosial masyarakat termasuk transaksi keuangan. Kesibukan yang ada dan kebutuhan yang kompleks sehingga lebih memilih fasilitas atau kebutuhan yang lebih mudah memenuhinya. Maka dalam bertransaksi masyarakatpun akan cenderung menggunakan QRIS dengan alasan (1) kemudahan adalah kepercayaan seseorang bahwa pada saat menggunakan teknologi tidak akan direpotkan dan tidak diperlukan suatu usaha besar saat menggunakan. Tidak hanya kemudahan yang ditawarkan, yang perlu diperhatikan dalam menerapkan teknologi juga dari segi keamanan. (2) Keamanan diartikan sebagai sebuah kemampuan untuk melindungi informasi atau data konsumen dari tindak penipuan dan pencurian dalam perbankan. (3) Kepercayaan merupakan suatu gagasan deskriptif yang dianut seseorang tentang sesuatu. (4) Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau sedih yang dirasakan seseorang setelah membandingkan hasil kinerja produk yang dirasakan terhadap harapan sebelumnya (Deliyana, Permatasari, & Sukmasari, 2022).

Sepanjang 2021 penggunaan QRIS dalam pembayaran didukung dengan meningkatnya transaksi cashless yang mencapai Rp 305,4 triliun dengan pertumbuhan 49,06% (YoY) (Maizal Walfajri, 2021). Ini menjadikan transaksi penggunaan uang tunai secara perlahan mulai ditinggalkan dan digantikan dengan transaksi non-tunai yang lebih cepat dan efisien. Artinya, bahwa penggunaan

pelayanan melalui digital teknologi diterima yang mana salah satunya menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) (Ichwan & Ghofur, 2020).

Hingga Oktober 2023 jumlah merchant yang menggunakan QRIS telah mencapai 26,7 juta merchant, dengan 91,4% dari jumlah itu adalah UMKM. Sejalan dengan perkembangan itu, jumlah transaksi QRIS sepanjang 2022 tercatat sebesar 1,03 miliar transaksi atau tumbuh sebesar 86% (*year on year*) (Haryono, 2023). Hal ini menunjukkan bahwa QRIS telah menjadi salah satu sistem pembayaran non-tunai paling dominan di Indonesia. Data ini mempertegas peran penting QRIS dalam mempercepat digitalisasi pembayaran sekaligus mendukung inklusi keuangan terutama bagi pelaku usaha.

Teori TAM diartikan sebagai teori perilaku konsumen yang dipengaruhi oleh dua konstruk utama, yaitu manfaat (*usefulness*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), serta sikap dalam menggunakan (*attitude toward using*) (Nugroho & Wuri). Teori TAM dapat diterapkan pada pengkajian perilaku konsumen dalam konteks teknologi. Pada pembayaran, TAM dapat digunakan untuk memprediksi keputusan konsumen saat bertransaksi. Selain itu, TAM juga digunakan dalam penelitian yang mengkaji intensitas penggunaan QRIS. Hal ini diadaptasi dan dikembangkan berdasar pada variable yang mempengaruhi penggunaan QRIS seperti kepercayaan (*trust*) dan persepsi kemudahan (*perceived usefulness*).

Berbagai penelitian telah mengkaji penerimaan teknologi menggunakan model *Technology Acceptance Model* (TAM). Leany, Fahmi, dan Sa'ad (2024) dalam "Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi E-Library Darul Ilmi" menemukan bahwa persepsi manfaat dan kemudahan teknologi memengaruhi penggunaan aplikasi secara nyata. Panjaitan dan Ginting (2022) dalam "Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Penggunaan Sistem Informasi Administrasi Kecamatan (SIAK)" menyimpulkan bahwa meskipun kepuasan masyarakat terhadap SIAK tinggi, niat untuk menggunakannya jangka panjang rendah. Syafira (2023) menunjukkan bahwa kemudahan dan manfaat QRIS secara signifikan meningkatkan minat UMKM Halal mengadopsi teknologi tersebut. Hartatik dan Budihartanti (2020) dalam studi terhadap Go-Jek mengidentifikasi hubungan positif antara kemudahan dan manfaat aplikasi dengan kepuasan pengguna. Hidayat

dan Canta (2022) mencatat tingkat kepuasan tinggi pengguna Tokopedia dengan semua variabel TAM di atas 86%. Setiawan dan Mahyuni (2020) mengungkapkan bahwa persepsi positif UMKM terhadap QRIS dipengaruhi oleh manfaat, tetapi terbatas oleh hambatan teknis. Sementara itu, Muchtaram et al. (2019) menemukan bahwa literasi keuangan syariah tidak signifikan memengaruhi minat menggunakan pembayaran non tunai, tetapi kemudahan dan sikap memiliki pengaruh kuat. Nugroho dan Pramudita (2023) menunjukkan hubungan negatif antara niat bertransaksi dan penggunaan e-wallet, memberikan wawasan baru tentang perilaku mahasiswa Yogyakarta terhadap teknologi pembayaran. Temuan ini menggarisbawahi pentingnya persepsi kemudahan, manfaat, dan sikap dalam mendorong adopsi teknologi. Dapat disimpulkan bahwa dari banyaknya penelitian yang menggunakan TAM tetapi tidak ada yang menggunakan variabel kepuasan sehingga penelitian ini perlu dilakukan dengan menggunakan dan menambahkan variabel kepuasan.

Adanya QRIS berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dalam bertransaksi di era *cashless society* yang sangat bergantung pada pengalaman saat menggunakan teknologi pembayaran. Konsumen yang merasa nyaman dan aman saat menggunakan QRIS cenderung akan lebih puas dibandingkan dengan mereka yang mengalami kesulitan atau masalah teknis. Selain itu, kecepatan transaksi juga menjadi salah satu faktor penting dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen. QRIS menawarkan kecepatan dalam proses pembayaran yang dapat dilakukan dalam hitungan detik sehingga konsumen tidak perlu menunggu lama untuk menyelesaikan transaksi.

Kemudahan penggunaan QRIS adalah salah satu faktor yang menentukan keberhasilan adopsi teknologi ini. Kemudahan dalam penelitian ini mencakup seberapa praktis dan efisien konsumen dapat melakukan pembayaran menggunakan QRIS tanpa harus mengalami kendala teknis atau kesulitan dalam penggunaannya. QRIS dirancang untuk mempermudah proses transaksi bagi semua pihak yang terlibat, baik pedagang maupun konsumen. Penggunaan QRIS yang intuitif dan mudah diakses oleh semua kalangan mulai dari masyarakat perkotaan hingga

pedesaan menjadi salah satu keunggulan yang diharapkan dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

Menurut Tjiptono (2002) dalam bertransaksi layanan yang mengutamakan hak dan memberikan kemudahan proses menjadi nilai tambah yang penting bagi konsumen. Adanya penerapan QRIS sehingga memungkinkan pelanggan dapat bertransaksi dengan cepat dan mendapat informasi dengan mudah hanya dengan mengakses kode QR menggunakan ponsel. Hal ini menjadikan proses transaksi lebih praktis digunakan, sekaligus memengaruhi keputusan pembelian konsumen.

Kepuasan juga dipengaruhi oleh setidaknya lima elemen utama yang dalam hal ini disebut RATER (*responsiveness, assurance, tangible, empathy, dan reliability*) (Lupiyoadi, R, 2013). Inti dari konsep ini adalah membangun sikap dan perilaku pengelola layanan untuk memberikan pelayanan yang kuat, mendasar, dan sesuai dengan harapan konsumen. Maka untuk mencapai kepuasan konsumen yang optimal, perlu memahami perubahan kebutuhan dan keinginan yang terus berkembang. Konsumen akan membuat keputusan berdasarkan persepsi mereka terhadap nilai yang ditawarkan, sementara tingkat kepuasan mereka setelah pembelian bergantung pada seberapa baik kinerja produk atau layanan yang dalam hal ini adalah penggunaan QRIS dibandingkan dengan harapan sehingga hal inilah yang nantinya akan mempengaruhi perilaku penggunaan (Qomariah, 2016).

Namun demikian, tidak semua konsumen memiliki pengalaman yang sama dalam menggunakan QRIS. Beberapa konsumen mungkin menghadapi tantangan seperti kurangnya pemahaman mengenai cara penggunaan QRIS atau kendala teknis yang disebabkan oleh koneksi internet yang tidak stabil. Selain itu, masih ada pedagang yang belum sepenuhnya mengadopsi QRIS terutama di wilayah yang akses teknologinya terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk memahami lebih dalam kemudahan dan kepuasan konsumen terhadap penggunaan QRIS dalam bertransaksi.

Penelitian ini penting karena dapat memberikan wawasan bagi para pelaku usaha dan konsumen mengenai manfaat adopsi QRIS dan bagaimana teknologi ini dapat meningkatkan kualitas layanan mereka. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kebijakan terkait

pembayaran digital di Indonesia khususnya dalam mendorong inklusi keuangan di berbagai lapisan masyarakat. Dengan mengetahui seberapa besar pengaruh QRIS terhadap kemudahan dan kepuasan konsumen, para pemangku kepentingan dapat merumuskan strategi yang lebih baik dalam memperluas adopsi teknologi ini.

Daerah Istimewa Yogyakarta dipilih sebagai lokasi penelitian karena merupakan salah satu wilayah dengan perkembangan pesat di sektor ekonomi. Yogyakarta telah menjadi pusat kegiatan ekonomi dengan banyaknya pedagang yang menyediakan berbagai kebutuhan masyarakat, termasuk melalui penggunaan QRIS. Selain itu, Yogyakarta juga memiliki Indeks Pembangunan Manusia (IPM) yang tinggi, yaitu 81,62 pada tahun 2024, menempatkannya pada peringkat kedua secara nasional setelah DKI Jakarta. Kota Yogyakarta bahkan tercatat sebagai daerah dengan IPM tertinggi di Indonesia selama 13 tahun terakhir. Tingginya IPM ini mencerminkan tingkat pendidikan masyarakat yang baik, sehingga DIY menjadi lokasi yang ideal untuk meneliti pengaruh penggunaan QRIS terhadap kemudahan dan kepuasan konsumen dalam bertransaksi. Masyarakat yang lebih terdidik cenderung lebih mudah mengadopsi teknologi baru, sehingga penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam terkait penerimaan dan manfaat QRIS di kalangan konsumen.

Berdasarkan fenomena diatas, penulis tertarik untuk membuat penelitian yang membahas permasalahan tersebut dengan judul **“Pengaruh Kepuasan Terhadap Penggunaan QRIS Dengan Pendekatan TAM di Daerah Istimewa Yogyakarta”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang masalah di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini dibuat untuk menjawab beberapa pertanyaan penting terkait dengan penggunaan QRIS di Daerah Istimewa Yogyakarta, maka rumusan masalah yang akan dibahas sebagai berikut:

1. Bagaimana variabel Persepsi Kemudahan berpengaruh pada Minat Menggunakan QRIS pada aplikasi M-Banking?
2. Bagaimana variabel Persepsi Kemanfaatan berpengaruh pada Minat Menggunakan QRIS pada aplikasi M-Banking?
3. Bagaimana variabel Sikap Penggunaan berpengaruh pada Minat Menggunakan QRIS pada aplikasi M-Banking?
4. Bagaimana variabel Minat Menggunakan berpengaruh pada Penggunaan Nyata QRIS pada aplikasi M-Banking?
5. Bagaimana variabel Kepuasan berpengaruh pada Penggunaan Nyata QRIS pada aplikasi M-Banking?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diidentifikasi, penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah variabel Persepsi Kemudahan berpengaruh terhadap Minat Menggunakan QRIS pada aplikasi M-Banking.
2. Untuk mengetahui apakah variabel Persepsi Kemanfaatan berpengaruh terhadap Minat Menggunakan QRIS pada aplikasi M-Banking.
3. Untuk mengetahui apakah variabel Sikap Penggunaan berpengaruh terhadap Minat Menggunakan QRIS pada aplikasi M-Banking.
4. Untuk mengetahui apakah variabel Minat Menggunakan berpengaruh terhadap Penggunaan Nyata QRIS pada aplikasi M-Banking.
5. Untuk mengetahui apakah variabel Kepuasan berpengaruh terhadap Penggunaan Nyata QRIS pada aplikasi M-Banking.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat praktis penelitian ini bermanfaat bagi masyarakat sebagai sumber informasi mengenai penggunaan sistem pembayaran elektronik QRIS. Selain itu, penelitian ini dapat berkontribusi pada perkembangan ilmu pengetahuan dengan menjadi referensi tambahan untuk memperluas wawasan di bidang terkait, serta sebagai acuan bagi penelitian lanjutan. Bagi peneliti, penelitian ini berguna dalam memperkaya pengetahuan dan memberikan pemahaman bagi pembaca tentang variabel TAM dalam mengukur kepuasan pengguna terhadap sistem pembayaran elektronik QRIS dalam kehidupan sehari-hari.
2. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang signifikan baik secara teoritis maupun praktis. Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah menambah khasanah ilmu pengetahuan di bidang teknologi pembayaran digital dan perilaku konsumen. Untuk mengembangkan pengetahuan mengenai penggunaan *Technology Acceptance Model* (TAM) dalam mengukur kepuasan pengguna aplikasi M-Banking terhadap adanya penggunaan (QRIS) yang berguna untuk menambah ilmu pengetahuan. Hal tersebut diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap literatur yang ada serta menjadi acuan bagi penelitian-penelitian selanjutnya. Selain itu, penelitian ini juga dapat membantu mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi teknologi pembayaran digital, khususnya di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta.

BAB II

TELAAH PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

A. Telaah Pustaka

Sebelum menyusun landasan teori dalam suatu penelitian, langkah fundamental yang harus dilakukan adalah melakukan kajian mendalam terhadap berbagai hasil penelitian terdahulu yang relevan. Proses ini melibatkan penelusuran sistematis terhadap literatur-literatur akademik, jurnal ilmiah, maupun karya penelitian sebelumnya yang memiliki keterkaitan dengan topik yang akan diteliti. Dengan menelaah berbagai temuan dan analisis dari peneliti-peneliti sebelumnya, peneliti dapat memetakan perkembangan ilmu pengetahuan terkait topik tersebut. Selain itu, kajian ini juga berfungsi untuk menghindari duplikasi penelitian serta memastikan bahwa penelitian yang akan dilakukan memberikan kontribusi baru atau perspektif yang berbeda dalam bidang ilmu tersebut. Berikut merupakan beberapa penelitian yang peneliti anggap merupakan penelitian sebelumnya yang sebidang, yakni:

- 1) Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Muhammad Mirdza Leany, Muhammad Fahmi, dan Muhammad Ibnu Sa'ad pada tahun 2024 berjudul *"Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi E-Library Darul Ilmi pada MTs Negeri Samarinda Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM)"*. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi E-Library Darul Ilmi dan mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan tersebut. Penelitian ini mengadopsi model Technology Acceptance Model (TAM), yang berfokus pada dua faktor utama: persepsi pengguna terhadap manfaat teknologi dan persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan teknologi. Kedua faktor ini secara langsung mempengaruhi kemauan pengguna untuk memanfaatkan teknologi, yang kemudian berdampak pada penggunaan teknologi secara nyata.

- 2) Penelitian yang dilakukan oleh Fricia Oktaviani Panjaitan dan Guidio Leonarde Ginting pada tahun 2022 yang berjudul "*Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Penggunaan Sistem Informasi Administrasi Kecamatan (SIAK) Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM)*" berfokus pada analisis kepuasan masyarakat terhadap penggunaan Sistem Informasi Administrasi Kecamatan (SIAK) dengan menggunakan metode *Technology Acceptance Model* (TAM). Sistem informasi telah menjadi elemen penting dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk di lembaga pemerintahan, yang memanfaatkannya untuk mempercepat dan memperbaiki proses administrasi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur penerimaan masyarakat terhadap SIAK melalui kuesioner yang menilai persepsi mereka mengenai sistem tersebut. Analisis dilakukan berdasarkan beberapa variabel utama dalam TAM, yaitu *perceived ease of use*, yang memperoleh persentase sebesar 81,40%, *perceived usefulness* sebesar 82%, *actual use* sebesar 79%, *attitude toward using* sebesar 80%, dan *intention to use* sebesar 51%. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat Patumbak umumnya merasa puas dengan SIAK, tetapi mereka cenderung tidak berniat untuk terus menggunakan sistem ini dalam jangka panjang.
- 3) Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nala Julia Syafira pada tahun 2023 berjudul "*Analisis Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Minat Penggunaan Sistem Quick Response Indonesian Standard (QRIS) Pada Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) Halal di Kabupaten Sumbawa Besar*". Penelitian ini dilatarbelakangi oleh visi Bank Indonesia tentang sistem pembayaran Indonesia 2025 yang mendukung perkembangan ekonomi dan keuangan digital, di mana salah satu inovasi yang berkembang adalah layanan QRIS berbasis QR Code untuk pembayaran digital. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui minat penggunaan QRIS oleh UMKM Halal di Kabupaten Sumbawa Besar. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode TAM yang melibatkan beberapa variabel seperti kemanfaatan, kemudahan, dan risiko. Data dikumpulkan melalui kuesioner

yang disebarkan kepada 100 responden dari UMKM Halal yang menggunakan QRIS. Analisis data dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS versi 26.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kemanfaatan dan kemudahan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap minat UMKM Halal dalam menggunakan QRIS. Sebaliknya, variabel risiko tidak berpengaruh signifikan terhadap minat tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun risiko dianggap rendah, manfaat dan kemudahan teknologi menjadi faktor utama dalam adopsi QRIS di Kabupaten Sumbawa Besar.

- 4) Septa Ratna Hartatik dan Cahyani Budihartanti (2020) dalam penelitiannya yang berjudul *Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penerapan Aplikasi Go-Jek dengan Menggunakan Metode TAM* bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna terhadap aplikasi Go-Jek di Jakarta. Penelitian ini menggunakan model *Technology Acceptance Model* (TAM) dengan tiga konstruk untuk menjelaskan pengaruh kemudahan penggunaan dan manfaat aplikasi terhadap minat perilaku pengguna dalam menggunakan teknologi. Data dianalisis dengan teknik analisis deskriptif menggunakan skala Likert. Hasil penelitian menunjukkan adanya korelasi yang cukup kuat antara variabel X, yaitu kemudahan penggunaan dan manfaat aplikasi, dengan variabel Y, yang berkaitan dengan minat perilaku pengguna untuk terus menggunakan Go-Jek. Nilai korelasi sebesar 36,54 menunjukkan hubungan searah antara kedua variabel yang saling memengaruhi, yang berujung pada tingkat kepuasan pengguna yang tinggi terhadap aplikasi Go-Jek di Jakarta.
- 5) Taufik Hidayat dan Dilla Selika Canta (2022) dalam penelitiannya yang berjudul *Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penerapan Aplikasi Tokopedia dengan Menggunakan Metode TAM* bertujuan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap aplikasi Tokopedia, khususnya bagi mahasiswa STMIK Borneo Internasional Balikpapan. Tokopedia, sebagai salah satu marketplace terbesar di Indonesia, telah menduduki peringkat pertama dalam survey TOP Brand pada tahun 2021 dengan skor 4,53%, menjadikannya situs

e-commerce terbaik di Indonesia. Penelitian ini menggunakan model *Technology Acceptance Model* (TAM) dengan lima konstruk untuk mengevaluasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna, yang meliputi pemakaian aplikasi (actual use), kemudahan penggunaan (perceived ease of use), manfaat aplikasi (perceived usefulness), risiko penggunaan aplikasi (perceived risk), dan kepercayaan pengguna (trust). Hasil penelitian menunjukkan bahwa mahasiswa STMIK BI Balikpapan merasa puas menggunakan aplikasi Tokopedia, dengan semua konstruk mencapai persentase kepuasan di atas 86%, dan sebagian besar pengguna menyatakan sangat setuju dengan kinerja aplikasi Tokopedia, yang menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi.

- 6) Penelitian oleh Edbert Juan dan Lilik Indrawati (2023) *Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Brand Image Terhadap Kepuasan Konsumen Melakukan Pembayaran Menggunakan QRIS* berisi mengenai mengevaluasi pengaruh kepercayaan, persepsi kemudahan penggunaan, dan brand image terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan QRIS di Surabaya Barat dan Timur. Dengan sampel 75 responden dan analisis regresi berganda, hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (t hitung $0,437 < t$ tabel $1,99394$; signifikansi $0,663$). Sebaliknya, persepsi kemudahan penggunaan (t hitung $3,793$) dan brand image (t hitung $4,152$) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan QRIS.
- 7) Penelitian yang dilakukan oleh Fitri Raudah Rahmah, Nur Rahayu Sabrina Damayanti, Rafly Armazumi, dan Zul Azmi (2024) *Penggunaan QRIS Untuk Kemudahan Pembayaran Digital Dari Perspektif Kepuasan Konsumen* bertujuan untuk mengevaluasi kepuasan konsumen terhadap penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran digital. Dengan kemajuan signifikan dalam alat pembayaran, QRIS, yang merupakan Standar Kode Respon Cepat Indonesia yang diluncurkan oleh Bank Indonesia, menawarkan kemudahan

dan efisiensi dalam transaksi serta mengurangi kontak fisik di tengah pandemi Covid-19. Penelitian ini menggunakan kuesioner yang disebarakan melalui media sosial untuk mengumpulkan data mengenai kepuasan konsumen, dan analisis dilakukan dengan pendekatan kuantitatif, termasuk wawancara dan observasi. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan wawasan mengenai persepsi konsumen terhadap QRIS dalam konteks pembayaran digital di Indonesia.

- 8) Penelitian yang dilakukan oleh Musa F. Silaen, Sepbeariska Manurung, dan Christine D. Nainggolan (2020) *Effect Analysis Of Benefit Perception, Ease Perception, Security And Risk Perception Of Merchant Interest In Using Quick Response Indonesia Standard (Qris)* menganalisis pengaruh persepsi manfaat, kemudahan, keamanan, dan risiko terhadap minat pedagang dalam menggunakan *Quick Response Indonesia Standard* (QRIS) di Pematangsiantar, Indonesia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi keamanan dan risiko memiliki pengaruh signifikan terhadap minat pedagang untuk mengadopsi QRIS, sementara persepsi manfaat dan kemudahan tidak menunjukkan dampak yang sama. Metode pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang diuji validitas dan reliabilitasnya. Penelitian ini memberikan wawasan yang berharga mengenai faktor-faktor yang memengaruhi minat pedagang dalam menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran digital, menyoroti pentingnya aspek keamanan dan risiko dalam meningkatkan adopsi sistem pembayaran ini di kalangan pedagang.
- 9) Penelitian oleh Purnama Ramadani Silalahi, Khairina Tambunan, dan Tryana Ramadhany Batubara (2022) *Dampak Penggunaan QRIS Terhadap Kepuasan Konsumen Sebagai Alat Transaksi* menyoroti dampak penggunaan QRIS terhadap kepuasan konsumen sebagai alat transaksi di era digital. Dengan kemajuan teknologi sistem pembayaran, pergeseran dari uang tunai ke uang elektronik menjadi semakin signifikan, mencerminkan keinginan masyarakat untuk memanfaatkan solusi pembayaran yang lebih praktis dan efisien. QRIS, yang diluncurkan pada 1 Januari 2020, merupakan bentuk

nyata dukungan pemerintah terhadap transformasi sistem transaksi di Indonesia. Dalam periode awal setelah peluncuran, penggunaan QRIS menunjukkan pertumbuhan yang luar biasa, dengan jumlah pengguna yang meningkat 47% dan jumlah merchant yang bertambah 26%. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi bagaimana QRIS berkontribusi pada kepuasan konsumen dalam bertransaksi, dengan mempertimbangkan kelebihan yang ditawarkan oleh sistem pembayaran elektronik ini, termasuk kemudahan akses, kecepatan transaksi, serta dukungan pemerintah untuk meningkatkan adopsi QRIS di kalangan masyarakat dan pelaku usaha, khususnya UKM dan UMKM.

- 10) Penelitian oleh I Wayan Arta Setiawan dan Luh Putu Mahyuni (2020) *QRIS di Mata UMKM: Eksplorasi Persepsi dan Intensi UMKM Menggunakan QRIS* berisi persepsi dan niat usaha kecil dan menengah (UMKM) terhadap penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran. Penelitian ini menemukan bahwa UMKM memiliki persepsi positif terhadap QRIS, yang dianggap sebagai alternatif pembayaran yang mudah dan efektif dalam mengurangi kontak fisik. Niat UMKM untuk menggunakan QRIS dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk pengaruh positif dari pelanggan dan teman, serta hambatan seperti kualitas koneksi internet, biaya, dan batasan transaksi. Penelitian ini menggabungkan *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Theory of Planned Behaviour* (TPB) untuk menawarkan model komprehensif yang menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi niat UMKM dalam mengadopsi QRIS, memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang adopsi teknologi dalam konteks usaha kecil.
- 11) Penelitian yang dilakukan oleh Rendy Amy Saputra (2022) *Pengaruh Pemanfaatan, Kegunaan Penggunaan QRIS Terhadap Kepuasan Customer UMKM di Kota Pontianak* bertujuan untuk mengevaluasi pengaruh pemanfaatan dan kegunaan penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) terhadap kepuasan pelanggan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Kota Pontianak. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif deskriptif dengan populasi seluruh masyarakat Kota Pontianak, dan pengambilan sampel dilakukan secara acak terhadap 100 responden menggunakan teknik *probability sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dan observasi, sementara analisis data meliputi uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, serta regresi linear berganda dan uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh positif antara pemanfaatan dan kegunaan QRIS terhadap kepuasan pelanggan UMKM,

meskipun pengaruh terhadap variabel pemanfaatan tidak signifikan. Temuan ini menyoroti pentingnya penerapan QRIS dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di sektor UMKM, sekaligus menunjukkan perlunya perhatian lebih pada faktor pemanfaatan untuk mencapai hasil yang optimal.

- 12) Penelitian oleh Nur Ain Syazlin Mohd Zakri dan rekan-rekan (2024) *The Role of QR Code Applications in Enhancing Customer Satisfaction at Restaurants: A Conceptual Study* menganalisis penerapan kode QR dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di industri restoran. Dengan meninjau literatur yang ada, studi ini mengidentifikasi dampak penggunaan kode QR pada kepuasan pelanggan melalui pengumpulan data dari jurnal, artikel, dan studi penelitian. Dalam era interaksi tanpa kontak, industri restoran mengadopsi kode QR untuk memfasilitasi pembayaran dan operasional secara efisien. Penelitian ini menekankan pentingnya tiga elemen kritis: kegunaan, akseptabilitas, dan kelayakan, serta bertujuan membantu profesional industri dan peneliti dalam mengidentifikasi implementasi kode QR yang efektif. Meski demikian, penelitian ini menghadapi keterbatasan terkait perspektif peserta yang terbatas, yang dapat memengaruhi temuan. Penelitian selanjutnya disarankan untuk melibatkan peserta yang lebih beragam guna memperkaya pemahaman dan aplikasi model tersebut.
- 13) Penelitian yang dilakukan oleh Karimah Mafisah Muchtaram, Anton Priyo Nugroho, dan Wuri Suhasti (2019) berjudul *Peran Literasi Keuangan Syariah Terhadap Minat Menggunakan Pembayaran Non Tunai: Perluasan Teori Technology Acceptance Model (TAM)* bertujuan mengkaji pengaruh literasi keuangan syariah terhadap minat menggunakan pembayaran non tunai dengan memperluas kerangka TAM. Penelitian ini mengintegrasikan literasi keuangan syariah dalam model TAM. Pendekatan kuantitatif digunakan dengan teknik purposive sampling terhadap 150 mahasiswa di Yogyakarta. Menggunakan data diuji validitas dan reliabilitas sebelum dianalisis path analysis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa literasi keuangan syariah tidak memengaruhi sikap maupun minat menggunakan pembayaran non tunai. Persepsi kegunaan juga tidak signifikan terhadap sikap penggunaan, namun persepsi kemudahan berpengaruh signifikan. Persepsi kegunaan secara langsung memengaruhi minat menggunakan pembayaran non tunai, dan sikap penggunaan memiliki pengaruh signifikan terhadap minat tersebut. Kesimpulannya, meskipun literasi keuangan syariah tidak memiliki pengaruh langsung, faktor kemudahan dan sikap memainkan peran penting dalam mendorong minat terhadap pembayaran modern. Hal ini menekankan pentingnya pendekatan yang komprehensif dalam penerapan teknologi keuangan.

- 14) Penelitian yang dilakukan oleh Mia Yuli Astuti, Afriana Dewi, dan Anton Priyo Nugroho (2022) berjudul *Peran Sikap Prososial terhadap Minat Berinfaq dan Shadaqoh Menggunakan QRIS: Studi Kasus Jamaah Masjid Ulil Albab Universitas Islam Indonesia* bertujuan untuk mengkaji pengaruh sikap prososial terhadap minat berinfaq dan shadaqoh menggunakan QRIS. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan *continuous rating scale* sebagai metode pengukuran kuesioner, serta analisis data dilakukan dengan Partial Least Square menggunakan software SmartPLS. Populasi penelitian adalah jamaah Masjid Ulil Albab Universitas Islam Indonesia dengan sampel sebanyak 286 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sikap prososial tidak berpengaruh secara signifikan terhadap minat berinfaq dan shadaqoh menggunakan QRIS. Namun, secara simultan, persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kemanfaatan, dan sikap penggunaan memiliki pengaruh yang signifikan. Faktor-faktor ini bersama-sama menyumbang pengaruh sebesar 73% terhadap minat berinfaq dan shadaqoh menggunakan QRIS, sementara sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam memahami faktor-faktor yang mendorong penggunaan QRIS untuk kegiatan filantropi, khususnya pada konteks jamaah masjid. Temuan ini juga menekankan perlunya strategi yang lebih komprehensif untuk meningkatkan minat masyarakat dalam menggunakan teknologi pembayaran berbasis QRIS.
- 15) Penelitian yang dilakukan oleh Anton Priyo Nugroho dan Kanina Pramudita berjudul *Determinan Penggunaan E-Wallet di Kalangan Mahasiswa Yogyakarta* (2023) bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi mahasiswa Yogyakarta dalam menggunakan e-wallet dengan menggunakan Technology Acceptance Model (TAM). Penelitian kuantitatif ini menggunakan teknik purposive sampling terhadap 200 mahasiswa pengguna e-wallet di Yogyakarta, dengan data dikumpulkan pada Oktober 2020. Analisis data dilakukan menggunakan analisis jalur (Path Analysis). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan (trust) tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap persepsi risiko (perceived risk), begitu pula persepsi risiko terhadap niat bertransaksi (intention to transact). Menariknya, niat bertransaksi justru berpengaruh negatif secara signifikan terhadap penggunaan sesungguhnya (actual use). Temuan ini memberikan wawasan baru terkait hubungan kompleks antara faktor psikologis dan perilaku penggunaan teknologi pembayaran modern di kalangan mahasiswa.

Berdasarkan berbagai penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa penerapan model *Technology Acceptance Model* (TAM) terbukti relevan dalam menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna terhadap

teknologi, khususnya dalam konteks pembayaran digital dan aplikasi berbasis teknologi lainnya. Faktor utama seperti kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan kemanfaatan (*perceived usefulness*) memainkan peran signifikan dalam membentuk kepuasan, minat, maupun perilaku pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan dan kemanfaatan teknologi cenderung memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pengguna, baik dalam konteks aplikasi *e-commerce*, pembayaran digital seperti QRIS, maupun sistem informasi lainnya. Temuan ini mengindikasikan bahwa adopsi teknologi sangat bergantung pada pengalaman pengguna yang positif dan manfaat praktis yang dirasakan. Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian ini mengangkat tema **“Pengaruh Kepuasan Terhadap Penggunaan QRIS dengan Pendekatan TAM di Daerah Istimewa Yogyakarta”** untuk menganalisis lebih lanjut faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna QRIS, khususnya dalam konteks lokal wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta.

B. Landasan Teori

1. Mobile Banking (M-Banking)

Mobile banking semakin populer karena menawarkan kemudahan dan kepraktisan bagi penggunanya. Aplikasi ini disediakan oleh bank untuk memfasilitasi berbagai transaksi keuangan dengan mudah, mulai dari transaksi, belanja, transfer dana, hingga pembayaran tagihan tanpa perlu mengunjungi ATM. Beberapa fungsi tambahan dari mobile banking mencakup:

- a. Memudahkan pengguna dalam memeriksa saldo serta riwayat transaksi.
- b. Menyediakan laporan dan ringkasan aktivitas keuangan, baik kredit maupun debit.
- c. Menawarkan fasilitas penarikan tunai tanpa kartu.
- d. Mendukung pembayaran non-tunai melalui QRIS (*Quick Response Code Indonesia Standard*), yang memungkinkan pembayaran lebih praktis dan cepat.

Mobile banking memiliki sejumlah kelebihan, antara lain:

- a. Dapat diakses kapan saja dan di mana saja.

- b. Menyediakan antarmuka yang sederhana dan mudah dipahami.
- c. Menghemat waktu dan biaya karena transaksi dapat dilakukan langsung dari smartphone tanpa perlu pergi ke bank atau ATM.
- d. Cukup dengan ponsel dan jaringan internet, transaksi dapat dilakukan dengan cepat.
- e. Terjamin keamanannya karena setiap akses memerlukan kode khusus untuk melindungi akun.

Namun, mobile banking juga memiliki kekurangan, antara lain:

- a. Rentan terhadap penipuan "smishing" di mana pelaku penipuan berpura-pura menjadi institusi keuangan untuk memperoleh informasi rekening secara ilegal.
- b. Dikenakan biaya SMS saat mendaftarkan rekening baru untuk memperoleh kode OTP.
- c. Berisiko terhadap pencurian data, sehingga pengguna harus berhati-hati terhadap berbagai modus penipuan.
- d. Aplikasi hanya dapat diakses melalui smartphone, tidak seperti internet banking yang dapat diakses dari laptop atau PC.

2. QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard)

a. Pengertian QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard)

Pola aktivitas masyarakat memunculkan pemikiran baru yang seiring dengan perkembangan teknologi dan kemajuan zaman. Sistem pembayaran juga harus terus berinovasi agar mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dalam melakukan transfer m-banking dengan cepat, aman, dan efisien (Herlambang, 2021). Dengan demikian, metode pembayaran tunai (*cash*) atau langsung mulai beralih menjadi non-tunai (*non-cash*) yang melibatkan berbagai metode seperti pembayaran berbasis kertas (*paper-based*) seperti cek dan bilyet giro, kartu uang elektronik (*card/chip-based*), serta sistem pembayaran berbasis server (*server-based*) seperti *e-wallet* dan kode QR. Metode pembayaran berbasis QR saat ini

sangat populer karena memudahkan transaksi yang hanya memerlukan smartphone atau perangkat sejenis yang terhubung dengan internet, serta saldo yang cukup di aplikasi e-wallet atau m-banking pengguna.

QRIS adalah pengembangan dari *Quick Response Code (QR Code)* yang memperbarui strategi pembayaran online dan telah disetujui oleh Bank Indonesia sejak Januari 2020 (Mayanti, 2020). Penerapan QRIS dirancang untuk menyediakan metode pembayaran digital yang lebih modern dan efisien. Pengembangan ini bertujuan untuk memfasilitasi penggunaan QRIS sebagai alat pembayaran non-tunai dengan menggunakan teori *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (W. G. Mangold dan D. J. Faulds, 2009). *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* adalah standar kode QR untuk pembayaran elektronik yang dapat digunakan melalui aplikasi dompet digital berbasis server, e-money, atau m-banking. Bank Indonesia mengatur hal ini dalam PADG No. 21/18/2019 terkait penerapan standar internasional QRIS untuk pembayaran. QRIS merupakan bagian dari visi Sistem Pembayaran Indonesia (SPI) 2025 yang diluncurkan pada Mei 2019 (Komunikasi D., 2019).

Menurut Telkom Indonesia, QRIS adalah standar nasional kode QR yang diluncurkan oleh Bank Indonesia dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) pada 17 Agustus 2019 untuk memfasilitasi pembayaran menggunakan kode QR (Indonesia, n.d.). QRIS menyatukan berbagai jenis QR yang dimiliki oleh Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) dalam satu sistem. Tujuannya adalah agar transaksi jual beli menggunakan kode QR menjadi lebih mudah, aman, dan efisien. Oleh karena itu, semua penyedia PJSP, baik lokal maupun asing, yang menggunakan kode QR wajib mengadopsi QRIS.

Saat ini, semua kode QR akan diintegrasikan dengan berbagai aplikasi pembayaran menggunakan satu jenis kode QR. Sebelumnya, pembeli harus menggunakan aplikasi yang sama dengan yang digunakan oleh merchant, misalnya jika pembeli memakai OVO tetapi merchant menggunakan Gopay, maka transaksi tidak dapat dilakukan karena OVO tidak bisa membaca kode QR Gopay.

Dengan adanya QRIS, merchant hanya memerlukan satu kode QR untuk menerima pembayaran dari berbagai aplikasi apapun. Hal ini membuat transaksi jual beli menjadi lebih praktis dan efisien. QRIS memiliki keunggulan yang sesuai dengan namanya, yaitu Universal, Gampang, Untung, dan Langsung (UNGGUL), yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi transaksi, mempercepat inklusi keuangan, memajukan UMKM, dan mendukung pertumbuhan ekonomi nasional.

1) Indikator QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*)

QRIS memiliki karakteristik yang dikenal dengan sebutan UNGGUL, yang digunakan sebagai indikator dalam penelitian. Karakteristik ini terdiri dari empat elemen, yaitu Universal, Gampang, Untung, dan Langsung. Berikut ini adalah penjelasan lebih lanjut mengenai masing-masing karakteristik:

a) Universal

QRIS memungkinkan setiap aplikasi pembayaran berbasis QR Code untuk diterima, sehingga pengguna tidak perlu menggunakan berbagai aplikasi pembayaran yang berbeda. Hal ini memberikan kemudahan bagi masyarakat karena cukup dengan satu aplikasi, mereka bisa bertransaksi di berbagai merchant. Dari segi inklusivitas, QRIS juga membantu memperluas akses pembayaran digital tanpa harus memisahkan pengguna berdasarkan jenis aplikasi pembayaran yang mereka miliki, sehingga memfasilitasi integrasi sistem pembayaran.

b) Gampang

QRIS menawarkan kemudahan bagi pengguna, di mana transaksi hanya memerlukan pemindaian kode QR dan satu klik untuk menyelesaikan pembayaran. Ini menyederhanakan proses pembayaran yang biasanya memerlukan lebih banyak langkah. Bagi merchant, kemudahan ini terlihat dari hanya perlu menampilkan satu kode QR yang dapat dipindai oleh aplikasi pembayaran manapun, sehingga mengurangi kerumitan dalam mengelola banyak kode QR. Dengan demikian, QRIS mengoptimalkan efisiensi waktu dan meningkatkan pengalaman pengguna dan merchant.

c) Untung

Pengguna dapat memanfaatkan akun pembayaran digital manapun untuk melakukan transaksi dengan QRIS. Di sisi lain, merchant cukup memiliki satu akun untuk menampung semua pembayaran dari berbagai aplikasi QR Code. Keuntungan ini sangat menguntungkan, karena menghilangkan kebutuhan untuk memiliki banyak akun pembayaran atau sistem yang berbeda. Sistem ini tidak hanya mengurangi beban administrasi bagi merchant, tetapi juga meningkatkan kenyamanan bagi pengguna yang tidak perlu khawatir tentang keterbatasan aplikasi pembayaran mereka.

d) Langsung

Setiap transaksi yang dilakukan melalui QRIS diproses secara instan, sehingga pengguna dan merchant akan langsung menerima notifikasi konfirmasi pembayaran. Proses yang cepat ini memberikan rasa aman dan nyaman karena tidak ada penundaan dalam transaksi. Dengan sistem yang responsif ini, QRIS menciptakan aliran transaksi yang lebih lancar dan

mengurangi ketidakpastian, baik dari sisi pengguna maupun merchant. Proses pembayaran yang cepat juga mendorong kepercayaan dan adopsi lebih luas terhadap sistem pembayaran digital.

3. TAM

Model Penerimaan Teknologi (Technology Acceptance Model/TAM) pertama kali diperkenalkan oleh Davis dan koleganya pada tahun 1989. TAM merupakan modifikasi dari Theory of Reasoned Action (TRA) dan Theory of Planned Behavior (TPB) yang mampu menjelaskan konteks penelitian dalam psikologi sosial. Model ini menghubungkan antara niat seseorang dengan perilaku aktualnya, dan telah berhasil diterapkan untuk menganalisis berbagai jenis perilaku manusia (Nasri & Charfeddine, 2012). Model Penerimaan Teknologi (Technology Acceptance Model/TAM) yang dikembangkan pada tahun 1989 menjelaskan penerimaan teknologi oleh pengguna. Teori ini merupakan adaptasi dari beberapa model yang dirancang untuk menganalisis dan memahami faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan teknologi baru (Surendran, 2012:175). TAM dikembangkan berdasarkan dua teori sebelumnya, yaitu Theory of Reasoned Action (TRA) dan Theory of Planned Behavior (TPB), dengan fokus utama pada adopsi teknologi baru dalam organisasi, komunitas, perusahaan, atau bahkan dalam skala yang lebih luas, yaitu pengembangan teknologi di suatu negara untuk kemajuan pasar dan pertumbuhan ekonomi yang lebih baik (Robertson dan Gatignon, 2007).

TAM awalnya dikembangkan untuk memprediksi adopsi penggunaan aplikasi teknologi informasi di lingkungan organisasi, banyak peneliti yang memodifikasi model ini untuk menjelaskan berbagai kebutuhan yang berbeda (Keat dan Mohan, 2004:404). Davis, dalam pengembangan TAM lebih lanjut, berusaha untuk melihat penerimaan pengguna teknologi komputer, di mana penggunaan teknologi dipengaruhi

oleh minat perilaku. Minat ini sendiri dipengaruhi oleh sikap terhadap perilaku dan persepsi kegunaan teknologi (Davis, Bagozzi, dan Warshaw, 1989:982).

Persepsi terhadap kegunaan dan kemudahan penggunaan teknologi memengaruhi sikap individu terhadap penggunaan teknologi tersebut, yang kemudian menentukan apakah individu tertarik untuk menggunakannya. Minat untuk menggunakan teknologi pada akhirnya akan memengaruhi keputusan seseorang untuk menggunakannya. Dalam model TAM, Davis menemukan bahwa manfaat yang dirasakan dari teknologi juga berpengaruh terhadap persepsi kemudahan penggunaannya, meskipun hal ini tidak berlaku sebaliknya. Oleh karena itu, selama individu merasa bahwa teknologi memberikan manfaat dalam menjalankan tugasnya, mereka akan tertarik untuk menggunakannya, meskipun teknologi tersebut mungkin tidak mudah digunakan.

Model Penerimaan Teknologi (*Technology Acceptance Model/TAM*) adalah teori yang digunakan untuk menganalisis dan menentukan faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan suatu teknologi. TAM merupakan pengembangan dari berbagai teori yang sudah ada sebelumnya. Perkembangannya dimulai dari *Diffusion of Innovation Theory* (DIT) yang dikembangkan oleh Rogers pada tahun 1960, kemudian dilanjutkan dengan *Theory of Task-Technology Fit* (TTF) oleh Goodhue dan Thompson, disusul oleh *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang dirumuskan oleh Fishbein dan Ajzen. Selanjutnya, teori ini dikembangkan menjadi *Theory of Planned Behavior* (TPB) oleh Ajzen dan akhirnya diadaptasi menjadi TAM oleh Davis dan koleganya pada tahun 1985. Pada tahun 1996, TAM disempurnakan oleh Venkatesh dan Davis.

Model Penerimaan Teknologi (TAM) bertujuan untuk memberikan penjelasan yang sederhana terkait faktor-faktor yang memengaruhi adopsi perilaku pengguna terhadap penerimaan teknologi informasi (Davis, 1989). Dalam model ini, Davis, Bagozzi, dan Warhaw (1989) menambahkan dua

persepsi utama ke dalam kerangka TRA, yaitu persepsi terhadap kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi terhadap kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Menurut TAM, penggunaan sistem teknologi dipengaruhi, baik secara langsung maupun tidak langsung, oleh minat pengguna, sikap terhadap teknologi, manfaat yang dirasakan dari penggunaan sistem, serta kemudahan yang dialami pengguna dalam menggunakan sistem tersebut (Park, 2009).

Jogiyanto (2008) menjelaskan bahwa persepsi kemudahan didefinisikan sebagai keyakinan seseorang bahwa penggunaan teknologi tidak memerlukan banyak usaha. Ketika seseorang merasa bahwa media informasi mudah digunakan, maka mereka cenderung akan menggunakannya. Sebaliknya, jika media informasi dianggap sulit digunakan, individu kemungkinan besar tidak akan memanfaatkannya.

Pada tahun 1985, Davis mengemukakan bahwa penggunaan sistem dapat dijelaskan atau diprediksi melalui motivasi pengguna. Motivasi ini dipengaruhi secara langsung oleh stimulus eksternal, yang mencakup karakteristik serta kemampuan dari sistem itu sendiri. Pengembangan ini didasarkan pada perluasan teori sebelumnya, terutama TRA yang dirumuskan oleh Fishbein dan Ajzen, serta pengetahuan dari berbagai bidang lain (Bambang Firdaus et al., 2022).

Davis menyatakan bahwa terdapat tiga karakteristik utama yang menjadi alasan pengguna memanfaatkan teknologi, yaitu persepsi kemudahan, persepsi kegunaan, dan sikap saat menggunakan sistem. Ia juga mengajukan hipotesis bahwa sikap seseorang terhadap sistem menjadi indikator utama dalam menentukan apakah individu tersebut akan menggunakan atau menerima sistem tersebut. Sikap pengguna ini dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu persepsi terhadap kemudahan dan persepsi terhadap kegunaan.

Pandangan pengguna terhadap sebuah sistem teknologi dimulai dari tingkat kepercayaan mereka terhadap teknologi tersebut. Penerimaan terhadap penggunaan sistem teknologi dapat diartikan sebagai keinginan

individu dalam lingkungan pengguna untuk menerapkan teknologi tersebut dalam aktivitas pekerjaannya (Fedorko et al., 2018). Semakin besar dukungan terhadap sistem teknologi baru, semakin tinggi pula motivasi pengguna untuk mengubah praktik yang telah ada, dengan menginvestasikan waktu dan usaha guna mulai menggunakan sistem teknologi informasi yang baru secara nyata.

Namun, apabila pengguna menolak untuk menerima sistem teknologi informasi tersebut, maka perubahan sistem dapat mengakibatkan minimnya manfaat bagi organisasi atau perusahaan. Bahkan, penolakan ini berpotensi menciptakan masalah baru yang berujung pada kerugian perusahaan. Oleh karena itu, penerimaan teknologi menjadi elemen kunci bagi keberhasilan perkembangan teknologi apa pun.

Secara umum, penerimaan didefinisikan sebagai proses atau kondisi di mana sesuatu dianggap memadai, valid, atau sesuai. Faktor-faktor yang memengaruhi keputusan pengguna untuk memanfaatkan sistem tertentu perlu dipertimbangkan oleh para pengambil keputusan. Hal ini akan sangat mendukung selama tahap pengembangan suatu aplikasi (D'souza et al., 2021).

Menurut Davis, persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) adalah tingkat keyakinan seseorang bahwa menggunakan sistem tertentu akan bebas dari upaya fisik maupun mental (Davis, 1989: 320). Ini berarti bahwa seseorang percaya bahwa penggunaan teknologi tertentu dapat mengurangi usaha yang dibutuhkan dalam menyelesaikan suatu tugas. Istilah "kemudahan" (*ease*) mengacu pada kondisi yang tidak memerlukan banyak kesulitan atau usaha keras. Persepsi kemudahan ini mencerminkan kepercayaan pengguna bahwa teknologi yang digunakan tidak memerlukan usaha besar selama proses penggunaannya.

Kemudahan penggunaan yang dirasakan memiliki dampak langsung terhadap manfaat yang dirasakan oleh pengguna. Pada akhirnya, kedua keyakinan tersebut memiliki pengaruh signifikan terhadap karakteristik desain sistem. Model TAM yang diajukan oleh Davis et al. (1989)

menekankan bahwa persepsi terhadap teknologi dapat berbeda-beda antara satu pengguna dengan pengguna lainnya (Poetri, 2010).

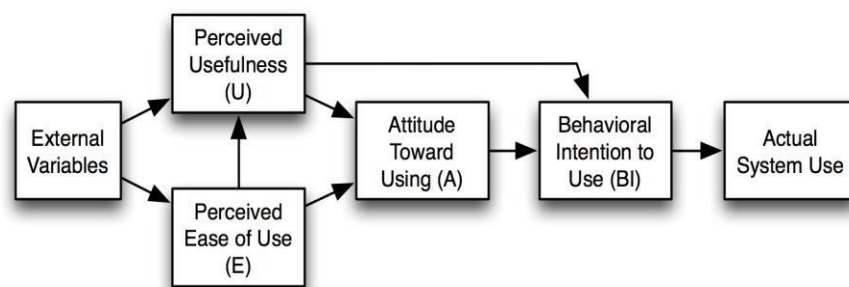
TAM menjelaskan hubungan timbal balik dalam jaringan nomologis yang menjadi faktor mengapa seseorang mengadopsi dan menggunakan Teknologi Informasi (TI). Model ini terdiri dari 17 variabel yang saling berkaitan satu sama lain.

1. *Subjective Norm*. Merupakan keyakinan seseorang bahwa mereka harus melakukan atau tidak melakukan sesuatu.
2. *Experience*. Variabel ini menjadi tolok ukur yang menentukan bagaimana subjective norm memengaruhi persepsi terhadap kegunaan (*perceived usefulness*) dari suatu sistem informasi atau teknologi, yang pada akhirnya juga memengaruhi niat berperilaku (*behavioural intention*).
3. *Voluntariness*. Tingkat kesukarelaan individu berkontribusi dalam memengaruhi subjective norm saat menentukan niat berperilaku (*behavioural intention*).
4. *Image*. Tingkat di mana penggunaan teknologi informasi dianggap mampu meningkatkan status sosial seseorang di masyarakat. Faktor ini secara langsung memengaruhi persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dari teknologi atau sistem informasi tertentu, yang dipengaruhi oleh subjective norm.
5. *Job Relevance*. Mengacu pada sejauh mana seseorang merasa bahwa teknologi atau sistem informasi penting untuk mendukung atau memengaruhi pekerjaannya.
6. *Output Quality*. Berkaitan dengan kepercayaan individu bahwa teknologi atau sistem informasi yang digunakan akan menghasilkan output yang berkualitas dalam pekerjaan mereka.

7. *Result Demonstrability*. Mengacu pada hasil penggunaan teknologi informasi yang dapat diukur dan dievaluasi.
8. *Computer Self-Efficacy*. Menggambarkan kepercayaan individu bahwa mereka memiliki kemampuan untuk menyelesaikan tugas tertentu menggunakan komputer.
9. *Perception of External Control*. Merujuk pada kepercayaan individu terhadap keberadaan infrastruktur atau sumber daya lain yang mendukung penggunaan sistem informasi.
10. *Computer Anxiety*. Berkaitan dengan rasa takut atau kekhawatiran psikologis ketika seseorang memikirkan kemungkinan menggunakan komputer.
11. *Computer Playfulness*. Menunjukkan tingkat spontanitas individu saat berinteraksi dengan komputer.
12. *Perceived Enjoyment*. Persepsi bahwa menggunakan sistem informasi dapat memberikan kesenangan, terlepas dari hasil kinerjanya.
13. *Objective Usability*. Mengacu pada evaluasi objektif terhadap usaha yang diperlukan oleh sebuah sistem informasi untuk menyelesaikan tugas tertentu, tidak melibatkan persepsi individu.
14. *Perceived Ease of Use*. Merupakan keyakinan bahwa sistem informasi yang digunakan memiliki kemudahan dalam penggunaannya.
15. *Behavioural Intention*. Tingkatan di mana seseorang telah merencanakan untuk melakukan atau tidak melakukan suatu tindakan di masa depan.
16. *Perceived Usefulness*. Mengacu pada keyakinan seseorang bahwa menggunakan sistem informasi akan membantu meningkatkan kinerja mereka dalam bekerja.

17. *Use Behaviour*. Perilaku aktual seseorang ketika menggunakan sistem informasi, yang dipengaruhi oleh berbagai faktor sebelumnya.

Technology Acceptance Model (TAM) adalah pengembangan dari model *Theory of Reasoned Action (TRA)* yang diperkenalkan oleh Fred D. Davis pada tahun 1986. TAM merupakan teori yang menjelaskan bagaimana perilaku pengguna dalam menerima dan mengadopsi teknologi baru.



Gambar 2. 1 Technology Acceptance Model (TAM) (Davis, 1989)

TAM memiliki lima variabel utama yang digunakan untuk memprediksi penerimaan pengguna, yaitu persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), yang kemudian memengaruhi sikap pengguna (*attitude toward using*), niat pengguna (*behavioral intention to use*), dan pada akhirnya memengaruhi penggunaan nyata sistem (*actual system use*) (Davis, 1989). Pada tahun 1996, Venkatesh dan Davis melakukan modifikasi terhadap TAM untuk menyesuaikan dengan perkembangan teknologi, yang salah satunya adalah menghapus variabel sikap terhadap pengguna (*attitude toward using*).

a. Persepsi Kemanfaatan (*Perceived Usefulness*)

Davis (1989) dan Adams et al. (1992) mendefinisikan persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) sebagai tingkat keyakinan pengguna bahwa penggunaan sistem akan memberikan manfaat yang dapat meningkatkan kinerjanya. *Perceived usefulness*

dijelaskan sebagai ukuran di mana pengguna suatu teknologi percaya bahwa teknologi tersebut akan memberikan manfaat bagi penggunaannya (Davis dalam Wibowo, 2007). Struktur ini memengaruhi kegunaan, sikap, niat, dan penggunaan teknologi yang sebenarnya. Namun, dampak paling signifikan ditunjukkan pada struktur kegunaan, sementara dampak pada struktur lainnya tidak signifikan (Jogiyanto, 2008). Menurut Chin & Todd (1995), kemanfaatan dapat dibagi menjadi dua kategori, yaitu:

1. *Usefulness* dengan estimasi satu faktor, yang meliputi dimensi:
 - a. Menjadikan pekerjaan lebih mudah (*makes job easier*)
 - b. Bermanfaat (*usefulness*)
 - c. Menambahkan produktivitas (*increase productivity*)
 - d. Mempertinggi efektivitas (*enhance effectiveness*)
 - e. Mengembangkan kinerja pekerjaan (*improve job performance*)
2. *Usefulness* dengan estimasi dua faktor, yang meliputi dimensi:
 - a. Kemanfaatan:
 - 1) Menjadikan pekerjaan lebih mudah (*makes job easier*)
 - 2) Bermanfaat (*usefulness*)
 - 3) Menambahkan produktivitas (*increase productivity*)
 - b. Efektivitas:
 - 1) Mempertinggi efektivitas (*enhance effectiveness*)
 - 2) Mengembangkan kinerja pekerjaan (*improve job performance*)

b. Presepsi Kemudahan Pengguna (*Perceived Ease of Use*)

Perceived Ease of Use merupakan tingkat kepercayaan pengguna bahwa sistem dapat dengan mudah untuk digunakan dan dipahami (Davis dalam wibowo 2007). Kemudahan pengguna

tergantung pada kepercayaan masyarakat terhadap komputer yang mudah dipahami dan sistem komputer mudah dipahami, dioperasikan dan digunakan (Lee & Wan, 2010). Persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) merujuk pada sejauh mana seseorang merasa bahwa menggunakan teknologi tertentu tidak akan memerlukan banyak usaha. Adhipura (2015) menyebutkan bahwa *perceived ease of use* adalah keyakinan seseorang tentang kemudahan dalam penggunaan, yakni tingkat di mana pengguna merasa bahwa teknologi atau sistem yang digunakan dapat dioperasikan dengan mudah dan tanpa masalah. Intensitas penggunaan serta interaksi antara pengguna dengan sistem juga menjadi indikator tingkat kemudahan dalam penggunaan tersebut.

Dari definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa persepsi kemudahan dalam penggunaan akan mengurangi usaha (baik dari segi waktu maupun tenaga) yang diperlukan oleh individu untuk mempelajari teknologi informasi. Perbandingan antara tingkat kemudahan ini menunjukkan bahwa mereka yang menggunakan sistem baru merasa lebih mudah dalam bekerja dibandingkan dengan mereka yang masih menggunakan sistem lama. Pengguna cenderung meyakini bahwa teknologi informasi yang lebih fleksibel, mudah dimengerti, dan mudah dioperasikan (kompatibel) adalah karakteristik utama dari kemudahan penggunaan tersebut. Indikator *preceived ease of use* antara lain meliputi:

1. Teknologi informasi yang mudah dipelajari
2. Mudah terampil dalam penggunaan teknologi informasi
3. Teknologi informasi sangat mudah untuk dioperasikan.

c. Minat Perilaku Pengguna (*Behavioral Intention to Use*)

Behavioral intention to use merupakan kecenderungan atau keinginan seseorang untuk menggunakan sistem informasi (Davis, 1989). *Behavioral intention to use* memiliki pengaruh pada penggunaan teknologi sesungguhnya serta dipengaruhi oleh sikap dan kegunaan. *Behavioral intention to use* merujuk pada kecenderungan seseorang untuk terus menggunakan suatu teknologi, sebagaimana dijelaskan oleh Adhipura (2015). Tingkat penggunaan teknologi komputer oleh individu dapat diprediksi melalui sikap dan perhatian yang diberikan oleh pengguna terhadap teknologi tersebut. Contohnya termasuk keinginan untuk menambah perangkat pendukung, keinginan untuk terus menggunakan teknologi tersebut, serta keinginan untuk memengaruhi pengguna lain.

Menurut Jogiyanto (2008), perilaku adalah tindakan atau reaksi yang diberikan oleh suatu objek atau organisme. Perilaku dapat berupa tindakan yang disadari (*conscious*) atau tidak disadari (*unconscious*), terlihat (*overt*) atau tersembunyi (*covert*), sukarela (*voluntary*) atau tidak sukarela (*involuntary*). Dalam kehidupan sehari-hari, manusia memiliki pertimbangan untuk setiap tindakan yang mereka lakukan, termasuk bagaimana tindakan tersebut berdampak pada orang lain. Hal ini disebut perilaku umum (*common behavior*). Individu menilai tindakannya dengan standar norma sosial dan mengaturnya melalui kontrol sosial. Perilaku adalah bentuk nyata dari sikap seseorang atau kelompok terhadap situasi dan kondisi, baik itu berkaitan dengan alam, masyarakat, teknologi, atau organisasi.

Tindakan adalah ekspresi nyata yang dapat dilihat, berbeda dengan niat yang masih berupa keinginan yang belum diwujudkan dalam bentuk tindakan.

Niat untuk menggunakan teknologi informasi (*behavioral intention*) didefinisikan sebagai tingkat keinginan atau niat seorang

pengguna untuk terus menggunakan sistem dengan asumsi mereka memiliki akses terhadap informasi tersebut. Seorang pengguna akan cenderung menggunakan teknologi informasi baru jika mereka meyakini bahwa teknologi tersebut dapat meningkatkan kinerja mereka, mudah digunakan, dan mereka juga dipengaruhi oleh lingkungan sekitar untuk menggunakan teknologi tersebut.

Ada dua indikator untuk mengukur Minat Perilaku Pengguna (*Behavioral Intention to Use*) (Amoroso & Gardner, 2004), yaitu:

1. Penggunaan sistem untuk menyelesaikan pekerjaan (*carrying out the task*)
2. Penggunaan rencana pemanfaatan di masa depan (*planned utilization in the future*).

d. Pengguna Nyata dari Sistem (*Actual System Use*)

Actual system use merupakan pengguna sistem secara nyata atau kondisi nyata penggunaan sistem oleh seseorang (Davis 1989). Struktur ini secara langsung dipengaruhi oleh maksud dan kegunaan. Jika seseorang berpikir bahwa sistem itu mudah digunakan dan akan meningkatkan produktivitasnya, maka mereka akan puas menggunakan sistem tersebut, yang tercermin dalam situasi pengguna yang sebenarnya (Tangke, 2004). Keberhasilan atau kegagalan suatu layanan berbasis teknologi yang baru diluncurkan dalam meningkatkan pelayanan sangat tergantung pada seberapa banyak pengguna yang mengakses dan terus menggunakan layanan tersebut. Teknologi yang diperkenalkan akan sukses jika jumlah penggunanya terus meningkat dan pemanfaatannya berkelanjutan. Oleh karena itu, penggunaan teknologi oleh individu menjadi faktor penting dalam penentuannya, seperti yang disampaikan oleh Adhiputra (2015).

Adhiputra (2015) juga menjelaskan bahwa penggunaan sistem informasi akuntansi sangat dipengaruhi oleh persepsi dan

sikap masing-masing individu, yang kemudian akan membentuk perilaku seseorang dalam mengoperasikan teknologi informasi tersebut. Persepsi individu ini terkait dengan keyakinan mereka dalam mengambil keputusan. Jika seseorang percaya bahwa sistem informasi akuntansi dapat mempermudah pekerjaan dan memberikan manfaat, maka kemungkinan besar mereka akan menggunakan sistem tersebut dalam transaksinya. Sebaliknya, jika mereka merasa sistem tersebut tidak bermanfaat, mereka akan menghindari penggunaannya. Persepsi tersebut akan membentuk sikap positif terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi jika manfaat dan kemudahan yang diberikan terasa nyata bagi pengguna, seperti yang dijelaskan oleh Adhiputra (2015).

Teori *Theory of Reasoned Action* (TRA) menghubungkan antara keyakinan, sikap, niat, dan perilaku seseorang. Sesuai dengan namanya, teori ini berasumsi bahwa manusia berperilaku secara sadar, mempertimbangkan informasi yang tersedia, serta dampak dari tindakan yang diambil. Dalam teori ini, niat merupakan faktor utama yang memengaruhi perilaku seseorang. Niat tersebut dipengaruhi oleh dua faktor utama: faktor pribadi dan pengaruh sosial. Kedua faktor ini secara positif mempengaruhi niat seseorang yang pada akhirnya akan mendorong perilaku yang diinginkan. Faktor pertama yang berkaitan dengan faktor pribadi adalah sikap, yang merujuk pada evaluasi individu terhadap suatu objek atau perilaku, apakah itu positif atau negatif. Sikap ini mencerminkan sejauh mana seseorang siap untuk menerima atau menolak suatu objek atau perilaku, yang dapat diukur dengan prosedur yang menggambarkan posisi individu, misalnya setuju atau tidak setuju, baik atau buruk, dan sebagainya.

Menurut Wibowo (2008), terdapat tiga aspek utama yang digunakan untuk mengukur *actual use*, yaitu:

1. Pertama, sejauh mana pengguna benar-benar memanfaatkan sistem dengan penuh kesungguhan.
2. Kedua, frekuensi penggunaan sistem oleh pengguna dalam aktivitasnya.
3. Ketiga, kepuasan yang ditunjukkan oleh pengguna melalui sikap dan motivasi, yang pada akhirnya dapat memengaruhi persepsi dan pengalaman pengguna lainnya.

Adapun indicator dari pengguna nyata dari sistem (actual use) adalah sebagai berikut:

1. Digunakan dalam kehidupan sehari-hari.
2. Lebih sering digunakan bertransaksi.
3. Dapat digunakan dimana saja dan kapan saja.
4. Digunakan dengan sedikit usaha saat proses bertransaksi.

e. Sikap Penggunaan (*Attitude Toward Using*)

Sikap, yang sering disebut juga sebagai *Attitude Towards Using* (sikap terhadap penggunaan), didefinisikan oleh Davis (1989) sebagai perasaan positif atau negatif seseorang terkait dengan perilaku yang akan dilakukan (*an individual's positive or negative feelings about performing the target behavior*). Sementara itu, menurut Mathieson (1991), sikap terhadap perilaku (*attitude towards behavior*) dijelaskan sebagai evaluasi pengguna terhadap ketertarikannya dalam menggunakan sistem (*"the user's evaluation of the desirability of his or her inst using the system"*). Davis (1989) juga menyatakan bahwa sikap terhadap penggunaan merujuk pada perasaan positif atau negatif yang mendorong dan mendukung pemanfaatan teknologi dalam sistem informasi (Bangkara dan Mimba, 2016). Sikap terhadap perilaku menggambarkan sejauh

mana seseorang mengevaluasi suatu perilaku sebagai sesuatu yang baik atau buruk (Nazar dan Syahrani, 2008). Menurut Havelka (2004), sikap merujuk pada penilaian terhadap tingkat perasaan terkait dengan objek perilaku.

Berdasarkan Wahyudi et al. (2021:101), indikator sikap terhadap penggunaan (*Attitude Toward Using*) dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Ide Menggunakan

Indikator tersebut menunjukkan bahwa pengguna memiliki pemahaman dan kesan positif tentang ide penggunaan teknologi atau sistem tertentu. Indikator ini mencerminkan bagaimana pengguna menerima gagasan dasar tentang teknologi dan menilainya sebagai sesuatu yang bermanfaat atau relevan (Davis, 1989).

2. Menarik untuk Digunakan

Indikator tersebut menggambarkan perasaan pengguna bahwa teknologi tersebut menarik dan memberikan pengalaman yang menyenangkan saat digunakan. Hal ini sering dikaitkan dengan antarmuka pengguna yang sederhana dan pengalaman pengguna yang menyenangkan, sebagaimana dijelaskan oleh Wahyudi et al. (2021) serta Venkatesh dan Davis (2000) yang menyebutkan bahwa daya tarik penggunaan teknologi memengaruhi adopsi.

3. Nyaman Ketika Menggunakan

Indikator tersebut menunjukkan bahwa pengguna merasa nyaman menggunakan sistem tanpa tekanan atau kesulitan. Kenyamanan ini mencakup kejelasan fungsi, kemudahan dipahami, dan kemampuan teknologi mendukung kebutuhan pengguna, sebagaimana ditekankan oleh Gefen et al. (2003), bahwa kenyamanan merupakan

faktor penting dalam meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pengguna terhadap teknologi.

4. Kepuasan

Dalam proses pengambilan keputusan, konsumen tidak hanya berhenti setelah melakukan konsumsi. Mereka juga melakukan evaluasi terhadap pengalaman konsumsi yang telah mereka lakukan (Sumarwan, 2017). Proses ini dikenal sebagai evaluasi alternatif pascakonsumsi atau tahap kedua. Hasil dari evaluasi ini menentukan apakah konsumen merasa puas atau tidak terhadap produk atau merek yang telah mereka konsumsi. Jika konsumen merasa puas, mereka cenderung akan membeli atau mengonsumsi produk tersebut lagi. Sebaliknya, jika mereka merasa tidak puas, perasaan kecewa dapat menyebabkan mereka menghentikan pembelian di masa mendatang.

Menurut Park dalam Irawan (2021:54), kepuasan pelanggan adalah perasaan yang timbul pada pelanggan sebagai reaksi terhadap produk atau jasa yang telah dikonsumsi. Kotler dan Keller (2016:33) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan mencerminkan penilaian seseorang terhadap kinerja produk yang dirasakan sehubungan dengan harapan mereka. Jika kinerja produk tidak sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan merasa kecewa. Jika kinerja produk memenuhi harapan, pelanggan merasa puas. Namun, jika kinerja produk melebihi harapan, pelanggan akan merasa senang.

Bahrudin dan Zuhro (2016) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai evaluasi yang timbul akibat keputusan pembelian tertentu serta pengalaman dalam menggunakan atau mengonsumsi barang atau jasa. Sedangkan Tjiptono (2014:353) mengonseptualisasikan kepuasan pelanggan sebagai perasaan yang muncul sebagai hasil penilaian terhadap pengalaman penggunaan produk atau jasa.

Berdasarkan definisi-definisi dari para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah hasil dari perbandingan antara harapan dan kinerja yang dirasakan setelah menggunakan suatu produk atau jasa.

Kepuasan pengguna merupakan kondisi psikologis yang didasarkan pada harapan dan kebutuhan konsumen. Tingkat kepuasan ini ditentukan oleh seberapa besar perbedaan antara pengalaman yang sebenarnya mereka alami dan ekspektasi awal mereka. Menurut teori, jika suatu produk atau layanan dapat memenuhi atau bahkan melampaui harapan pelanggan, mereka akan merasa puas atau cukup puas. Sebaliknya, jika harapan tersebut tidak terpenuhi, pelanggan cenderung merasa biasa saja, tidak puas, atau sangat tidak puas. Selain itu, apabila keluhan pelanggan ditangani dengan baik, perusahaan dapat tetap mencapai kepuasan pelanggan tersebut (Xiaochun, 2013).

Indrasari (2019:92) mengemukakan beberapa indikator untuk mengukur kepuasan pelanggan, antara lain:

- a. Kesesuaian harapan: Kepuasan pelanggan tidak diukur secara langsung, melainkan disimpulkan dari seberapa cocok atau tidak cocoknya antara harapan pelanggan dengan kinerja perusahaan yang sebenarnya.
- b. Minat untuk berkunjung kembali: Kepuasan pelanggan dapat diukur dengan menanyakan apakah pelanggan berminat untuk membeli atau menggunakan layanan perusahaan lagi di masa depan.
- c. Kesiediaan untuk merekomendasikan: Kepuasan pelanggan juga dapat diukur dengan menanyakan apakah pelanggan bersedia merekomendasikan produk atau layanan perusahaan kepada orang lain, seperti keluarga, teman, atau kenalan lainnya.

Menurut Kotler (2009), kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang mereka rasakan dengan harapan yang ada. Kepuasan ini muncul sebagai perasaan senang atau kecewa yang dialami individu setelah menilai

kinerja yang dipersepsikan dari suatu produk atau layanan dibandingkan dengan ekspektasi mereka. Dalam konteks ini, Kotler dan Keller (2009) juga menekankan bahwa kepuasan berkaitan erat dengan persepsi konsumen terhadap produk.

Richard F. Gerson (2002) mendefinisikan kepuasan konsumen sebagai persepsi bahwa harapan konsumen telah terpenuhi atau bahkan terlampaui. Sunyoto (2013) menambahkan bahwa kepuasan konsumen merupakan tingkat kepuasan seseorang yang dihasilkan dari perbandingan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan yang dimiliki. Kepuasan ini dapat tercapai ketika suatu produk memiliki kualitas yang baik, yaitu ketika produk tersebut mampu menjalankan fungsinya dengan baik sesuai dengan harapan konsumen (Lupiyoadi, 2006).

Kepuasan konsumen sangat penting bagi bisnis karena penjualan berasal dari dua kelompok utama, yaitu pelanggan baru dan pelanggan yang melakukan pembelian ulang. Biaya untuk menarik pelanggan baru biasanya lebih tinggi dibandingkan dengan biaya untuk mempertahankan pelanggan yang sudah ada. Oleh karena itu, mempertahankan pelanggan saat ini seringkali menjadi lebih kritis daripada menarik pelanggan baru. Salah satu cara terbaik untuk mencapai hal ini adalah dengan membuat pelanggan merasa puas. Pelanggan yang puas cenderung akan melakukan pembelian ulang, merekomendasikan produk kepada orang lain, lebih sedikit memperhatikan merek dan iklan pesaing, serta membeli produk-produk lain dari perusahaan tersebut.

Dalam teori *Expectancy Disconfirmation Model*, dijelaskan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan konsumen merupakan hasil dari perbandingan antara harapan konsumen sebelum pembelian dengan hasil yang sebenarnya diperoleh dari produk yang dibeli. Ketika konsumen membeli suatu produk, mereka memiliki harapan tertentu

tentang bagaimana produk tersebut akan berfungsi (*product performance*). Produk akan berfungsi sebagai berikut:

- a. Diskonfirmasi positif (*positive disconfirmation*): Produk berfungsi lebih baik dari yang diharapkan, yang akan membuat konsumen merasa puas.
- b. Konfirmasi sederhana (*simple confirmation*): Produk berfungsi sesuai harapan. Dalam hal ini, konsumen tidak merasa puas, tetapi juga tidak kecewa, mereka akan merasakan perasaan netral.
- c. Diskonfirmasi negatif (*negative disconfirmation*): Produk berfungsi lebih buruk dari yang diharapkan. Dalam kasus ini, kinerja produk yang buruk akan menyebabkan kekecewaan dan ketidakpuasan di kalangan konsumen.

Menurut Priansa (2017) dalam Sabila (2020), terdapat lima indikator yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu:

- a. Harapan (*Expectations*)

Harapan merujuk pada ekspektasi konsumen terhadap suatu produk atau layanan yang terbentuk sebelum mereka melakukan pembelian. Setelah pembelian dilakukan, konsumen berharap bahwa produk atau layanan yang diterima akan sesuai dengan keinginan, harapan, dan keyakinan mereka. Kepuasan akan tercapai jika harapan tersebut terpenuhi.

- b. Kinerja (*Performance*)

Kinerja mengacu pada pengalaman konsumen terhadap performa aktual dari produk atau layanan yang digunakan, tanpa dipengaruhi oleh ekspektasi awal mereka. Jika performa aktual produk atau layanan memuaskan, konsumen akan merasa puas.

- c. Perbandingan (*Comparison*)

Konsumen membandingkan harapan kinerja produk atau layanan sebelum membeli dengan persepsi mereka terhadap

kinerja aktualnya. Mereka akan merasa puas jika ekspektasi sebelum pembelian sesuai atau melebihi persepsi mereka terhadap kinerja aktual produk tersebut.

d. Pengalaman (*Experience*)

Harapan konsumen juga dipengaruhi oleh pengalaman mereka dalam menggunakan merek atau layanan yang berbeda dari yang dimiliki oleh orang lain.

e. Konfirmasi (*Confirmation*) dan Diskonfirmasi (*Disconfirmation*)

Konfirmasi terjadi ketika harapan sesuai dengan kinerja aktual produk, sedangkan diskonfirmasi terjadi jika harapan lebih tinggi atau lebih rendah dari kinerja aktualnya.

Berdasarkan beberapa definisi di atas, peneliti menyimpulkan bahwa kepuasan pengguna aplikasi merujuk pada evaluasi individu tentang sejauh mana mereka merasa puas atau senang dalam menggunakan aplikasi tersebut.

Artinya QRIS sebagai fitur pembayaran non-tunai semakin relevan di kalangan masyarakat, terutama dalam mendukung transaksi cepat dan aman melalui pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM), yang mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan teknologi oleh pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana pengaruh kepuasan terhadap penggunaan QRIS dengan pendekatan TAM di Daerah Istimewa Yogyakarta.

C. Hipotesis

Menurut Siyoto dan Sodik (2015), hipotesis merupakan suatu jawaban sementara yang perlu diuji kebenarannya terkait masalah yang bersifat dugaan. Penelitian ini didukung oleh beberapa studi sebelumnya yang menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) untuk mengukur hubungan antara persepsi kemudahan, manfaat, sikap

terhadap teknologi, minat menggunakan, penggunaan nyata, dan kepuasan pengguna:

Berdasarkan penjelasan tersebut serta hasil penelitian sebelumnya, hipotesis dalam penelitian ini adalah:

1. Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*)

Perceived ease of use adalah tingkat kepercayaan pengguna bahwa sistem dapat dengan mudah digunakan dan dipahami (Davis, 1989). Kemudahan penggunaan tergantung pada kepercayaan masyarakat terhadap teknologi yang mudah dipahami, dioperasikan, dan digunakan (Lee & Wan, 2010).

Dukungan Penelitian:

1. Panjaitan, F. O., & Ginting, G. L. (2022). Penelitian ini menemukan bahwa persepsi kemudahan penggunaan memiliki persentase kepuasan sebesar 81,40%, yang menunjukkan bahwa kemudahan sistem sangat berkontribusi pada penerimaan teknologi oleh masyarakat.
2. Syafira, N. J. (2023). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat UMKM dalam menggunakan QRIS.
3. Juan, E., & Indrawati, L. (2023). Persepsi kemudahan penggunaan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai t-hitung sebesar 3,793, yang menunjukkan relevansi variabel ini terhadap minat menggunakan QRIS.

Jadi berdasarkan teori dan dukungan penelitian sebelumnya, hipotesis yang dapat diajukan adalah:

Hipotesis 1 (H1): *Perceived ease of use* atau kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap minat menggunakan QRIS pada aplikasi M-Banking di Daerah Istimewa Yogyakarta.

2. Kemanfaatan (*Perceived Usefulness*)

Perceived usefulness adalah tingkat keyakinan pengguna bahwa penggunaan teknologi akan meningkatkan kinerja atau memberikan manfaat tertentu (Davis dalam Wibowo, 2007).

Dukungan Penelitian:

1. Leany, M. M., Fahmi, M., & Sa'ad, M. I. (2024). Penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kemanfaatan teknologi secara signifikan memengaruhi niat pengguna untuk memanfaatkan teknologi e-library.
2. Hartatik, S. R., & Budihartanti, C. (2020). Studi ini menunjukkan hubungan positif antara kemanfaatan aplikasi dengan minat perilaku pengguna, yang berkontribusi pada kepuasan pengguna.
3. Saputra, R. A. (2022). Hasil penelitian ini mengidentifikasi bahwa kegunaan QRIS berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pelanggan, yang dapat mendorong minat menggunakan QRIS.

Jadi berdasarkan teori dan dukungan penelitian sebelumnya, hipotesis yang dapat diajukan adalah:

Hipotesis 2 (H2): *Perceived usefulness* atau persepsi kemanfaatan QRIS berpengaruh positif terhadap minat menggunakan QRIS pada aplikasi M-Banking di Daerah Istimewa Yogyakarta.

3. Sikap Penggunaan (*Attitude Toward Using*)

Attitude toward using didefinisikan sebagai perasaan positif atau negatif seseorang terkait perilaku yang akan dilakukan (Davis, 1989). Sikap ini menggambarkan sejauh mana seseorang

mengevaluasi suatu perilaku sebagai sesuatu yang baik atau buruk (Nazar & Syahrani, 2008).

Dukungan Penelitian:

1. Hidayat, T., & Canta, D. S. (2022). Sikap positif pengguna terhadap aplikasi Tokopedia menghasilkan tingkat kepuasan yang tinggi, dengan sebagian besar pengguna merasa puas terhadap kinerja aplikasi.
2. Silalahi, P. R., Tambunan, K., & Batubara, T. R. (2022). Sikap positif konsumen terhadap QRIS mendorong adopsi teknologi ini sebagai solusi transaksi modern.
3. Setiawan, I. W. A., & Mahyuni, L. P. (2020). Penelitian ini menemukan bahwa persepsi positif terhadap QRIS mendorong niat UMKM untuk menggunakan teknologi ini sebagai alternatif pembayaran.

Jadi berdasarkan teori dan dukungan penelitian sebelumnya, hipotesis yang dapat diajukan adalah:

Hipotesis 3 (H3): *Attitude toward using* atau sikap penggunaan QRIS berpengaruh positif terhadap minat menggunakan QRIS pada aplikasi M-Banking di Daerah Istimewa Yogyakarta.

4. Minat Menggunakan (*Behavioral Intention to Use*)

Behavioral intention to use adalah kecenderungan seseorang untuk menggunakan sistem teknologi yang dipengaruhi oleh sikap dan kegunaan yang dirasakan (Amoroso & Gardner, 2004).

Dukungan Penelitian:

1. Hartatik, S. R., & Budihartanti, C. (2020). Penelitian ini menunjukkan bahwa minat perilaku pengguna secara signifikan berkontribusi pada penggunaan aktual aplikasi Go-Jek.
2. Syafira, N. J. (2023). Studi ini menemukan bahwa minat menggunakan QRIS mendorong implementasi aktual di kalangan UMKM Halal.

3. Rahmah, F. R., Damayanti, N. R. S., Armazumi, R., & Azmi, Z. (2024). Penelitian ini mengungkap bahwa minat konsumen terhadap QRIS sebagai alat pembayaran digital berkontribusi pada penggunaan nyata selama pandemi Covid-19.

Jadi berdasarkan teori dan dukungan penelitian sebelumnya, hipotesis yang dapat diajukan adalah:

Hipotesis 4 (H4): *Behavior intention to use* QRIS atau minat menggunakan QRIS berpengaruh positif terhadap actual use atau penggunaan nyata pada aplikasi M-Banking di Daerah Istimewa Yogyakarta.

5. Penggunaan Nyata (*Actual System Use*)

Actual system use merupakan penggunaan sistem secara nyata oleh seseorang, yang dipengaruhi oleh niat dan manfaat teknologi yang dirasakan (Davis, 1989).

Dukungan Penelitian:

1. Leany, M. M., Fahmi, M., & Sa'ad, M. I. (2024). Studi ini menunjukkan bahwa penggunaan aktual teknologi memengaruhi tingkat kepuasan pengguna secara signifikan.
2. Saputra, R. A. (2022). Penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan nyata QRIS meningkatkan kepuasan pelanggan UMKM.
3. Juan, E., & Indrawati, L. (2023). Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan nyata QRIS didukung oleh persepsi kemudahan, yang berdampak positif pada kepuasan konsumen.

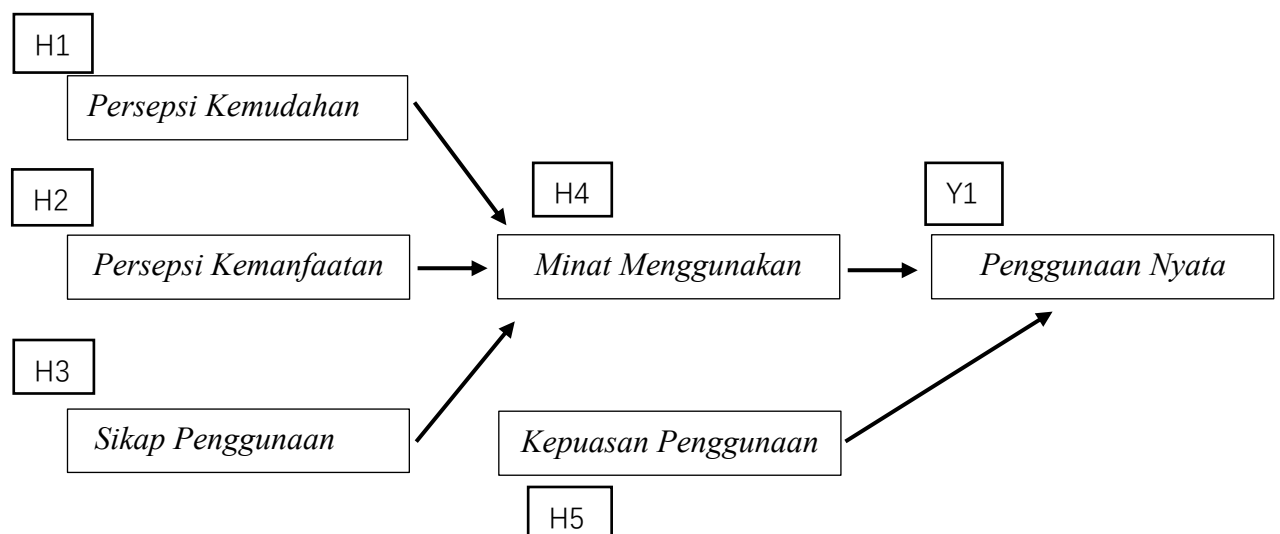
Jadi berdasarkan teori dan dukungan penelitian sebelumnya, hipotesis yang dapat diajukan adalah:

Hipotesis 5 (H5): *Actual use* atau Penggunaan Nyata Berpengaruh terhadap Kepuasan Penggunaan QRIS pada aplikasi M-Banking di Daerah Istimewa Yogyakarta.

D. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir dalam penelitian ini menggambarkan hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini meliputi *perceived ease of use* (persepsi kemudahan), *perceived usefulness* (persepsi kemanfaatan), serta *attitude toward using* (sikap penggunaan), yang secara langsung atau tidak langsung memengaruhi *behavior intention to use* (minat menggunakan). Selanjutnya, variabel *behavior intention to use* memengaruhi *actual use* (penggunaan nyata) dari sistem pembayaran digital QRIS. Akhirnya, penggunaan nyata QRIS ini berkaitan dengan kepuasan pengguna.

Dalam penelitian ini, *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, *attitude toward using*, dan *behavior intention to use* merupakan variabel independen (bebas), sedangkan *actual use* dan kepuasan pengguna merupakan variabel dependen (terikat) yang menjadi fokus penelitian untuk menilai efektivitas penggunaan QRIS di Daerah Istimewa Yogyakarta. Hubungan antarvariabel tersebut divisualisasikan dalam bentuk diagram kerangka berpikir seperti berikut:



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini akan menggunakan metode penelitian kuantitatif. Metode kuantitatif adalah metode penelitian yang menggunakan angka-angka sebagai data utamanya. Metode ini digunakan untuk menguji hipotesis atau hubungan antara dua variabel atau lebih. Penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang melibatkan pengumpulan dan analisis data numerik secara objektif untuk menggambarkan, memprediksi, atau mengendalikan variabel yang relevan. Hasil penelitian ini disajikan dalam bentuk angka dan grafik serta digunakan untuk menguji atau mengonfirmasi teori dan asumsi yang ada (Adinata, Elvira Rusylda, Meti, Saraswati, & Hidayat, 2023).

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Daerah Istimewa Yogyakarta. Daerah Istimewa Yogyakarta terdiri dari:

- 1) Kota Yogyakarta
- 2) Kabupaten Sleman
- 3) Kabupaten Bantul
- 4) Kabupaten Kulon Progo
- 5) Kabupaten Gunungkidul

Lokasi penelitian ini dipilih karena kondisi sosial dan ekonomi wilayah ini, yang berkembang pesat sebagai pusat perdagangan dan bisnis.

C. Waktu Pelaksanaan Penelitian

Waktu pelaksanaan penelitian ini adalah pada bulan November 2024 hingga selesai

D. Objek penelitian

Objek penelitian dalam penelitian ini adalah pengguna QRIS di Daerah Istimewa Yogyakarta.

E. Populasi dan sampel

a. Populasi

Populasi merupakan area generalisasi yang mencakup objek atau subjek dengan kualitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk diteliti dan diambil kesimpulannya (Sugiyono, 2012). Berdasarkan definisi tersebut, populasi dapat diartikan sebagai objek atau subjek di suatu wilayah yang memenuhi kriteria yang telah ditetapkan terkait dengan masalah dalam penelitian. Dalam penelitian ini, populasi yang dimaksud adalah seluruh pengguna QRIS dari bank di Daerah Istimewa Yogyakarta.

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang mencerminkan jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel berfungsi sebagai perwakilan dari populasi yang diteliti, digunakan untuk menarik kesimpulan dan menggambarkan kondisi populasi secara umum. Penggunaan sampel dengan metode yang tepat dapat memberikan gambaran yang akurat dan efektif tentang keadaan populasi yang sebenarnya. Namun, jika sampel terlalu kecil, hasil penelitian mungkin tidak mencerminkan kondisi populasi secara akurat. Di sisi lain, jika sampel terlalu besar, hal ini dapat menyebabkan pemborosan biaya dalam penelitian.

Teknik pengambilan sampel dibagi menjadi dua kategori utama: *probability sampling* dan *non-probability sampling*. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik *non-probability sampling*. Jenis *non-probability sampling* yang diterapkan adalah *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah metode pengambilan sampel yang tidak dilakukan secara acak, melainkan berdasarkan kriteria atau karakteristik tertentu yang telah dipertimbangkan oleh peneliti.

Sampel dalam penelitian ini dipilih berdasarkan kriteria berikut:

1. Lahir antara tahun 1995 hingga 2010
2. Memiliki rekening bank
3. Berdomisili di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta
4. Mengetahui aplikasi M-Banking
5. Pernah menggunakan QRIS untuk pembayaran melalui aplikasi M-Banking.

Berdasarkan kriteria tersebut, sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengguna QRIS yang tinggal di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, yang telah menggunakan atau memiliki minat menggunakan aplikasi M-Banking.

Ukuran sampel dalam penelitian ini dihitung menggunakan rumus untuk menentukan besar sampel yang diperlukan dari suatu populasi agar dapat mencapai hasil yang memiliki tingkat akurasi yang memadai (Saat & Mania, 2020). Penentuan ukuran sampel minimal didasarkan pada teori Roscoe (1975) yang dikutip dalam buku metodologi penelitian oleh Uma Sekaran (2003). Teori tersebut menyatakan bahwa ukuran sampel yang ideal biasanya berkisar antara 30 hingga 500 dalam sebagian besar penelitian. Jika sampel dibagi berdasarkan kategori, seperti jenis kelamin laki-laki dan perempuan, maka setiap kategori harus memiliki minimal 30 sampel (Sekaran, 2003). Berdasarkan hal tersebut, ukuran atau jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 sampel atau responden yang menggunakan QRIS melalui aplikasi M-Banking di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.

F. Sumber Data Penelitian

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini,

a. Sumber data primer

Sumber data primer adalah data yang dikumpulkan oleh peneliti sendiri melalui instrumen penelitian yang disebarkan kepada responden dan diolah dalam bentuk data statistik

b. Sumber data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber lain, seperti jurnal, buku, atau website.

G. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan tahap yang sangat penting dalam sebuah penelitian (Siyoto & Sodik, 2015). Dalam penelitian ini, data dikumpulkan menggunakan kuesioner yang disebarluaskan secara online melalui Google Form. Menurut Sugiyono (2015), kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Andi Ibrahim et al., 2018). Jenis kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup, di mana pilihan jawaban sudah disediakan oleh peneliti, dan responden hanya dapat memilih jawaban yang ada, tanpa opsi untuk memberikan jawaban bebas (Saat & Mania, 2020).

Kuesioner ini berisi sejumlah pertanyaan tertulis yang berkaitan dengan variabel persepsi kemudahan, persepsi kemanfaatan, *attitude toward using*, *behavioral intention to use*, dan kepuasan pengguna terkait penggunaan QRIS dalam aplikasi M-Banking untuk transaksi pembayaran digital. Untuk mengukur variabel-variabel tersebut, penelitian ini menggunakan *continuous rating scale*, karena skala ini menghasilkan nilai rasio dan memudahkan dalam melakukan analisis statistik yang lebih tepat dibandingkan dengan penggunaan skala Likert, yang sering kali tidak memungkinkan operasi aritmatika yang valid pada data ordinal (Nugroho, 2016).

Dengan menggunakan *continuous rating scale*, responden dapat memberikan nilai pada objek yang diukur dengan memilih posisi yang mereka anggap paling mewakili pendapat mereka, bahkan pada posisi yang tidak disediakan oleh peneliti (Nugroho et al., 2019). Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala 1 hingga 10, meskipun beberapa peneliti menggunakan skala 10 hingga 100. Responden diminta untuk memberikan penilaian atas pernyataan yang disediakan sesuai dengan skala yang telah ditentukan.

Gambar 3. 1 Lembar Jawaban Kuesioner Penelitian

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Sangat Tidak Setuju ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ Sangat Setuju

H. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah pedoman yang lebih rinci tentang hal-hal yang perlu diamati dan diukur agar peneliti dapat memahami apa yang seharusnya dianalisis dalam suatu variabel selama proses penelitian (Sugiarto, 2016). Sugiyono (2014) menyebutkan bahwa operasional variabel berfungsi sebagai daftar item-item yang digunakan dalam instrumen penelitian untuk dianalisis. Dalam penelitian ini, definisi konseptual dan operasional variabel yang digunakan adalah sebagai berikut:

Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel

No.	Variabel	Definisi Operasional	Indikator
1	Presepsi Kemudahan	Tingkat kepercayaan pengguna bahwa sistem dapat dengan mudah untuk digunakan dan dipahami.	a) Teknologi informasi yang mudah dipelajari b) Mudah terampil dalam penggunaan teknologi informasi c) Teknologi informasi sangat mudah untuk dioperasikan
2	Presepsi Kemanfaatan	Tingkat keyakinan pengguna bahwa penggunaan sistem akan memberikan manfaat yang	a) Menjadikan pekerjaan lebih mudah (<i>makes job easier</i>)

		dapat meningkatkan kinerjanya.	b) Bermanfaat (<i>usefulness</i>) c) Menambahkan produktivitas (<i>increase productivity</i>) d) Mempertinggi efektivitas (<i>enhance effectiveness</i>) e) Mengembangkan kinerja pekerjaan (<i>improve job performance</i>)
3	Sikap Penggunaan	Perasaan positif atau negatif seseorang terkait dengan perilaku yang akan dilakukan.	a) Evaluasi pengguna terhadap ketertarikan dalam menggunakan sistem b) Perasaan positif atau negatif yang mendorong dan mendukung pemanfaatan teknologi dalam sistem informasi
4	Minat Penggunaan	Kecenderungan atau keinginan seseorang untuk menggunakan sistem informasi.	a) Penggunaan sistem untuk menyelesaikan pekerjaan (<i>carrying out the task</i>)

			b) Penggunaan rencana pemanfaatan di masa depan (<i>planned utilization in the future</i>)
5	Kepuasan	Kondisi psikologis yang didasarkan pada harapan dan kebutuhan konsumen, serta evaluasi terhadap pengalaman konsumsi yang telah dilakukan.	a) Harapan (<i>Expectations</i>) b) Kinerja (<i>Performance</i>) c) Perbandingan (<i>Comparison</i>) d) Pengalaman (<i>Experience</i>) e) Konfirmasi (<i>Confirmation</i>) f) Diskonfirmasi (<i>Disconfirmation</i>)
6	Pengguna Nyata	Penggunaan sistem secara nyata atau kondisi nyata penggunaan sistem oleh seseorang.	a) Penggunaan sesungguhnya b) Frekuensi sesungguhnya c) Kepuasan pengguna

I. Instrumen penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan untuk membantu proses pengumpulan data yang dibutuhkan dalam suatu penelitian. Menurut Zainal Arifin (2011), instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkan, memeriksa, dan mengeksplorasi suatu masalah yang sedang diteliti. Sugiyono (2015)

menjelaskan bahwa dalam penelitian kuantitatif, kualitas instrumen sangat bergantung pada validitas dan reliabilitasnya. Namun, meskipun instrumen telah teruji validitas dan reliabilitasnya, hasil yang dihasilkan belum tentu valid dan andal jika alat tersebut tidak digunakan dengan cara yang tepat (Andi Ibrahim et al., 2018).

Bentuk instrumen penelitian biasanya bergantung pada metode pengumpulan data yang digunakan. Dalam metode kuesioner, instrumen penelitian biasanya berupa angket atau kuesioner. Menurut Umar (2003), kuesioner adalah sebuah metode pengumpulan informasi yang nantinya akan dianalisis dalam penelitian untuk mendapatkan hasil yang spesifik. Nasehudin dan Gozali (2012) menyatakan bahwa tujuan utama penggunaan kuesioner adalah untuk memperoleh informasi yang relevan, akurat, dan dapat dipercaya sesuai dengan kebutuhan penelitian (Pranantha, 2021).

Dalam penelitian ini, instrumen yang digunakan adalah kuesioner dengan skala pengukuran tipe *continuous rating scale*, yang menggunakan skala 1 hingga 10. Skala ini bertujuan untuk mengukur sikap, opini, dan persepsi individu atau kelompok terhadap topik tertentu dalam penelitian. Alternatif jawaban yang tersedia pada skala ini bersifat bipolar, dengan dua kutub yang saling berlawanan, yaitu "tidak setuju" hingga "setuju." Skala 1 merepresentasikan pernyataan sangat tidak setuju, sedangkan skala 10 menunjukkan sangat setuju.

Indikator dari masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini akan dijadikan acuan untuk menyusun instrumen berupa pertanyaan atau pernyataan. Berikut ini adalah indikator yang dirancang untuk setiap variabel dalam penelitian ini.

Tabel 3. 2 Indikator Penelitian

No	Variabel	Indikator	Item
----	----------	-----------	------

1	Kemudahan	Mudah digunakan dalam bertransaksi	A1
		Merasa mudah menggunakan QRIS	A2
		Terampil dalam menggunakan QRIS untuk bertransaksi	A3
2	Kemanfaatan	Menjadikan transaksi lebih mudah	B1
		Bermanfaat	B2
		Meningkatkan produktivitas	B3
		Meningkatkan efektivitas	B4
		Mengembangkan kinerja pekerjaan	B5
3	Sikap Penggunaan	QRIS dapat mendukung dan mendorong kebutuhan transaksi sehari-hari	C1
		QRIS menarik untuk digunakan	C2
		QRIS nyaman ketika digunakan	C3
4	Minat Menggunakan	Menggunakan QRIS untuk transaksi pembelian	D1
		Rencana pemanfaatan di masa depan	D2
5	Kepuasan Penggunaan	Menggunakan QRIS sesuai dengan harapan	E1

		Minat untuk menggunakan QRIS kembali	E2
		Kesediaan untuk merekomendasikan QRIS kepada orang lain	E3
6	Penggunaan Nyata	Menggunakan QRIS dalam kehidupan sehari-hari	F1
		Lebih sering melakukan transaksi menggunakan QRIS	F2
		Menggunakan QRIS dimana dan kapan saja	F3
		Menggunakan QRIS tidak membutuhkan banyak usaha	F4

J. Teknik analisis data

Data dianggap valid dan reliabel apabila instrumen penelitian yang digunakan untuk menggambarkan data tersebut juga memiliki validitas dan reliabilitas (Sugiyono, 2017). Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Partial Least Squares (PLS). PLS adalah metode analisis yang kuat dan sering disebut sebagai soft modelling karena menghindari asumsi-asumsi yang ada dalam regresi Ordinary Least Squares (OLS), seperti kebutuhan data yang terdistribusi normal multivariat dan tidak adanya masalah multikolinearitas antar variabel eksogen (Wold, 1985). Pada dasarnya, Wold mengembangkan PLS untuk menguji teori dengan data yang kurang kuat, seperti jumlah sampel yang kecil atau masalah normalitas data (Wold, 1982).

Untuk menganalisis SEM berbasis komponen menggunakan PLS, perangkat lunak yang dikembangkan di Universitas Hamburg, Jerman,

disebut SMARTPLS. Versi 3.2.8 dapat diunduh secara gratis melalui www.smartpls.com. Selanjutnya, ada beberapa tahap dalam analisis PLS-SEM, yaitu sebagai berikut:

1. Konseptualisasi Model

Konseptualisasi model adalah langkah pertama dalam analisis PLS-SEM. Pada tahap ini, peneliti perlu mengembangkan dan mengukur konstruk. Menurut Churchill (1979), ada delapan tahapan prosedur dalam pengembangan dan pengukuran konstruk, antara lain:

- 1) Menentukan konstruk dominan
- 2) Memilih item yang mewakili konstruk tersebut
- 3) Mengumpulkan data untuk uji pretest
- 4) Purifikasi konstruk
- 5) Mengumpulkan data baru
- 6) Uji validitas

Uji validitas bertujuan untuk mendeteksi apakah instrumen penelitian dapat diterapkan pada kelompok sasaran atau tidak (Nugroho, 2020).

Tabel 3. 3 Uji Validitas

No	Variabel	Indikator	r-hitung	r-tabel	Keterangan
1	Presepsi Kemudahan (X1)	A1	0.857	0.138	Valid
		A2	0.794	0.138	Valid
		A3	0.864	0.138	Valid
2	Presepsi Kemanfaatan (X2)	B1	0.761	0.138	Valid
		B2	0.77	0.138	Valid
		B3	0.819	0.138	Valid
		B4	0.752	0.138	Valid
		B5	0.808	0.138	Valid
3	Sikap Penggunaan (X3)	C1	0.841	0.138	Valid
		C2	0.836	0.138	Valid

		C3	0.864	0.138	Valid
4	Minat Menggunakan (X4)	D1	0.832	0.138	Valid
		D2	0.863	0.138	Valid
5	Kepuasan Penggunaan (X5)	E1	0.858	0.138	Valid
		E2	0.863	0.138	Valid
		E3	0.857	0.138	Valid
6	Penggunaan (Y1)	F1	0.724	0.138	Valid
		F2	0.819	0.138	Valid
		F3	0.829	0.138	Valid
		F4	0.833	0.138	Valid

r-hitung merupakan nilai outer loadings dari hasil analisis SmartPLS, sedangkan r-tabel diambil dari tabel r dengan $\alpha = 0.05$ dan $n = 201$ ($r_{tabel} \approx 0.138$). Semua indikator memenuhi kriteria $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$, sehingga dinyatakan valid. r-tabel dihitung berdasarkan derajat kebebasan ($df = n-2$) dan tingkat signifikansi $\alpha = 0.05$. Jika menggunakan kriteria tambahan, seperti $\text{outer loadings} \geq 0.7$, beberapa indikator seperti F1 (0.724) tetap valid karena r-hitung lebih besar dari r-tabel, meskipun nilainya mendekati batas minimal.

7) Uji Reabilitas

Menurut Nugroho (2020), uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah instrumen penelitian konsisten atau tidak jika digunakan oleh kelompok lain dengan karakteristik serupa.

Tabel 3. 4 Uji Reabilitas

No	Konstruk	Jumlah Indikator	Cronbach's Alpha (α)	Composite Reliability (CR)	Keterangan
1	Presepsi Kemudahan (X1)	3	0.857	0.911	Reliabel
2	Presepsi Kemanfaatan (X2)	5	0.869	0.901	Reliabel
3	Sikap Penggunaan (X3)	3	0.846	0.903	Reliabel
4	Minat Menggunakan (X4)	2	0.721	0.847	Reliabel
5	Kepuasan Penggunaan (X5)	3	0.891	0.927	Reliabel
6	Penggunaan (Y1)	4	0.874	0.908	Reliabel

Kriteria reliabilitas menyatakan bahwa sebuah konstruk dianggap reliabel jika Cronbach's Alpha (α) ≥ 0.7 (Nunnally & Bernstein, 1994) dan memenuhi syarat reliabilitas jika Composite Reliability (CR) ≥ 0.7 (Hair et al., 2017). Nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability dihitung berdasarkan outer loadings dari data SmartPLS. Berdasarkan hasil perhitungan, seluruh konstruk memenuhi kriteria reliabilitas karena $\alpha > 0.7$ dan $CR > 0.7$. Meskipun konstruk Minat Menggunakan (X4) memiliki Cronbach's Alpha yang mendekati 0.7 (0.721), nilai Composite Reliability-nya (0.847) tetap memenuhi syarat.

Dengan demikian, seluruh konstruk dalam penelitian ini dinyatakan reliabel karena memenuhi syarat statistik berdasarkan nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability.

8) Menentukan skor pengukuran konstruk.

2. Menentukan Metode Algoritma Analisis

Setelah melewati tahapan konseptualisasi model, tahap berikutnya adalah memilih metode algoritma analisis yang akan digunakan untuk estimasi model. Dalam PLS-SEM, menggunakan program SmartPLS 3.0, metode algoritma analisis yang tersedia adalah algoritma PLS dengan tiga skema pilihan, yaitu *factorial*, *centroid*, dan *path* atau *structural whitening*.

3. Menentukan Metode Resampling

Pada umumnya, ada dua metode yang digunakan oleh peneliti dalam bidang SEM untuk proses resampling, yaitu bootstrapping dan jackknifing. Metode bootstrapping menggunakan seluruh sampel asli untuk melakukan resampling. Metode ini lebih sering diterapkan dalam model persamaan struktural. Program SmartPLS 3.2.8 hanya menyediakan metode resampling bootstrapping dengan tiga pilihan, yaitu *No Sign*

Changes, *Individual Sign Changes*, dan *Construct Level Changes*.

4. Menggambar Diagram Jalur

Untuk menggambar diagram jalur (path diagram), digunakan prosedur *Nomogram Reticular Action Modelling* (RAM) dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1) Konstruk teoritis (*theoretical constructs*) yang mewakili variabel laten digambarkan dengan bentuk lingkaran atau elips (*circle*).
- 2) Variabel observasi atau indikator digambarkan dengan bentuk kotak (*squares*).
- 3) Hubungan asimetri digambarkan dengan arah panah tunggal.
- 4) Hubungan simetris digambarkan dengan arah panah ganda.

5. Evaluasi Model

Evaluasi model dalam PLS-SEM menggunakan SmartPLS 3.2.8 dilakukan dengan menilai hasil pengukuran model melalui analisis faktor konfirmatori, atau dengan menguji validitas dan reliabilitas konstruk laten. Setelah itu, dilakukan evaluasi model struktural dan pengujian signifikan untuk menguji pengaruh antar konstruk atau variabel.

K. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan disusun secara sistematis dan logis agar memudahkan pembaca memahami setiap bagian dari penelitian yang akan dilakukan. Berikut adalah gambaran umum dari sistematika penulisan yang diharapkan:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan. Penjelasan di bagian ini bertujuan untuk memberikan konteks mengenai pentingnya penelitian serta mengidentifikasi masalah yang akan dibahas.

BAB II: TELAAH PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

Bab ini akan memuat kajian teori terkait dengan penggunaan QRIS, kemudahan penggunaan teknologi, kepuasan konsumen, dan penelitian-penelitian sebelumnya yang relevan. Tinjauan pustaka ini bertujuan untuk membangun dasar teori yang kuat serta menunjukkan gap penelitian yang ada.

BAB III: METODE PENELITIAN

Pada bab ini, menjelaskan mengenai desain penelitian, jenis data yang akan digunakan, populasi dan sampel, teknik pengumpulan menggunakan survei, serta metode analisis data yang akan diterapkan. Penjelasan mengenai metode penelitian ini penting agar hasil penelitian dapat direplikasi atau diuji oleh peneliti lain.

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan menyajikan hasil analisis data yang telah dikumpulkan. Peneliti akan membandingkan hasil penelitian dengan teori-teori yang telah dibahas di bab sebelumnya dan menjelaskan implikasi dari hasil penelitian yang telah dilakukan.

BAB V: PENUTUP

Bab terakhir berisi kesimpulan, temuan penelitian dan memberikan rekomendasi untuk pelaku usaha, konsumen, serta pihak terkait lainnya.

Sistematika penulisan ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang jelas dan mendalam mengenai pengaruh kepuasan terhadap penggunaan QRIS dengan pendekatan TAM di Daerah Istimewa Yogyakarta.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Penggunaan QRIS

1. Hasil Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan data primer yang dilakukan dengan cara menyebarkan kuisioner online (google form) melalui sosial media dengan kriteria tertentu, yakni pengguna QRIS dan berdomisili di Daerah Istimewa Yogyakarta. Berikut ulasan data:

Tabel 4. 1 **Penggunaan aplikasi M-Banking oleh responden untuk QRIS**

Sumber: Data primer diolah (2025)

No.	Penggunaan M-Banking untuk QRIS	Jumlah (orang)	Presentase (%)
1.	Ya	201	100
Total		201	100

Berdasarkan table diatas, 201 responden dalam penelitian ini, menggunakan mobile banking (M-Banking) untuk keperluan transaksi QRIS, Artinya presentase yang sangat tinggi sebanyak 100% menunjukkan bahwa responden sudah terbiasa dengan layanan perbankan digital dan telah mengintegrasikan penggunaan QRIS dalam aktivitas keuangan mereka sehari-hari.

Tabel 4. 2 **Domisili responden**

No.	Kabupaten/Kota	Jumlah (orang)	Presentase (%)
1.	Kota Yogyakarta	88	43,8
2.	Kabupaten Sleman	63	31,3
3.	Kabupaten Bantul	25	12,4
4.	Kabupaten Kulon Progo	14	7
5.	Kabupaten Gunungkidul	11	5,5
Total		201	100

Sumber: Data primer diolah (2025)

Berdasarkan data dari 201 responden dalam penelitian ini, distribusi domisili menunjukkan bahwa mayoritas responden berdomisili di Kota Yogyakarta sebesar 43,8%, diikuti oleh Kabupaten Sleman sebesar 31,3%, Kabupaten Bantul sebesar 12,4%, serta persentase yang lebih kecil berasal dari Kabupaten Kulon Progo 7% dan Kabupaten Gunungkidul 5,5%.

1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden pada penelitian ini merupakan pendeskripsian berdasar: usia, jenis kelamin, pekerjaan, penghasilan perbulan, kepemilikan rekening, penggunaan aplikasi M-Banking dan jenis transaksi.

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4. 3 Usia responden

No.	Kategori Usia	Jumlah (orang)	Presentase (%)
1.	15 Tahun	2	1
2.	16-20 Tahun	36	17,9
3.	21-30 Tahun	106	52,7
4.	30-40 Tahun	36	17,9
5.	> 41 Tahun	21	10,4
Total		201	100

Sumber: Data primer diolah (2025)

Hasil dari pengisian kuesioner dengan 201 responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini, distribusi usia terdiri dari usia 15 tahun sebesar 1%, usia 16-20 tahun sebesar 17,9%, usia 21-30 tahun sebesar 52,7%, dan usia 31-40 tahun sebesar 17,9%, sementara untuk responden berusia di atas 41 tahun sebesar 10,4%. Mayoritas responden berada dalam rentang usia 21-30 tahun (52,7%), yang mencerminkan kelompok usia produktif dan paling aktif dalam penggunaan teknologi keuangan digital, termasuk QRIS.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4. 4 Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Presentase (%)
1.	Perempuan	118	58,7
2.	Laki-laki	83	41,3
Total		201	100

Sumber: Data primer diolah (2025)

Dari total 201 responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini, sebanyak 58,7% merupakan perempuan, sementara 41,3% lainnya adalah laki-laki. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini didominasi oleh perempuan, yang dapat mencerminkan kecenderungan mereka dalam menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran digital.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4. 5 Pekerjaan

No.	Jenis Pekerjaan	Jumlah (orang)	Presentase (%)
1.	Pelajar	12	6
2.	Mahasiswa/i	72	35,8
3.	PNS	15	7,5
4.	Wirausaha	28	13,9
5.	Ibu Rumah Tangga	20	10
6.	Karyawan Swasta	51	25,4
7.	Lawyer	1	0,5
8.	Konsultan	1	0,5
9.	Dosen	1	0,5
Total		201	100

Sumber: Data primer diolah (2025)

Berdasarkan data dari 201 responden dalam penelitian ini, distribusi pekerjaan menunjukkan bahwa mayoritas responden berasal dari kalangan mahasiswa/i sebesar 35,8%, diikuti oleh karyawan swasta 25,4%, wirausaha

sebesar 13,9%, pelajar sebesar 6% dan kelompok lainnya seperti ibu rumah tangga, karyawan swasta, PNS, dosen, konsultan, serta profesi lain dalam jumlah yang lebih kecil.

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan

Tabel 4. 6 Penghasilan Perbulan

No.	Penghasilan Perbulan	Jumlah (orang)	Presentase (%)
1.	<Rp 4.910.000	110	54,7
2.	Rp 5.000.000 – 9.200.000	63	31,3
3.	Rp 10.000.000 – 14.500.000	18	9
4.	>Rp 15.000.000	10	5
Total		201	100

Sumber: Data primer diolah (2025)

Berdasarkan data dari 203 responden dalam penelitian ini, distribusi penghasilan per bulan menunjukkan bahwa mayoritas responden, yaitu 54,7%, memiliki penghasilan kurang dari Rp 4.910.000, diikuti oleh kelompok dengan penghasilan Rp 5.000.000 - Rp 9.200.000 sebesar 31,3%, sementara responden dengan penghasilan Rp 10.000.000 - Rp 14.500.000 sebesar 9% dan lebih dari Rp 15.000.000 hanya 5% dan dalam jumlah yang lebih kecil. Mayoritas responden dengan penghasilan di bawah Rp 4.910.000 mencerminkan bahwa pengguna QRIS dalam penelitian ini sebagian besar berasal dari kalangan mahasiswa, pelajar, atau pekerja dengan penghasilan menengah ke bawah, yang lebih memilih metode pembayaran digital karena kemudahannya dalam melakukan transaksi kecil dan efisiensinya dalam penggunaan sehari-hari.

e. Karakteristik Responden Berdasarkan Kepemilikan Rekening

Tabel 4. 7 Kepemilikan Rekening

No.	Status	Jumlah (orang)	Presentase (%)
1.	Ya	198	98,5
2.	Tidak	3	1,5
Total		201	100

Sumber: Data primer diolah (2025)

Berdasarkan data dari 201 responden dalam penelitian ini, mayoritas responden, yaitu 98,5%, memiliki rekening bank, sementara hanya 1,5% yang tidak memiliki rekening. Adapun bank yang paling banyak digunakan oleh responden adalah BCA, BNI, Mandiri, dan BRI, yang merupakan bank dengan jaringan luas dan dukungan terhadap layanan pembayaran digital, termasuk QRIS.

f. Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan Aplikasi M-Banking

Tabel 4. 8 Penggunaan Aplikasi M-Bank

No.	Status	Jumlah (orang)	Presentase (%)
1.	Ya	196	97,5
2.	Tidak	5	2,5
Total		201	100

Sumber: Data primer diolah (2025)

Berdasarkan data dari 201 responden dalam penelitian ini, sebanyak 97,5% responden menggunakan aplikasi mobile banking (M-Banking), sedangkan hanya 2,5% yang tidak menggunakannya. Tingginya persentase penggunaan M-Banking menunjukkan bahwa mayoritas responden sudah terbiasa dengan layanan perbankan digital dan memanfaatkannya dalam aktivitas keuangan sehari-hari, termasuk dalam transaksi menggunakan QRIS. M-Banking mempermudah pengguna dalam melakukan transaksi keuangan seperti pembayaran, transfer, serta top-up saldo e-wallet yang terintegrasi dengan QRIS.

g. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Transaksi

Tabel 4. 9 Jenis Transaksi

No.	Jenis Transaksi	Jumlah (orang)	Presentase (%)
1.	Membayar makanan/minuman	60	29,9
2.	Belanja kebutuhan sehari-hari	44	21,9
3.	Belanja di supermarket	29	14,4
4.	Membayar di kafe/restoran	17	8,5
5.	E-Commerce	15	7,5
6.	Tagihan	11	5,5
7.	Membayar di toko fashion	10	5
8.	Belanja di pasar tradisional	5	2,5
9.	Transportasi	3	1,5
10.	Sumbangan/donasi	3	1,5
11.	Pajak/retribusi	1	0,5
Total		201	100

Sumber: Data primer diolah (2025)

Berdasarkan data dari 201 responden dalam penelitian ini, penggunaan QRIS paling banyak dilakukan untuk membayar makanan atau minuman sebesar 29,9% diikuti oleh belanja kebutuhan sehari-hari sebesar 21,9%, serta belanja di supermarket atau mall sebesar 14,4%. Selain itu, QRIS juga digunakan untuk berbagai keperluan lain seperti membayar di kafe/restoran, pasar tradisional, toko fashion, transportasi, serta pembayaran tagihan, meskipun dengan persentase yang lebih kecil. Selain itu, QRIS juga digunakan untuk transaksi di sektor e-commerce, sumbangan atau donasi, serta pembayaran pajak dan retribusi. Hal ini menunjukkan bahwa adopsi QRIS telah meluas ke berbagai sektor ekonomi, baik dalam transaksi

ritel maupun transaksi online. Dari hasil ini, QRIS lebih sering digunakan dalam transaksi sehari-hari yang berkaitan dengan konsumsi makanan dan kebutuhan pokok, yang mencerminkan bahwa masyarakat lebih memilih metode pembayaran digital untuk transaksi cepat dan praktis.

2. Statistik Deskriptif

Tabel 4. 10 Statistik Deskriptif

Statistic	A1	A2	A3	B1	B2
count	201	201	201	201	201
mean	9.2189	9.2039	9.2039	9.2935	9.2039
std	0.9601	1.0262	1.0503	0.8765	1.0503
min	6	4	5	5	5

Sumber: Data primer diolah (2025)

Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner, berikut adalah temuan statistik deskriptif yang menggambarkan karakteristik respons responden terkait penggunaan QRIS di Daerah Istimewa Yogyakarta:

a) Distribusi Jawaban Responden

Rata-rata skor seluruh item pertanyaan berada pada rentang 8.7–9.3 (skala 1–10), menunjukkan bahwa mayoritas responden cenderung setuju dengan pernyataan yang diajukan.

Standar deviasi berkisar antara 0.87–1.39, mengindikasikan bahwa jawaban responden secara umum relatif konsisten. Namun, terdapat beberapa item dengan variasi jawaban lebih tinggi, seperti pada indikator F3 (1.39) dan F2 (1.29).

b) Rentang Jawaban

Nilai minimum pada beberapa item mencapai 1–6, yang merefleksikan adanya perbedaan persepsi yang signifikan di antara sebagian kecil responden. Nilai maksimum seluruh item adalah 10, menandakan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian sangat positif terhadap aspek yang diteliti.

c) Variabilitas Data

Item dengan standar deviasi tertinggi, seperti F3 (1.39) dan F2 (1.29), menunjukkan bahwa responden memiliki persepsi yang beragam pada aspek terkait. Sebaliknya, item dengan standar deviasi terendah, seperti B1 (0.87) dan A1 (0.96), mencerminkan konsistensi tinggi dalam respons responden.

d) Implikasi terhadap Model Penerimaan Teknologi (TAM)

Temuan ini memberikan gambaran awal sebagai berikut:

1. Persepsi Positif: Skor rata-rata yang tinggi pada seluruh item mengindikasikan bahwa responden memandang QRIS sebagai sistem yang mudah digunakan (X1) dan bermanfaat (X2) sesuai kerangka *Technology Acceptance Model (TAM)*.
2. Faktor Variabilitas: Adanya variasi jawaban pada item tertentu (misalnya, F2 dan F3) menunjukkan bahwa faktor eksternal (seperti pengalaman pengguna atau fasilitas pendukung) mungkin memengaruhi penerimaan QRIS.
3. Konsistensi Respons: Tingkat konsistensi jawaban yang tinggi pada sebagian besar item memperkuat validitas instrumen penelitian.

Secara umum, hasil analisis deskriptif mengungkapkan bahwa persepsi responden terhadap QRIS di Daerah Istimewa Yogyakarta cenderung positif, dengan tingkat keseragaman jawaban yang tinggi. Namun, variabilitas pada beberapa item menjadi dasar perlunya eksplorasi lebih lanjut melalui analisis inferensial untuk menguji hubungan antar variabel dalam model penelitian. Temuan ini juga memberikan rekomendasi implisit bagi pengembang QRIS untuk memperhatikan faktor-faktor yang menyebabkan variasi persepsi guna meningkatkan adopsi sistem.

B. Hasil Penelitian

1. Outer Model

Sebuah konsep dan model penelitian tidak dapat diuji dalam suatu hubungan prediktif yang bersifat relasional maupun kausal jika belum melalui tahap penyaringan dalam model pengukuran. *Outer model* berfungsi untuk menilai validitas konstruk serta menguji reliabilitas instrumen penelitian.

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengevaluasi sejauh mana instrumen penelitian mampu mengukur variabel yang dimaksud. Dalam metode *Structural Equation Modeling* (SEM) – *Partial Least Square* (PLS), terdapat dua pendekatan yang digunakan dalam pengujian validitas, yaitu:

1) Validitas Konvergen

Sebelum beralih ke pengujian inner model, peneliti terlebih dahulu menguji validitas konvergen guna menilai keabsahan indikator serta variabel yang digunakan. Bertujuan menilai sejauh mana indikator-indikator dalam satu variabel laten berkorelasi satu sama lain. Analisis ini mencakup uji *loading factor* dan *Average Variance Extracted* (AVE). Langkah awal dalam pengujian ini adalah melakukan uji coba terhadap indikator dalam kuesioner untuk memastikan bahwa setiap indikator mampu mengukur variabel yang diwakilinya. Hasil pengujian validitas konvergen dianalisis berdasarkan nilai loading factor menggunakan perangkat lunak SmartPLS versi 3.3.3.

Tabel 4. 11 Uji Validitas Konvergen

No	Variabel	Indikator	r-hitung	r-tabel	Keterangan
1	Presepsi Kemudahan (X1)	A1	0.857	0.138	Valid
		A2	0.794	0.138	Valid

		A3	0.864	0.138	Valid
2	Presepsi Kemanfaatan (X2)	B1	0.761	0.138	Valid
		B2	0.77	0.138	Valid
		B3	0.819	0.138	Valid
		B4	0.752	0.138	Valid
		B5	0.808	0.138	Valid
3	Sikap Penggunaan (X3)	C1	0.841	0.138	Valid
		C2	0.836	0.138	Valid
		C3	0.864	0.138	Valid
4	Minat Menggunakan (X4)	D1	0.832	0.138	Valid
		D2	0.863	0.138	Valid
5	Kepuasan Penggunaan (X5)	E1	0.858	0.138	Valid

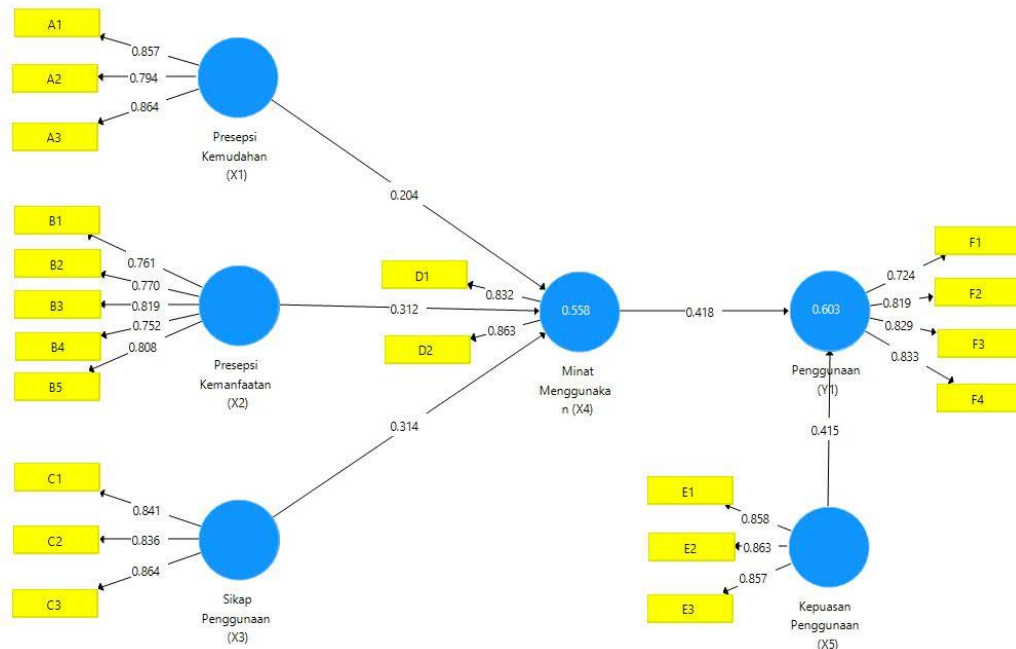
		E2	0.863	0.138	Valid
		E3	0.857	0.138	Valid
6	Penggunaan (Y1)	F1	0.724	0.138	Valid
		F2	0.819	0.138	Valid
		F3	0.829	0.138	Valid
		F4	0.833	0.138	Valid

Berdasarkan hasil yang ditampilkan dalam 4.11, seluruh indikator yang digunakan dalam penelitian ini telah memenuhi kriteria validitas konvergen dengan nilai loading factor di atas 0,7. Dengan demikian, seluruh indikator yang digunakan dalam penelitian ini dapat dinyatakan valid, karena telah memenuhi standar minimum yang ditetapkan dalam pengujian validitas konvergen.

Menurut Chin (1998), nilai *loading factor* yang dianggap valid harus lebih dari 0,70. Dalam penelitian ini, setiap indikator telah diuji dalam dua tahap dan semuanya menunjukkan nilai di atas 0,70. Hal ini menunjukkan bahwa setiap indikator memiliki hubungan yang kuat dengan variabel laten yang diukur, sehingga telah memenuhi kriteria validitas berdasarkan *loading factor*.

r-hitung merupakan nilai outer loadings dari hasil analisis SmartPLS, sedangkan r-tabel diambil dari tabel r dengan $\alpha = 0.05$ dan $n = 201$ ($r_{\text{tabel}} \approx 0.138$). Semua indikator memenuhi kriteria $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$, sehingga dinyatakan valid. r-tabel dihitung berdasarkan derajat kebebasan ($df = n-2$) dan tingkat signifikansi $\alpha = 0.05$. Jika menggunakan kriteria tambahan, seperti $\text{outer loadings} \geq 0.7$, beberapa indikator seperti F1 (0.724) tetap valid karena r-hitung lebih besar dari r-tabel, meskipun nilainya mendekati batas minimal.

Gambar 4. 1 Outer Model



Sumber: Data primer diolah (2025)

Langkah selanjutnya dalam pengujian validitas konvergen adalah mengevaluasi validitas variabel dengan merujuk pada nilai *Average Variance Extracted* (AVE). *Average Variance Extracted* (AVE) merupakan ukuran yang digunakan dalam *Partial Least Squares-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) untuk mengevaluasi validitas konvergen dari suatu konstruk laten. Nilai AVE menggambarkan sejauh mana sebuah variabel laten mampu menjelaskan varians dari indikator-indikator yang mengukurnya. Semakin tinggi nilai AVE, semakin baik kemampuan konstruk dalam merepresentasikan variabel yang diukur. Menurut Fornell & Larcker (1981), AVE dihitung menggunakan rumus berikut:

$$AVE = \frac{\sum \text{factor loading}^2}{n}$$

di mana *factor loading* merupakan korelasi antara indikator dengan konstruk laten, dan *n* adalah jumlah indikator dalam satu konstruk. Interpretasi AVE sebagai berikut:

- $AVE \geq 0,50 \rightarrow$ Konstruk dianggap memiliki validitas konvergen yang baik, yang berarti lebih dari 50% varians indikator dapat dijelaskan oleh konstruk laten (Hair et al., 2017).
- $AVE < 0,50 \rightarrow$ Konstruk berpotensi memiliki validitas yang rendah, karena lebih banyak varians yang berasal dari kesalahan pengukuran dibandingkan dengan varians yang dijelaskan oleh konstruk laten.

Hasil analisis AVE digunakan untuk menilai sejauh mana indikator mampu menjelaskan variabel yang diukur. Berikut adalah hasil pengujian AVE:

Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Konvergen dengan Average Variance Extracted (AVE)

Konstruk	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Kepuasan Pengguna (X5)	0,894	0,738
Minat Menggunakan (X4)	0,836	0,719
Penggunaan (Y1)	0,878	0,644
Persepsi Kemanfaatan (X2)	0,888	0,613
Persepsi Kemudahan (X1)	0,877	0,704
Sikap Penggunaan (X3)	0,884	0,717

Berdasarkan hasil perhitungan *Composite Reliability* dan *Average Variance Extracted* (AVE), seluruh konstruk dalam penelitian ini memiliki nilai $AVE \geq 0,50$,

yang menunjukkan bahwa setiap variabel laten mampu menjelaskan lebih dari 50% varians indikatornya. Dengan demikian, seluruh konstruk dalam penelitian ini telah memenuhi kriteria validitas konvergen. Selain itu, nilai *Composite Reliability (CR)* untuk setiap konstruk berada di atas 0,70, yang mengindikasikan bahwa instrumen penelitian ini memiliki reliabilitas yang baik dan dapat diandalkan dalam mengukur variabel yang dimaksud.

2) Validitas diskriminan

Validitas diskriminan berkaitan dengan prinsip bahwa setiap konstruk dalam model penelitian harus memiliki perbedaan yang jelas dengan konstruk lainnya. Dengan kata lain, indikator yang digunakan untuk mengukur suatu variabel laten tidak boleh memiliki korelasi tinggi dengan variabel laten lainnya. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap konstruk memiliki keunikan dan tidak terjadi tumpang tindih dalam pengukurannya (Hair et al., 2014).

Salah satu cara untuk menguji validitas diskriminan adalah dengan kriteria Fornell-Larcker, yang mengevaluasi sejauh mana sebuah konstruk berbeda dari konstruk lainnya dalam model penelitian. Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan akar kuadrat dari Average Variance Extracted (AVE) suatu konstruk dengan korelasi antar konstruk lainnya. Jika nilai akar kuadrat AVE dari suatu konstruk lebih besar dibandingkan korelasinya dengan konstruk lain, maka validitas diskriminan dianggap terpenuhi. Uji validitas diskriminan dapat dilakukan melalui dua pendekatan utama, yaitu:

- a) Kriteria Fornell-Larcker, yang membandingkan akar kuadrat AVE dengan korelasi antar variabel laten.
- b) Cross-Loading, yang menilai apakah indikator suatu konstruk memiliki loading yang lebih tinggi terhadap konstruk yang diukurnya dibandingkan dengan konstruk lainnya.

Oleh karena itu, langkah pertama dalam menguji validitas diskriminan adalah menganalisis korelasi antar variabel yang terkait dengan menggunakan metode Fornell-Larcker. Pendekatan ini digunakan untuk menilai sejauh mana

suatu konstruk berbeda dengan konstruk lainnya dalam model penelitian. Hasil pengujian validitas diskriminan dengan metode Fornell-Larcker dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4. 13 Hasil Uji Validitas Diskriminan dengan Fornell-Larcker

Konstruk	Kepuasan Penggunaan (X5)	Minat Menggunakan (X4)	Penggunaan (Y1)	Persepsi Kemanfaatan (X2)	Persepsi Kemudahan (X1)	Sikap Penggunaan (X3)
Kepuasan Penggunaan (X5)	0,859					
Minat Menggunakan (X4)	0,736	0,848				
Penggunaan (Y1)	0,723	0,724	0,802			
Persepsi Kemanfaatan (X2)	0,717	0,691	0,716	0,783		
Persepsi Kemudahan (X1)	0,620	0,644	0,624	0,753	0,839	
Sikap Penggunaan (X3)	0,798	0,671	0,718	0,717	0,653	0,847

Sumber: Data primer diolah (2025)

Uji validitas diskriminan dengan metode Fornell-Larcker menyatakan bahwa validitas diskriminan terpenuhi apabila akar kuadrat AVE dari suatu konstruk (nilai yang dicetak tebal) lebih besar dibandingkan dengan korelasi antara konstruk tersebut dengan konstruk lainnya.

Berdasarkan tabel di atas, nilai diagonal (akar kuadrat AVE) setiap konstruk lebih besar dibandingkan dengan nilai korelasi antar konstruk lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa setiap konstruk dalam model penelitian memiliki perbedaan

yang jelas satu sama lain dan tidak terjadi tumpang tindih dalam pengukurannya. Oleh karena itu, validitas diskriminan pada penelitian ini telah terpenuhi. Dengan demikian, peneliti dapat melanjutkan pengujian korelasi antara masing-masing indikator dengan variabel yang diukur. Hal ini dilakukan dengan menganalisis nilai validitas diskriminan menggunakan cross loading, yang dihitung melalui aplikasi SmartPLS versi 3.3.3, sebagaimana disajikan berikut:

Tabel 4. 14 Uji Validitas Diskriminan dengan Cross Loading

No.	Item	Variabel	Hasil <i>Cross Loading</i>	Kriteria	Keterangan
1	A1	Persepsi Kemudahan (X1)	0,857	> 0,7	Valid
2	A2	Persepsi Kemudahan (X1)	0,794	> 0,7	Valid
3	A3	Persepsi Kemudahan (X1)	0,864	> 0,7	Valid
4	B1	Persepsi Kemanfaatan (X2)	0,761	> 0,7	Valid
5	B2	Persepsi Kemanfaatan (X2)	0,770	> 0,7	Valid
6	B3	Persepsi Kemanfaatan (X2)	0,819	> 0,7	Valid
7	B4	Persepsi Kemanfaatan (X2)	0,752	> 0,7	Valid
8	B5	Persepsi Kemanfaatan (X2)	0,808	> 0,7	Valid

9	C1	Sikap Penggunaan (X3)	0,841	> 0,7	Valid
10	C2	Sikap Penggunaan (X3)	0,836	> 0,7	Valid
11	C3	Sikap Penggunaan (X3)	0,864	> 0,7	Valid
12	D1	Minat Menggunakan (X4)	0,832	> 0,7	Valid
13	D2	Minat Menggunakan (X4)	0,863	> 0,7	Valid
14	E1	Kepuasan Penggunaan (X5)	0,858	> 0,7	Valid
15	E2	Kepuasan Penggunaan (X5)	0,863	> 0,7	Valid
16	E3	Kepuasan Penggunaan (X5)	0,857	> 0,7	Valid
17	F1	Penggunaan (Y1)	0,724	> 0,7	Valid
18	F2	Penggunaan (Y1)	0,819	> 0,7	Valid
19	F3	Penggunaan (Y1)	0,829	> 0,7	Valid
20	F4	Penggunaan (Y1)	0,833	> 0,7	Valid

Sumber: Data primer diolah (2025)

Hasil uji validitas diskriminan menggunakan metode cross loading menunjukkan bahwa setiap indikator memiliki nilai loading tertinggi pada variabel yang diukurnya dibandingkan dengan variabel lainnya. Hal ini mengindikasikan

bahwa masing-masing indikator mampu mengukur variabelnya secara lebih dominan dibandingkan dengan variabel lain dalam model penelitian. Selain itu, seluruh item dalam penelitian ini memiliki nilai cross loading di atas 0,7, yang berarti bahwa setiap indikator memiliki kontribusi yang cukup kuat dalam menjelaskan variabel laten yang diukur. Dengan terpenuhinya kriteria ini, dapat disimpulkan bahwa validitas diskriminan dalam penelitian ini telah terpenuhi, sehingga setiap konstruk dalam model penelitian memiliki kejelasan konsep dan tidak terjadi tumpang tindih antar variabel. Oleh karena itu, hasil ini mengonfirmasi bahwa instrumen yang digunakan telah sesuai untuk melanjutkan ke tahap analisis berikutnya.

b. Uji Reliabilitas

Selain uji validitas, penelitian ini juga melakukan uji reliabilitas yang bertujuan untuk mengukur sejauh mana alat ukur memiliki konsistensi internal dalam mengukur konstruk yang diteliti. Dalam metode *Partial Least Square* (PLS), uji reliabilitas dilakukan melalui dua pendekatan utama, yaitu *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* (CR).

1) Pendekatan pertama, *Cronbach's Alpha*, digunakan untuk mengukur batas bawah reliabilitas suatu konstruk dengan menilai konsistensi internal antar indikator dalam satu variabel. Nilai *Cronbach's Alpha* yang tinggi menunjukkan bahwa indikator dalam satu konstruk memiliki hubungan yang erat dan mampu mengukur variabel secara konsisten. Berikut ini adalah hasil pengujian reliabilitas dengan metode *Cronbach's Alpha* yang diperoleh menggunakan aplikasi SmartPLS versi 3.3.3:

Tabel 4. 15 Hasil Uji Reliabilitas dengan Cronbach's Alpha

Variabel	Cronbach's Alpha	Kriteria	Keterangan
Kepuasan Penggunaan (X5)	0.823	> 0.70	Reliabel
Minat Menggunakan (X4)	0.609	< 0.70	Kurang Reliabel

Penggunaan (Y1)	0.815	> 0.70	Reliabel
Persepsi Kemanfaatan (X2)	0.842	> 0.70	Reliabel
Persepsi Kemudahan (X1)	0.790	> 0.70	Reliabel
Sikap Penggunaan (X3)	0.803	> 0.70	Reliabel

Sumber: Data primer diolah, 2025

Hasil uji reliabilitas menggunakan *Cronbach's Alpha* menunjukkan bahwa sebagian besar variabel dalam penelitian ini memiliki nilai di atas 0.70, yang berarti konstruk-konstruk tersebut dikategorikan reliabel. Reliabilitas yang tinggi ini mengindikasikan bahwa indikator dalam masing-masing konstruk memiliki konsistensi internal yang baik dalam mengukur variabel yang dimaksud. Variabel Kepuasan Penggunaan (X5), Penggunaan (Y1), Persepsi Kemanfaatan (X2), Persepsi Kemudahan (X1), dan Sikap Penggunaan (X3) telah memenuhi kriteria reliabilitas, sehingga dapat digunakan secara akurat dalam penelitian ini.

Namun, terdapat satu variabel, yaitu Minat Menggunakan (X4), yang memiliki nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0.609, yang berada di bawah batas minimum 0.70. Nilai ini menunjukkan bahwa indikator dalam variabel tersebut belum memiliki tingkat konsistensi internal yang cukup baik, sehingga kurang reliabel dalam mengukur konstruk yang dimaksud. Oleh karena itu, variabel ini memerlukan evaluasi lebih lanjut untuk memastikan bahwa indikator yang digunakan benar-benar mampu merepresentasikan konsep yang diukur.

2) *Composite Reliability*

Pengujian reliabilitas dengan *Composite Reliability* (CR) digunakan untuk mengukur tingkat reliabilitas yang sebenarnya pada suatu konstruk. Metode ini memberikan estimasi yang lebih akurat dibandingkan *Cronbach's Alpha*, karena mempertimbangkan kontribusi masing-masing indikator dalam mengukur konstruk secara keseluruhan. Berikut ini merupakan hasil pengukuran reliabilitas menggunakan *Composite Reliability* yang diperoleh melalui aplikasi SmartPLS versi 3.3.3.

Tabel 4. 16 Hasil Uji Reliabilitas dengan Composite Reliability

Variabel	<i>Composite Reliability</i> (CR)	Kriteria	Keterangan
Kepuasan Penggunaan (X5)	0,894	$\geq 0,70$	Reliabel
Minat Menggunakan (X4)	0,836	$\geq 0,70$	Reliabel
Penggunaan (Y1)	0,878	$\geq 0,70$	Reliabel
Persepsi Kemanfaatan (X2)	0,888	$\geq 0,70$	Reliabel
Persepsi Kemudahan (X1)	0,877	$\geq 0,70$	Reliabel
Sikap Penggunaan (X3)	0,884	$\geq 0,70$	Reliabel

Sumber: Data primer diolah, 2025

Berdasarkan tabel di atas, seluruh variabel dalam penelitian ini memiliki nilai *Composite Reliability* (CR) yang melebihi batas minimal yang disyaratkan, yaitu lebih dari 0,70. Hal ini menunjukkan bahwa setiap konstruk dalam model memiliki tingkat konsistensi internal yang baik. Dengan demikian, pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini dapat dikatakan reliabel.

Selain itu, hasil uji reliabilitas dengan *Cronbach's Alpha* juga telah memenuhi kriteria, kecuali pada variabel Minat Menggunakan (X4) yang memiliki nilai di bawah 0,70, sehingga kurang reliabel dalam mengukur konstraknya. Namun, secara keseluruhan, kedua uji reliabilitas—baik *Cronbach's Alpha* maupun *Composite Reliability* (CR)—menunjukkan bahwa mayoritas variabel dalam penelitian ini memiliki reliabilitas yang baik. Oleh karena itu, pengujian dapat dilanjutkan ke tahap berikutnya, yaitu pengujian *inner model*.

2. Inner Model

Setelah melakukan pengujian *outer model* sebagai tahap awal penelitian, peneliti dapat melanjutkan ke tahap berikutnya, yaitu pengujian *inner model*. Pengujian *inner model* dilakukan karena seluruh kriteria pada *outer model* telah terpenuhi dengan baik.

Inner model digunakan untuk mengevaluasi hubungan antara variabel dalam penelitian serta menguji tingkat signifikansi dalam pengujian hipotesis. Salah satu langkah dalam pengujian inner model adalah:

a. Uji R-Square (R^2)

Sebagai langkah awal dalam pengujian *inner model*, uji R^2 digunakan untuk mengukur sejauh mana variabel eksogen mampu menjelaskan variasi pada variabel endogen. Semakin tinggi nilai R^2 , semakin baik kemampuan model dalam memprediksi hubungan antar variabel. Berikut ini merupakan hasil uji inner model dengan R^2 menggunakan aplikasi SmartPLS versi 3.3.3.

Tabel 4. 17 Hasil Uji R-Square (R^2)

Sumber: Data primer diolah, 2025

Variabel	Hasil	%
Minat Menggunakan (X4)	0.558	55.80%
Penggunaan (Y1)	0.603	60.30%

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa variabel endogen Minat Menggunakan (X4) memiliki nilai *R Square* sebesar 55,8%. Artinya, variasi variabel ini dapat dijelaskan oleh variabel eksogen dalam penelitian sebesar 55,8%, sementara 44,2% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Selain itu, variabel endogen Penggunaan (Y1) memiliki nilai *R Square* sebesar 60,3%, yang menunjukkan bahwa variabel eksogen dalam penelitian mampu menjelaskan 60,3% dari variasi yang terjadi pada variabel Penggunaan, sedangkan

39,7% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini.

b. Uji Hipotesis

Sebagai bagian utama dari pengujian inner model, uji hipotesis dalam metode *Partial Least Square* (PLS) dilakukan dengan menganalisis nilai *coefficient path* dan *T-statistics*. Melalui pengujian ini, hubungan antara variabel eksogen dan endogen dapat dianalisis untuk mengetahui apakah pengaruh yang terjadi bersifat positif atau negatif serta signifikan atau tidak signifikan. Hasil uji hipotesis ini menjadi dasar dalam menentukan apakah hubungan antar variabel dalam penelitian ini sesuai dengan hipotesis yang diajukan.

Berikut merupakan hasil uji *inner model* dengan *coefficient path* dan *Tstatistics* menggunakan aplikasi SmartPLS versi 3.3.3:

Tabel 4. 18 Hasil Uji Path Coefficient dan T-Statistics

Sumber: Data primer diolah, 2021

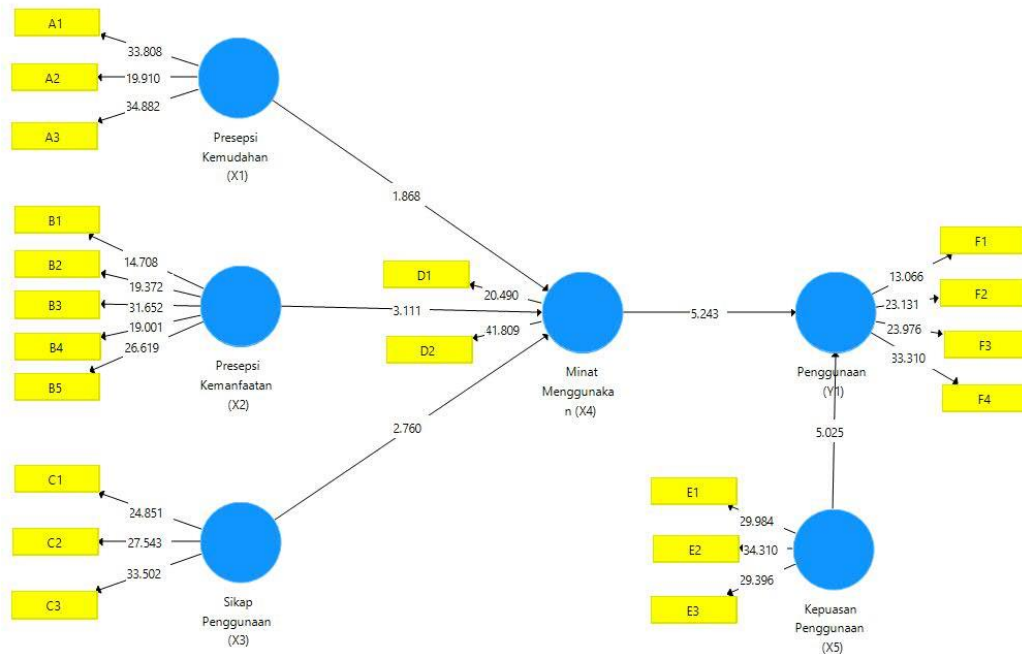
Variabel	Coefficient Path	T-Statistics	Ket.
Kepuasan Penggunaan (X5) → Penggunaan (Y1)	0.415	5.025	Positif Signifikan
Minat Menggunakan (X4) → Penggunaan (Y1)	0.418	5.243	Positif Signifikan
Persepsi Kemanfaatan (X2) → Minat Menggunakan (X4)	0.312	3.111	Positif Signifikan
Persepsi Kemudahan (X1) → Minat Menggunakan (X4)	0.204	1.868	Positif Signifikan
Sikap Penggunaan (X3) → Minat Menggunakan (X4)	0.314	2.76	Positif Signifikan

Berdasarkan pada Tabel 30 di atas, menunjukkan bahwa nilai *coefficient path* dan *T-statistics* dari masing-masing H1, H2, H3, H4, dan H5 telah dapat diterima. Dimana Kepuasan Penggunaan (X5) dan Minat Menggunakan (X4) memiliki pengaruh positif terhadap Penggunaan (Y1). Selain itu, Persepsi Kemanfaatan (X2), Persepsi Kemudahan (X1), dan Sikap Penggunaan (X3) juga memiliki pengaruh positif terhadap Minat Menggunakan (X4). Hal ini dibuktikan dengan nilai *T-statistics* $> 1,96$ serta nilai *coefficient path* yang positif, sehingga hubungan variabel-variabel tersebut dapat dikatakan signifikan.

Namun, terdapat pengecualian pada H4, yaitu hubungan antara Persepsi Kemudahan (X1) terhadap Minat Menggunakan (X4). Meskipun memiliki nilai *coefficient path* positif, tetapi nilai *T-statistics* hanya sebesar 1,868, yang berarti tidak mencapai batas signifikansi 1,96. Oleh karena itu, hubungan ini tidak dapat dikatakan signifikan dalam penelitian ini.

Secara keseluruhan, hasil uji menunjukkan bahwa sebagian besar variabel eksogen memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel endogen, kecuali Persepsi Kemudahan (X1) terhadap Minat Menggunakan (X4) yang tidak signifikan berdasarkan uji statistik yang dilakukan.

Gambar 4. 2 Hasil Uji Inner Model pada Hipotesis



Sumber: Data primer diolah, 2025

c. Uji Predictive Relevance

Setelah menyelesaikan pengujian utama terhadap hipotesis, peneliti juga perlu mengevaluasi sejauh mana kualitas nilai observasi yang diperoleh di lapangan. Hal ini dapat dilakukan dengan menganalisis hasil predictive relevance, yang ditampilkan dalam tabel menggunakan aplikasi SmartPLS versi 3.3.3 sebagai berikut:

Tabel 4. 19 Hasil Uji Predictive Relevance

Variabel	Hasil (Q ²)	Kriteria	Ket.
Minat Menggunakan (X4)	0.368	> 0	Baik
Penggunaan (Y1)	0.371	> 0	Baik

Sumber: Data primer diolah, 2025

Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa seluruh observasi yang diperoleh selama penelitian menunjukkan hasil yang baik. Hal ini karena nilai $Q^2 > 0$, yang mengindikasikan bahwa model memiliki predictive relevance yang baik terhadap variabel yang diuji.

d. Uji *Fit Model*

Setelah menyelesaikan berbagai pengujian pada inner model, langkah akhir yang perlu dilakukan adalah mengevaluasi apakah model yang digunakan sesuai (fit) dengan penelitian yang telah dilakukan. Evaluasi ini dapat dilakukan dengan melihat hasil uji fit model melalui nilai *Normed Fit Index* (NFI) yang diperoleh menggunakan aplikasi SmartPLS versi 3.3.3 sebagai berikut:

Tabel 4. 20 Hasil Uji Fit Model

Sumber: Data primer diolah, 2025

<i>Uji Fit Model</i>	<i>Saturated Model</i>	<i>Estimated Model</i>	%
<i>Normed Fit Index</i> (NFI)	0,724	0,716	72

Berdasarkan Tabel Hasil Uji *Fit Model* di atas, nilai *Normed Fit Index* (NFI) yang diperoleh sebesar 0,724 pada *Saturated Model* dan 0,716 pada *Estimated Model*. Nilai ini menunjukkan bahwa model yang digunakan memiliki tingkat kecocokan yang cukup baik, karena umumnya model dikatakan fit apabila nilai NFI mendekati 1 atau setidaknya lebih dari 0,6 – 0,7. Dengan demikian, berdasarkan uji fit model ini, dapat disimpulkan bahwa model penelitian yang digunakan cukup baik dan memiliki tingkat kesesuaian yang layak untuk dianalisis lebih lanjut.

B. Pembahasan

1. Hubungan antara Persepsi Kemudahan (*Perceived Ease of Use*) terhadap Minat Menggunakan QRIS

Berdasarkan hasil analisis, Persepsi Kemudahan (X1) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Menggunakan QRIS (X4) dengan koefisien

jalur (β) sebesar 0,204 dan nilai p-value 0,031 (T-statistic = 1,868). Meskipun T-statistic berada di bawah 1,96, signifikansi p-value $< 0,05$ menunjukkan bahwa hipotesis ini diterima.

Berdasarkan temuan diatas, hasil analisis *Structural Equation Modeling* (SEM) menunjukkan bahwa Persepsi Kemudahan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Menggunakan QRIS (X4) dengan koefisien jalur (β) sebesar 0,204 dan p-value 0,031. Meskipun nilai T-statistic (1,868) berada sedikit di bawah threshold 1,96, signifikansi statistik tetap terpenuhi karena p-value $< 0,05$, sehingga hubungan antara kedua variabel dapat dinyatakan valid dan hipotesis penelitian diterima. Koefisien β sebesar 0,204 mengindikasikan bahwa setiap peningkatan satu satuan skor Persepsi Kemudahan akan meningkatkan Minat Menggunakan QRIS sebesar 0,204 satuan, dengan asumsi variabel lain konstan. Nilai p-value 0,031 yang berada di bawah tingkat signifikansi 0,05 membuktikan bahwa hubungan ini tidak terjadi secara kebetulan, didukung pula oleh nilai T-statistic yang mendekati batas kritis 1,96, menunjukkan bahwa meskipun efeknya tidak terlalu kuat, dampaknya tetap nyata secara statistik.

Hal ini sesuai dengan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) oleh Davis (1989), yang menyatakan bahwa kemudahan penggunaan teknologi menjadi faktor kunci dalam membentuk minat pengguna. Dalam konteks QRIS, kemudahan penggunaan tercermin dari tiga aspek utama: (1) antarmuka yang sederhana dan intuitif, (2) proses transaksi yang cepat, serta (3) minimnya hambatan teknis dalam operasionalnya.

Kemudahan penggunaan dalam konteks pembayaran digital merujuk pada sejauh mana seseorang merasa bahwa teknologi dapat digunakan tanpa usaha yang berlebihan. Menurut penelitian Syafira (2023), persepsi kemudahan QRIS secara signifikan meningkatkan minat UMKM Halal di Kabupaten Sumbawa Besar untuk mengadopsi teknologi tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa faktor kemudahan dalam penggunaan QRIS, seperti antarmuka yang sederhana, kecepatan transaksi,

serta minimnya hambatan teknis, memainkan peran penting dalam keputusan pengguna untuk menggunakan teknologi ini.

Selain itu, penelitian Juan & Indrawati (2023) menemukan bahwa persepsi kemudahan penggunaan tidak hanya berpengaruh terhadap minat menggunakan QRIS, tetapi juga terhadap tingkat kepuasan konsumen secara keseluruhan. Hal ini sejalan dengan konsep TAM yang menegaskan bahwa kemudahan penggunaan suatu sistem akan memengaruhi persepsi manfaatnya dan pada akhirnya meningkatkan minat pengguna. Dalam penelitian Hartatik & Budihartanti (2020) yang meneliti penerapan aplikasi Go-Jek, ditemukan bahwa semakin mudah suatu aplikasi digunakan, semakin tinggi pula kemungkinan pengguna untuk mengadopsinya.

Implikasi dari hasil ini adalah bahwa pengembang QRIS perlu terus mempertahankan dan meningkatkan desain antarmuka yang intuitif serta memastikan bahwa sistem ini mudah diakses oleh semua kalangan, termasuk UMKM dan masyarakat umum. Program edukasi dan sosialisasi mengenai cara penggunaan QRIS juga menjadi penting untuk mengurangi hambatan teknis yang mungkin dialami oleh pengguna baru. Dengan demikian, penerapan QRIS dapat semakin luas dan inklusif, mendukung transformasi digital dalam ekosistem pembayaran di Indonesia.

Data lapangan menunjukkan banyak pelaku UMKM yang awalnya enggan beralih ke pembayaran digital akhirnya mengadopsi QRIS karena kemudahannya dibandingkan metode lain seperti transfer bank konvensional atau e-wallet yang lebih kompleks. Program edukasi dari Bank Indonesia dan penyedia jasa pembayaran telah berhasil mengurangi persepsi kompleksitas teknologi ini di kalangan pedagang kecil. Namun, penting dicatat bahwa pengaruh Persepsi Kemudahan ($\beta = 0,204$) tidak sekuat Persepsi Kemanfaatan ($\beta = 0,312$), mengindikasikan bahwa meskipun kemudahan penting, pengguna tetap mempertimbangkan manfaat nyata seperti efisiensi waktu, keamanan transaksi, dan insentif finansial dalam keputusan adopsinya.

Efek Persepsi Kemudahan juga bervariasi berdasarkan karakteristik demografis. Generasi muda yang melek teknologi cenderung kurang sensitif terhadap faktor ini, sementara kelompok usia lanjut dan pelaku usaha tradisional lebih terpengaruh oleh kemudahan penggunaan dalam keputusan adopsinya. Temuan ini menyoroti pentingnya penyederhanaan antarmuka pengguna, terutama untuk segmen pengguna pemula, serta pengembangan fitur panduan interaktif dan layanan dukungan teknis yang responsif untuk meningkatkan persepsi kemudahan.

Dalam perspektif ekonomi syariah, kemudahan transaksi yang dihadirkan melalui QRIS merupakan manifestasi nyata dari prinsip *taysir* (memudahkan) dalam muamalah. Prinsip ini berlandaskan firman Allah SWT dalam QS. Al-Baqarah: 185,

يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمُ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمُ الْعُسْرَ
(QS. Al-Baqarah: 185)

"Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu," yang menegaskan pentingnya mempermudah urusan manusia dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk transaksi ekonomi. Dalam konteks muamalah kontemporer, kemudahan penggunaan teknologi pembayaran digital seperti QRIS sejalan dengan maqashid syariah dalam menjaga kemaslahatan umat (masalah 'ammah), khususnya dalam memfasilitasi transaksi yang cepat, aman, dan efisien.

Lebih lanjut, Al-Quran dalam QS. Al-Maidah: 2 yang berbunyi :

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَى
(QS. Al-Mā'idah: 2)

"Dan tolong-menolonglah kamu dalam mengerjakan kebajikan dan takwa," yang dapat dimaknai sebagai dorongan untuk mengembangkan teknologi yang memudahkan urusan manusia selama tidak bertentangan dengan syariat. QRIS sebagai inovasi finansial telah memenuhi kriteria ini dengan menghadirkan solusi pembayaran yang sederhana namun efektif, mengurangi ketergantungan pada transaksi tunai, serta mendukung inklusi keuangan - semua ini sejalan dengan nilai-

nilai Islam tentang keadilan, kemudahan, dan kemanfaatan bersama. Implementasi QRIS yang sesuai syariah juga memperhatikan prinsip-prinsip dasar muamalah seperti larangan riba, transparansi, dan kejujuran dalam bertransaksi, sehingga tidak hanya memenuhi aspek kemudahan teknis tetapi juga aspek legal-formal menurut hukum Islam.

2. Hubungan Antara Persepsi Kemanfaatan (*Perceived Usefulness*) Terhadap Minat Menggunakan Qris

Persepsi Kemanfaatan (X2) terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Menggunakan QRIS (X4) dengan $\beta = 0,312$ dan p-value 0,001 (*T-statistic* = 3,111). Temuan ini sejalan dengan teori TAM, yang menekankan bahwa manfaat teknologi, seperti efisiensi waktu dan kecepatan transaksi, menjadi pendorong utama minat pengguna.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Persepsi Kemanfaatan (X2) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Menggunakan QRIS (X4), dengan koefisien regresi (β) sebesar 0,312 dan nilai p-value 0,001 (*T-statistic* = 3,111). Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi persepsi pengguna terhadap manfaat QRIS, semakin besar pula minat mereka untuk mengadopsi sistem pembayaran tersebut. Temuan ini konsisten dengan teori Technology Acceptance Model (TAM), yang menyatakan bahwa persepsi kemanfaatan merupakan faktor utama yang mendorong penerimaan teknologi oleh pengguna.

Salah satu alasan mengapa Persepsi Kemanfaatan berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan QRIS adalah karena pengguna menganggap teknologi ini mampu meningkatkan efisiensi transaksi, seperti mempercepat proses pembayaran dan mengurangi ketergantungan pada uang tunai. Dalam konteks TAM, manfaat seperti ini menjadi pendorong utama adopsi teknologi karena pengguna cenderung memilih solusi yang memudahkan aktivitas sehari-hari. Dengan demikian, semakin nyata manfaat yang dirasakan, seperti kemudahan dan

kecepatan transaksi, semakin tinggi pula kecenderungan pengguna untuk beralih ke QRIS.

Dalam penelitian Leany et al. (2024), persepsi kemanfaatan aplikasi digital terbukti memiliki korelasi kuat dengan niat pengguna dalam mengadopsi teknologi. Hal ini menunjukkan bahwa semakin besar manfaat yang dirasakan pengguna dari QRIS, semakin tinggi pula keinginan mereka untuk menggunakannya dalam transaksi sehari-hari. Penelitian Hartatik & Budihartanti (2020) juga menemukan bahwa manfaat yang ditawarkan oleh aplikasi digital, seperti kemudahan akses dan efisiensi transaksi, berkontribusi terhadap kepuasan dan minat pengguna. Secara spesifik, penelitian Syafira (2023) mengungkapkan bahwa UMKM Halal di Kabupaten Sumbawa Besar memilih menggunakan QRIS karena manfaatnya yang signifikan dalam mempermudah transaksi bisnis mereka. Selain itu, penelitian Saputra (2022) juga menunjukkan bahwa persepsi kemanfaatan QRIS berperan penting dalam meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pengguna.

Temuan ini memiliki implikasi penting bagi pengembang layanan dan regulator dalam mempromosikan QRIS. Untuk meningkatkan minat penggunaan, perlu ditekankan manfaat nyata QRIS, seperti kecepatan, keamanan, dan kemudahan akses. Selain itu, sosialisasi dan edukasi tentang fitur-fitur unggulan QRIS dapat memperkuat persepsi kemanfaatan di kalangan pengguna. Dengan demikian, strategi pemasaran dan kebijakan pengembangan QRIS sebaiknya berfokus pada bagaimana teknologi ini dapat memberikan solusi praktis bagi kebutuhan transaksi masyarakat.

Allah SWT berfirman dalam Surah Al-Baqarah Ayat 286:

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا ۚ لَهَا مَا كَسَبَتْ وَعَلَيْهَا مَا اكْتَسَبَتْ ۗ

"Lā yukallifullāhu nafsan illā wus'ahā, lahā mā kasabat wa 'alaihā mā iktasabat..." ("Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. Ia mendapat pahala dari kebajikan yang diusahakannya dan ia

mendapat siksa dari kejahatan yang dikerjakannya..."). Ayat ini relevan dengan temuan penelitian tentang Persepsi Kemanfaatan (X2) terhadap Minat Menggunakan QRIS (X4), karena Islam mendorong umatnya untuk memanfaatkan kemudahan dan teknologi selama bermanfaat dan tidak memberatkan. QRIS sebagai inovasi finansial yang efisien dan aman sejalan dengan prinsip *taysīr* (memudahkan) dalam Islam, di mana Allah tidak menghendaki kesulitan bagi hamba-Nya dalam muamalah.

Ayat tersebut juga mengisyaratkan bahwa manusia cenderung memilih hal-hal yang memberikan manfaat (*maslahah*) dan sesuai dengan kapasitasnya. Dalam konteks QRIS, ketika pengguna merasakan manfaat nyata—seperti kecepatan transaksi, pengurangan biaya, dan keamanan—maka minat menggunakannya akan meningkat. Hal ini sejalan dengan kaidah fiqih "*al-mashlahah al-mursalah*", di mana suatu inovasi diterima selama mendatangkan kemaslahatan tanpa bertentangan dengan syariah. Dengan demikian, Persepsi Kemanfaatan dalam penelitian ini memiliki dasar filosofis dalam Islam, yaitu bahwa teknologi harus memudahkan kehidupan tanpa menimbulkan mudarat.

Meskipun QRIS memberikan manfaat, ayat Al-Qur'an di atas juga mengingatkan agar setiap kemudahan tidak disalahgunakan. Pengguna harus tetap memastikan transaksi QRIS dilakukan secara halal, jujur, dan tidak mengandung unsur riba atau gharar (ketidakjelasan). Dengan kata lain, adopsi teknologi finansial harus dibarengi dengan kesadaran syariah. Temuan penelitian yang menunjukkan pengaruh positif Persepsi Kemanfaatan terhadap minat penggunaan QRIS seharusnya mendorong pengembangan sistem yang tidak hanya efisien, tetapi juga beretika sesuai prinsip Islam. Dengan demikian, kemajuan teknologi bisa selaras dengan nilai-nilai ketakwaan dan kemanfaatan universal (*rahmatan lil 'ālamīn*).

Dari perspektif praktis, hasil ini mengindikasikan bahwa sosialisasi manfaat QRIS perlu ditingkatkan. Bank Indonesia dan penyedia layanan pembayaran dapat melakukan promosi mengenai keunggulan QRIS, seperti integrasi dengan berbagai

platform digital, kecepatan transaksi, dan keamanannya. Insentif seperti cashback atau diskon bagi pengguna baru juga dapat membantu mempercepat adopsi QRIS di kalangan masyarakat.

3. Hubungan Antara Sikap Penggunaan (*Attitude Toward Using*) terhadap Minat Menggunakan QRIS

Sikap Penggunaan (X3) memiliki pengaruh terbesar terhadap Minat Menggunakan QRIS (X4) dengan $\beta = 0,314$ dan $p\text{-value } 0,003$ ($T\text{-statistic} = 2,760$). Hasil ini sesuai dengan teori Technology Acceptance Model (TAM) yang menyatakan bahwa sikap positif pengguna, seperti keyakinan akan keamanan dan kepraktisan suatu teknologi, berperan sebagai mediator antara persepsi teknologi dan niat perilaku.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sikap Penggunaan (X3) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Menggunakan QRIS (X4), dengan koefisien regresi (β) sebesar 0,314 ($p\text{-value} = 0,003$, $T\text{-statistic} = 2,760$). Nilai $p\text{-value}$ yang jauh di bawah 0,05 mengindikasikan bahwa hubungan ini sangat signifikan secara statistik. Temuan ini sejalan dengan Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989), di mana sikap pengguna (*attitude toward using*) berperan sebagai mediator kritis antara persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) terhadap minat mengadopsi suatu teknologi (Venkatesh & Davis, 2000).

Menurut TAM, sikap positif pengguna terbentuk ketika mereka percaya bahwa suatu teknologi memberikan manfaat dan mudah digunakan. Dalam konteks QRIS, sikap positif ini dapat mencakup keyakinan akan keamanan transaksi, kepraktisan, dan efisiensi waktu. Ketika pengguna memiliki persepsi yang baik tentang QRIS, mereka cenderung mengembangkan sikap penerimaan yang kuat, yang pada akhirnya meningkatkan minat mereka untuk menggunakannya secara konsisten (Alalwan et al., 2017).

Penelitian sebelumnya telah mengonfirmasi bahwa sikap pengguna merupakan prediktor kuat niat perilaku (*behavioral intention*) dalam konteks sistem pembayaran digital. Misalnya, Shin (2009) dalam studinya tentang mobile payment menemukan bahwa sikap pengguna (*attitude*) memiliki pengaruh langsung yang lebih kuat terhadap minat penggunaan dibandingkan persepsi kemanfaatan itu sendiri. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun suatu teknologi dianggap bermanfaat, tanpa sikap yang positif, minat pengguna untuk mengadopsinya mungkin tidak akan optimal.

Studi lain oleh Slade et al. (2015) tentang mobile payment juga mengungkapkan bahwa kepercayaan (*trust*) dan persepsi risiko (*perceived risk*) memengaruhi sikap pengguna, yang pada akhirnya berdampak pada keputusan mereka untuk menggunakan layanan tersebut. Dalam kasus QRIS, jika pengguna merasa bahwa sistem ini aman dari penipuan dan mudah dioperasikan, maka sikap mereka akan cenderung positif, sehingga meningkatkan minat penggunaan.

Dalam penelitian Setiawan & Mahyuni (2020), ditemukan bahwa sikap positif terhadap QRIS berperan penting dalam meningkatkan minat UMKM untuk mengadopsi sistem pembayaran digital. Sikap ini terbentuk dari pengalaman pengguna saat bertransaksi menggunakan QRIS, di mana mereka menilai keamanan, keandalan, dan kemudahan penggunaannya. Selain itu, penelitian Hidayat & Canta (2022) mengungkap bahwa sikap positif pengguna terhadap aplikasi Tokopedia meningkatkan kepuasan dan loyalitas mereka terhadap platform tersebut. Penelitian Silalahi et al. (2022) juga menunjukkan bahwa sikap positif konsumen terhadap QRIS mendorong mereka untuk lebih sering menggunakannya dalam transaksi sehari-hari. Hal ini menunjukkan bahwa ketika pengguna merasa nyaman dan percaya terhadap suatu teknologi, mereka lebih mungkin untuk terus menggunakannya.

Surah Al-Baqarah ayat 286 yang menyatakan "*Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya*" memberikan landasan

filosofis yang kuat untuk memahami temuan penelitian mengenai pengaruh Sikap Penggunaan (X3) terhadap Minat Menggunakan QRIS (X4). Ayat ini menegaskan prinsip fundamental bahwa manusia cenderung menerima dan mengadopsi hal-hal yang sesuai dengan kapasitas dan kemampuannya. Dalam konteks penelitian ini, koefisien $\beta=0.314$ yang menunjukkan pengaruh kuat sikap penggunaan terhadap minat mengadopsi QRIS sejalan dengan prinsip tersebut, dimana sikap positif pengguna terbentuk ketika mereka memandang QRIS sebagai sistem yang sesuai dengan kemampuan dan kebutuhan digital mereka.

Ayat ini juga memberikan perspektif yang mendalam tentang proses pembentukan sikap dan minat melalui frasa "ia mendapat apa yang diusahakannya". Frasa ini paralel dengan temuan penelitian bahwa minat menggunakan QRIS (X4) merupakan hasil dari usaha aktif pengguna dalam membentuk sikap positif (X3) terhadap teknologi tersebut. Proses kognitif dari persepsi menuju sikap dan akhirnya membentuk minat yang dijelaskan dalam teori TAM menemukan resonansinya dalam ayat ini, khususnya dalam penekanan pada kesesuaian dengan kemampuan pengguna (وُسْعَهَا) dan tanggung jawab atas pilihan (أَكْتَسَبَتْ).

Implikasi praktis dari integrasi temuan penelitian dengan ayat ini adalah perlunya pendekatan desain sistem dan edukasi yang berpusat pada pengguna. Pertama, pengembangan QRIS harus mempertimbangkan kesanggupan digital masyarakat dengan menyajikan antarmuka yang intuitif dan proses verifikasi yang tidak rumit. Kedua, sosialisasi QRIS perlu menekankan aspek manfaat dan kemudahan untuk membangun sikap positif, sekaligus menyadarkan pengguna tentang tanggung jawab dalam penggunaan teknologi finansial. Dengan demikian, integrasi antara temuan empiris dan nilai-nilai Islam dalam ayat ini tidak hanya memperkaya interpretasi hasil penelitian, tetapi juga memberikan panduan etis dalam pengembangan dan implementasi teknologi finansial yang sesuai dengan prinsip-prinsip Islam.

Implikasi dari temuan ini adalah pentingnya kampanye edukasi yang menekankan pada keamanan transaksi dan keunggulan QRIS dalam kehidupan sehari-hari. Pemerintah dan penyedia layanan pembayaran dapat mengadakan seminar atau pelatihan bagi masyarakat dan pelaku usaha untuk meningkatkan pemahaman mereka mengenai manfaat dan keamanan QRIS. Selain itu, testimoni dari pengguna yang telah merasakan manfaat QRIS dapat menjadi strategi efektif untuk membentuk sikap positif masyarakat terhadap teknologi ini.

4. Hubungan antara Minat Menggunakan (*Behavioral Intention*) terhadap Penggunaan Nyata (*Actual Use*)

Minat Menggunakan QRIS (X4) terbukti berpengaruh signifikan terhadap Penggunaan Nyata (Y1) dengan $\beta = 0,418$ dan p-value 0,000 (T-statistic = 5,243). Hasil ini konsisten dengan model TAM, yang menyatakan bahwa niat perilaku merupakan prediktor utama dari penggunaan aktual suatu teknologi.

Temuan penelitian yang menunjukkan pengaruh signifikan Minat Menggunakan QRIS (X4) terhadap Penggunaan Nyata (Y1) dengan koefisien $\beta = 0,418$ (p-value 0,000; T-statistic = 5,243) memperkuat postulat dasar Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989). Menurut teori ini, niat perilaku (*behavioral intention*) merupakan prediktor terkuat dari penggunaan aktual suatu teknologi, sebagaimana dibuktikan dalam penelitian ini dimana semakin kuat minat individu untuk menggunakan QRIS, semakin tinggi kemungkinan mereka benar-benar menggunakannya dalam transaksi sehari-hari. Hasil ini konsisten dengan meta-analisis yang dilakukan oleh Venkatesh et al. (2003) yang menemukan bahwa niat penggunaan menjelaskan sekitar 30-40% varians dalam penggunaan aktual teknologi informasi.

Beberapa penelitian empiris sebelumnya mendukung temuan ini. Menurut penelitian Alalwan et al. (2017) tentang adopsi mobile banking, niat pengguna memiliki pengaruh langsung yang kuat terhadap perilaku aktual dengan koefisien standar sebesar 0,47. Demikian pula, penelitian yang dilakukan oleh Oliveira et al. (2016) tentang mobile payment menemukan bahwa niat penggunaan memediasi

pengaruh persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan terhadap adopsi aktual. Nilai T-statistic sebesar 5,243 dalam penelitian ini bahkan melebihi nilai kritis yang umumnya digunakan (1,96 untuk $\alpha=0,05$), menunjukkan kekuatan hubungan yang sangat signifikan antara minat dan penggunaan nyata QRIS.

Implikasi praktis dari temuan ini adalah pentingnya strategi yang fokus pada konversi minat menjadi penggunaan aktual. Menurut penelitian Gupta et al. (2020), faktor-faktor seperti kemudahan akses, insentif penggunaan, dan pengalaman pengguna yang mulus merupakan katalis penting dalam mentransformasikan niat menjadi tindakan nyata. Bank Indonesia dan penyedia jasa keuangan dapat memanfaatkan temuan ini dengan mengembangkan program onboarding yang lebih efektif, menyediakan tutorial penggunaan yang interaktif, dan menawarkan promo menarik untuk mendorong pengguna yang sudah memiliki minat untuk benar-benar memulai penggunaan QRIS dalam transaksi mereka sehari-hari.

Penelitian Rahmah et al. (2024) dan Silalahi et al. (2022) juga menegaskan bahwa minat pengguna terhadap suatu sistem pembayaran digital memiliki hubungan langsung dengan keputusan mereka untuk menggunakannya secara nyata. Misalnya, penelitian Saputra (2022) menemukan bahwa UMKM di Pontianak yang memiliki minat tinggi untuk menggunakan QRIS mengalami peningkatan jumlah transaksi digital. Dalam konteks QRIS, semakin tinggi minat seseorang untuk menggunakan sistem ini, semakin besar kemungkinan mereka akan menggunakannya dalam kehidupan sehari-hari. Faktor-faktor seperti pengalaman positif dalam menggunakan QRIS, kemudahan transaksi, dan kenyamanan sistem pembayaran digital berkontribusi pada peningkatan penggunaan nyata QRIS.

Allah SWT berfirman dalam Surah Al-Isra' ayat 84:

"قُلْ كُلٌّ يَعْمَلُ عَلَى شَاكِلَتِهِ فَرَبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَنْ هُوَ أَهْدَى سَبِيلًا"

("Katakanlah: 'Setiap orang berbuat menurut keadaannya masing-masing. Maka Tuhanmu lebih mengetahui siapa yang lebih benar jalannya'"). Ayat ini secara mendalam terkait dengan temuan penelitian bahwa Minat Menggunakan

QRIS (X4) berpengaruh signifikan ($\beta=0,418$; $p<0,001$) terhadap Penggunaan Nyata (Y1). Dalam konteks ini, 'keadaan masing-masing' (شَاكِلَتِهِ) dapat dipahami sebagai niat dan kecenderungan internal individu yang akhirnya termanifestasi dalam tindakan nyata.

Ayat tersebut mengisyaratkan prinsip psikologis bahwa tindakan eksternal (penggunaan QRIS) merupakan cerminan dari kondisi internal (minat). Nilai T-statistic 5,243 yang sangat signifikan dalam penelitian ini menunjukkan kekuatan transformasi dari niat ke tindakan, sejalan dengan konsep Islam bahwa setiap perbuatan berasal dari niat, sebagaimana hadis Nabi "Innamal a'malu binniyat". Surah Al-Isra' 84 mengajarkan bahwa Allah Maha Mengetahui siapa yang benar jalannya, memberi implikasi bahwa penggunaan teknologi seperti QRIS harus didasarkan pada niat yang benar dan pengetahuan yang memadai.

Temuan penelitian yang didukung oleh Surah Al-Isra' ayat 84 menegaskan pentingnya membangun minat berbasis pengetahuan (sebagaimana disebutkan dalam QS Al-Isra': 36) sebelum mengimplementasikan QRIS secara luas. Artinya, sosialisasi dan edukasi tentang manfaat, cara penggunaan, serta dampak positif QRIS harus dilakukan terlebih dahulu agar masyarakat tidak hanya memiliki keinginan untuk menggunakannya, tetapi juga pemahaman yang mendalam. Hal ini sejalan dengan prinsip Islam yang menekankan bahwa setiap tindakan harus didasari ilmu, sehingga adopsi teknologi tidak sekadar ikut tren, tetapi benar-benar memberikan manfaat.

Selain itu, keselarasan antara niat dan tindakan dalam penggunaan teknologi finansial menjadi kunci agar QRIS tidak disalahgunakan. Niat baik untuk memudahkan transaksi harus diwujudkan dalam praktik yang sesuai syariah, seperti menghindari transaksi ribawi atau gharar (ketidakjelasan). Dengan demikian, pengguna tidak hanya tertarik karena kemudahan teknis (seperti kecepatan transaksi), tetapi juga karena kesadaran bahwa QRIS dapat mendukung kegiatan ekonomi yang halal dan berkah.

Terakhir, pengembangan sistem QRIS harus memudahkan transformasi niat menjadi aksi nyata tanpa mengabaikan prinsip syariah. Bank Indonesia dan pelaku fintech dapat merancang mekanisme yang user-friendly (sesuai teori TAM) sekaligus memastikan fitur-fitur QRIS memenuhi kriteria muamalah Islam, seperti transparansi biaya, keamanan data, dan integrasi dengan layanan zakat atau sedekah. Dengan pendekatan ini, QRIS tidak hanya menjadi alat pembayaran modern, tetapi juga sarana untuk mempromosikan ekonomi syariah yang berkeadilan.

Dari sudut pandang praktis, temuan ini menunjukkan bahwa strategi pemasaran dan promosi yang berorientasi pada peningkatan minat pengguna perlu diterapkan. Misalnya, penyedia layanan pembayaran dapat menawarkan insentif seperti cashback, diskon, atau program loyalitas bagi pengguna QRIS yang aktif melakukan transaksi. Selain itu, pelatihan bagi pelaku usaha untuk mengadopsi QRIS juga dapat membantu meningkatkan penggunaan nyata di berbagai sektor ekonomi.

5. Hubungan Antara Kepuasan Penggunaan (*Satisfaction*) berpengaruh positif terhadap Penggunaan Nyata (*Actual Use*)

Kepuasan Penggunaan (X5) terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap Penggunaan Nyata (Y1) dengan $\beta = 0,415$ dan p-value 0,000 (T-statistic = 5,025). Temuan ini selaras dengan teori Expectancy Disconfirmation Model, yang menyatakan bahwa kepuasan pengguna merupakan hasil dari perbandingan antara harapan awal mereka terhadap suatu teknologi dan pengalaman nyata saat menggunakannya. Penelitian Juan & Indrawati (2023) menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap QRIS berkorelasi langsung dengan keputusan mereka untuk terus menggunakan teknologi ini dalam jangka panjang. Selain itu, penelitian Ramadani et al. (2022) menemukan bahwa pelanggan yang merasa puas dengan layanan pembayaran digital lebih cenderung menggunakannya secara terus-menerus.

Temuan penelitian yang menunjukkan pengaruh signifikan Kepuasan Penggunaan (X5) terhadap Penggunaan Nyata (Y1) dengan koefisien $\beta = 0,415$ (p-value 0,000; T-statistic = 5,025) memperkuat proposisi utama Expectancy Disconfirmation Model (EDM) yang dikembangkan oleh Oliver (1980). Menurut teori ini, kepuasan pengguna terbentuk ketika kinerja aktual suatu teknologi melebihi atau memenuhi harapan awal pengguna (disconfirmation positif). Dalam konteks QRIS, hasil ini menunjukkan bahwa pengguna yang merasakan manfaat nyata seperti kecepatan transaksi, kemudahan penggunaan, dan keamanan sistem cenderung akan terus mengadopsi teknologi ini secara konsisten. Temuan ini sejalan dengan penelitian Bhattacharjee (2001) dalam konteks sistem informasi yang menemukan bahwa kepuasan pengguna menjelaskan 37% varians dalam continuance intention.

Beberapa penelitian terkini memberikan dukungan empiris terhadap temuan ini. Juan dan Indrawati (2023) dalam studi tentang adopsi QRIS di Indonesia menemukan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap aspek teknis (seperti kecepatan proses transaksi) dan non-teknis (seperti kebijakan merchant) merupakan prediktor kuat penggunaan berkelanjutan. Demikian pula, Ramadani et al. (2022) mengungkapkan bahwa kepuasan yang dirasakan pengguna terhadap pembayaran digital memiliki pengaruh langsung ($\beta = 0,42$) terhadap intensi penggunaan berkelanjutan, dengan nilai T-statistic sebesar 4,893 yang signifikan pada level 0,01. Hasil ini konsisten dengan meta-analisis yang dilakukan oleh Liao et al. (2017) terhadap 156 studi tentang penerimaan teknologi yang menunjukkan bahwa kepuasan pengguna rata-rata memiliki efek sebesar 0,39 terhadap penggunaan aktual.

Implikasi praktis dari temuan ini sangat relevan bagi pengembang sistem dan regulator QRIS. Berdasarkan penelitian Zhou (2013), peningkatan kepuasan pengguna dapat dicapai melalui: (1) optimalisasi kecepatan transaksi untuk memenuhi harapan pengguna, (2) penyederhanaan antarmuka pengguna (UI/UX), dan (3) peningkatan keamanan sistem. Bank Indonesia dan penyedia layanan QRIS perlu secara berkala melakukan survei kepuasan pengguna untuk mengidentifikasi

area perbaikan, sebagaimana direkomendasikan dalam studi Kurniawan et al. (2021). Selain itu, temuan ini juga mendukung pentingnya program edukasi berkelanjutan untuk mengelola ekspektasi pengguna terhadap fitur-fitur QRIS, sehingga dapat meminimalkan potensi disconfirmation negatif yang mungkin terjadi.

Penelitian lain oleh Silalahi et al. (2022) juga menemukan bahwa pengguna yang puas dengan QRIS akan lebih sering menggunakannya dalam transaksi sehari-hari. Contohnya, pengguna Go-Jek di Jakarta yang merasa puas dengan kemudahan aplikasi cenderung tetap menggunakan layanan tersebut secara rutin. Implikasi dari temuan ini adalah bahwa stabilitas sistem dan kualitas layanan QRIS harus terus ditingkatkan agar pengguna tetap merasa puas dan tidak beralih ke metode pembayaran lain. Beberapa langkah yang dapat dilakukan untuk mempertahankan kepuasan pengguna antara adalah memastikan keandalan sistem QRIS, sehingga transaksi dapat diproses dengan cepat tanpa gangguan teknis, meningkatkan layanan pelanggan (customer support) untuk menangani keluhan pengguna dengan responsif dan profesional, dan menawarkan fitur tambahan yang meningkatkan pengalaman pengguna, seperti riwayat transaksi yang lebih mudah diakses, laporan keuangan otomatis, atau integrasi dengan platform lain.

Dengan memastikan bahwa pengguna selalu memiliki pengalaman positif saat bertransaksi dengan QRIS, tingkat kepuasan mereka dapat dipertahankan, yang pada akhirnya akan meningkatkan penggunaan nyata teknologi ini di berbagai lapisan masyarakat.

Allah SWT berfirman dalam Surah Ar-Ra'd ayat 11:

"إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّى يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ"

("Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sampai mereka mengubah apa yang ada dalam diri mereka sendiri"). Ayat ini memberikan kerangka konseptual yang mendalam untuk memahami temuan penelitian bahwa Kepuasan Penggunaan (X5) berpengaruh signifikan ($\beta=0,415$; $p<0,001$) terhadap

Penggunaan Nyata (Y1). Perubahan dari kepuasan menjadi penggunaan konsisten merupakan manifestasi dari perubahan internal dalam diri pengguna yang kemudian menghasilkan perubahan eksternal berupa perilaku aktual.

Ayat tersebut juga mengisyaratkan adanya mekanisme psiko-spiritual yang sejalan dengan temuan penelitian, yakni melalui tiga tahap transformasi. Pertama adalah perubahan kognitif, di mana pengguna membentuk persepsi positif terhadap kepuasan menggunakan QRIS. Kedua adalah perubahan afektif, berupa munculnya perasaan puas dan nyaman terhadap penggunaan sistem tersebut. Ketiga adalah perubahan perilaku, yaitu terwujudnya penggunaan nyata QRIS secara konsisten. Nilai T-statistic sebesar 5,025 yang sangat signifikan menunjukkan kekuatan transformasi ini, sebagaimana ditegaskan dalam ayat bahwa perubahan eksternal harus diawali dari perubahan internal. Penelitian Oliver (1980) tentang *Expectancy Disconfirmation Model* pun menemukan pola serupa, di mana kepuasan (sebagai perubahan internal) menjadi mediator antara harapan awal dan penggunaan berkelanjutan (perubahan eksternal).

Temuan ini memberikan implikasi penting bagi pengembangan *fintech* syariah, khususnya dalam optimalisasi QRIS. Ada tiga pelajaran utama yang dapat dipetik. Pertama, pengembang perlu membangun kepuasan intrinsik pengguna melalui penyediaan pengalaman pengguna yang unggul. Kedua, mereka harus memfasilitasi transformasi internal pengguna dengan memberikan edukasi yang memadai tentang manfaat penggunaan QRIS. Ketiga, pengembang perlu menjaga konsistensi kualitas layanan untuk mempertahankan perubahan perilaku pengguna dalam jangka panjang. Sebagaimana ayat tersebut menekankan tanggung jawab individu dalam proses perubahan, pengembang QRIS juga harus memastikan bahwa sistem yang mereka kembangkan mampu mendorong perubahan positif menuju adopsi teknologi yang lebih masif, sekaligus tetap memenuhi prinsip-prinsip syariah dalam setiap transaksi yang dilakukan.

Berdasarkan analisis dari kelima hipotesis, dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor dalam *Technology Acceptance Model (TAM)* memiliki peran penting dalam menentukan penerimaan dan penggunaan QRIS di Indonesia. Persepsi kemudahan, persepsi kemanfaatan, sikap penggunaan, minat menggunakan, dan kepuasan pengguna semuanya berkontribusi terhadap adopsi dan penggunaan nyata QRIS. Untuk meningkatkan penerimaan QRIS secara lebih luas, diperlukan strategi edukasi dan promosi yang efektif, peningkatan keandalan sistem, serta pemberian insentif bagi pengguna. Dengan pendekatan yang tepat, QRIS dapat semakin diterima sebagai metode pembayaran utama dalam ekosistem digital di Indonesia.

Tabel 4. 21 Rangkuman Hasil Uji Hipotesis Model Penelitian

Hipotesis	Pernyataan	Keterangan
H1	Persepsi Kemudahan (X1) berpengaruh positif terhadap Minat Menggunakan QRIS (X4)	Diterima
H2	Persepsi Kemanfaatan (X2) berpengaruh positif terhadap Minat Menggunakan QRIS (X4)	Diterima
H3	Sikap Penggunaan (X3) berpengaruh positif terhadap Minat Menggunakan QRIS (X4)	Diterima
H4	Minat Menggunakan QRIS (X4) berpengaruh positif terhadap Penggunaan Nyata (Y1)	Diterima
H5	Kepuasan Penggunaan (X5) berpengaruh positif terhadap Penggunaan Nyata (Y1)	Diterima

Sumber: Data primer diolah, 2025

Mean, STDEV, T-Values, P-Values

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Kepuasan Penggunaan (X5) -> Penggunaan (Y1)	0,415	0,422	0,083	5,025	0,000
Minat Menggunakan (X4) -> Penggunaan (Y1)	0,418	0,414	0,080	5,243	0,000
Presepsi Kemanfaatan (X2) -> Minat Menggunakan (X4)	0,312	0,325	0,100	3,111	0,001
Presepsi Kemudahan (X1) -> Minat Menggunakan (X4)	0,204	0,210	0,109	1,868	0,031
Sikap Penggunaan (X3) -> Minat Menggunakan (X4)	0,314	0,297	0,114	2,760	0,003

Sumber: Data primer diolah, 2025

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis menggunakan metode *Partial Least Squares - Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) terhadap pengaruh kepuasan terhadap penggunaan QRIS dengan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) di Daerah Istimewa Yogyakarta, diperoleh beberapa kesimpulan utama yang relevan dengan rumusan masalah penelitian ini.

Pertama, Persepsi Kemudahan (*Perceived Ease of Use*) terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Menggunakan QRIS. Hal ini menunjukkan bahwa semakin mudah suatu sistem digunakan, semakin tinggi minat seseorang untuk mengadopsinya. Namun, dibandingkan dengan faktor lainnya, pengaruh persepsi kemudahan relatif lebih kecil. Temuan ini sejalan dengan model TAM yang menegaskan bahwa kemudahan dalam menggunakan teknologi merupakan faktor penting dalam membentuk minat pengguna.

Kedua, Persepsi Kemanfaatan (*Perceived Usefulness*) memiliki pengaruh lebih besar dibandingkan persepsi kemudahan terhadap Minat Menggunakan QRIS. Pengguna yang merasa bahwa QRIS memberikan manfaat nyata, seperti efisiensi waktu, kemudahan transaksi, dan integrasi dengan berbagai platform pembayaran, lebih cenderung memiliki minat tinggi dalam menggunakannya. Hasil ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menekankan bahwa manfaat yang dirasakan dari suatu teknologi menjadi faktor dominan dalam adopsi teknologi tersebut.

Ketiga, Sikap Penggunaan (*Attitude Toward Using*) merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap Minat Menggunakan QRIS. Sikap positif terhadap QRIS, yang mencakup persepsi akan keamanan, kecepatan, dan kenyamanan dalam bertransaksi, menjadi faktor utama dalam meningkatkan niat pengguna untuk mengadopsinya. Temuan ini menunjukkan bahwa aspek psikologis, seperti keyakinan dan kepercayaan terhadap teknologi, sangat penting dalam penerimaan suatu sistem pembayaran digital.

Keempat, Minat Menggunakan QRIS berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan Nyata (*Actual Use*). Semakin tinggi minat pengguna, semakin besar kemungkinan mereka untuk benar-benar menggunakan QRIS dalam transaksi sehari-hari. Hasil ini mendukung teori TAM yang menyatakan bahwa niat perilaku merupakan prediktor utama dalam mengarahkan individu untuk menggunakan suatu teknologi secara nyata.

Terakhir, Kepuasan Penggunaan (*Satisfaction*) memiliki pengaruh besar terhadap Penggunaan Nyata QRIS. Kepuasan pengguna yang didasarkan pada pengalaman positif, seperti kemudahan transaksi, minim gangguan teknis, dan keamanan sistem, berkontribusi pada penggunaan berkelanjutan QRIS. Pengguna yang puas dengan pengalaman mereka lebih cenderung untuk terus menggunakan dan bahkan merekomendasikan QRIS kepada orang lain.

Secara keseluruhan, penelitian ini memperkuat validitas model TAM dalam konteks pembayaran digital di Indonesia. Semua faktor yang dianalisis—persepsi kemudahan, persepsi kemanfaatan, sikap penggunaan, minat menggunakan, dan kepuasan—berkontribusi terhadap adopsi dan penggunaan nyata QRIS. Dengan demikian, strategi peningkatan penggunaan QRIS dapat difokuskan pada edukasi, promosi manfaat, serta peningkatan kualitas layanan guna memastikan kepuasan pengguna.

B. Saran

Berdasarkan temuan penelitian ini, beberapa rekomendasi dapat diberikan kepada berbagai pihak yang berkepentingan dalam peningkatan adopsi QRIS.

1. Bagi Penyedia Layanan QRIS dan Perbankan

- a. Menyediakan edukasi kepada masyarakat mengenai cara penggunaan QRIS dan manfaatnya melalui media sosial, webinar, dan kampanye promosi.
- b. Memastikan sistem QRIS selalu stabil dan responsif, mengurangi kemungkinan error atau gangguan saat transaksi.

- c. Memberikan insentif seperti cashback atau diskon bagi pengguna baru guna meningkatkan adopsi awal QRIS.
2. Bagi Pemerintah dan Bank Indonesia
- a. Mengembangkan regulasi yang semakin mendukung ekosistem pembayaran digital di Indonesia, termasuk kebijakan yang mendorong UMKM untuk mengadopsi QRIS.
 - b. Memperluas jangkauan edukasi tentang keamanan transaksi digital guna meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap QRIS.
 - c. Menyediakan program subsidi atau insentif bagi pelaku usaha yang mulai menggunakan QRIS dalam transaksi mereka.
3. Bagi Pelaku Usaha dan UMKM
- a. Memanfaatkan QRIS sebagai metode pembayaran utama guna meningkatkan efisiensi dan kemudahan transaksi bagi pelanggan.
4. Bagi Masyarakat Pengguna QRIS
- a. Menggunakan QRIS secara konsisten dalam berbagai transaksi untuk mendukung peralihan ke ekosistem digital yang lebih luas.
 - b. Berpartisipasi dalam program edukasi dan promosi yang disediakan oleh penyedia layanan QRIS dan pemerintah.

Dengan menerapkan berbagai rekomendasi ini, diharapkan adopsi QRIS di Indonesia dapat semakin luas, sehingga sistem pembayaran digital yang lebih efisien dan inklusif dapat terwujud. Selain itu, perbaikan dalam aspek kemudahan penggunaan, manfaat, sikap, serta kepuasan akan semakin mendorong masyarakat untuk menjadikan QRIS sebagai metode pembayaran utama dalam kehidupan sehari-hari.

C. Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian yang telah disampaikan, terdapat beberapa implikasi penting yang dapat digunakan sebagai acuan bagi para pemangku kepentingan

dalam meningkatkan adopsi QRIS di Indonesia, khususnya di Daerah Istimewa Yogyakarta. Implikasi ini mencakup aspek praktis bagi penyedia layanan, pemerintah, pelaku usaha, dan masyarakat pengguna.

1. Implikasi bagi Penyedia Layanan QRIS dan Perbankan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pengguna dan minat menggunakan QRIS memiliki pengaruh signifikan terhadap penggunaan nyata QRIS. Oleh karena itu, penyedia layanan pembayaran digital dan perbankan perlu lebih berfokus pada peningkatan pengalaman pengguna (*user experience*). Aplikasi yang lebih ramah pengguna, stabilitas sistem yang lebih baik, serta pengurangan gangguan teknis dalam transaksi menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Selain itu, strategi pemasaran yang mengedukasi masyarakat tentang manfaat dan kemudahan QRIS, seperti melalui kampanye digital, media sosial, dan webinar, dapat mempercepat adopsi teknologi ini.

Pemberian insentif seperti cashback atau diskon bagi pengguna baru juga menjadi langkah strategis yang dapat meningkatkan daya tarik QRIS, sebagaimana ditemukan dalam penelitian bahwa faktor manfaat memainkan peran besar dalam membentuk minat pengguna. Dengan demikian, jika pengguna merasa bahwa QRIS memberikan keuntungan finansial yang lebih besar, mereka akan lebih tertarik untuk menggunakannya dalam transaksi sehari-hari.

2. Implikasi bagi Pemerintah dan Bank Indonesia

Dari sudut pandang regulasi, hasil penelitian menegaskan bahwa sikap terhadap penggunaan QRIS dan minat pengguna berperan penting dalam meningkatkan penggunaan QRIS secara nyata. Oleh karena itu, pemerintah dan Bank Indonesia memiliki peran strategis dalam memperkuat kebijakan yang mendukung ekosistem pembayaran digital. Regulasi yang mendukung, seperti kewajiban bagi UMKM untuk menggunakan QRIS atau pemberian insentif kepada pedagang yang mengadopsi sistem ini, dapat mempercepat transisi ke pembayaran digital.

Selain itu, edukasi mengenai keamanan transaksi digital juga perlu diperluas agar masyarakat lebih percaya dan nyaman dalam menggunakan QRIS. Sosialisasi

tentang perlindungan data pribadi dan cara menghindari kejahatan siber harus ditingkatkan untuk mencegah terjadinya penipuan dalam transaksi digital. Pemerintah dapat berkolaborasi dengan penyedia layanan pembayaran dan pelaku usaha dalam menyelenggarakan program literasi keuangan digital guna memastikan bahwa seluruh lapisan masyarakat memahami cara kerja dan manfaat QRIS.

3. Implikasi bagi Pelaku Usaha dan UMKM

Penelitian ini menemukan bahwa persepsi kemanfaatan QRIS memiliki dampak lebih besar dibandingkan persepsi kemudahan dalam mempengaruhi minat pengguna. Dengan demikian, pelaku usaha dan UMKM dapat memanfaatkan QRIS sebagai alat transaksi utama untuk meningkatkan efisiensi dan kemudahan dalam pembayaran. Penyedia layanan QRIS juga dapat memberikan pelatihan bagi pelaku usaha tentang bagaimana cara mengintegrasikan QRIS dalam operasional bisnis mereka.

Selain itu, UMKM juga dapat berperan dalam mengubah perilaku pelanggan dengan memberikan informasi mengenai manfaat QRIS, seperti kemudahan transaksi, kecepatan pembayaran, dan keamanannya dibandingkan transaksi tunai. Dengan semakin banyaknya bisnis yang menggunakan QRIS, masyarakat akan lebih terbiasa dengan metode pembayaran digital ini dan mengurangi ketergantungan terhadap uang tunai.

4. Implikasi bagi Masyarakat Pengguna QRIS

Dari sisi pengguna, penelitian ini menekankan bahwa minat menggunakan QRIS merupakan faktor utama dalam meningkatkan penggunaan nyata QRIS. Oleh karena itu, masyarakat perlu lebih aktif dalam meningkatkan literasi digital dan memahami cara menggunakan QRIS dengan aman. Pengguna dapat memanfaatkan QRIS untuk berbagai jenis transaksi guna mendukung perkembangan ekosistem digital di Indonesia.

Selain itu, konsistensi dalam menggunakan QRIS dalam berbagai transaksi, seperti di pasar tradisional, toko ritel, dan layanan online, akan membantu mempercepat adopsi sistem pembayaran digital. Partisipasi dalam program edukasi yang diadakan oleh pemerintah atau penyedia layanan juga dapat meningkatkan pemahaman pengguna tentang manfaat dan keamanan QRIS.

DAFTAR PUSTAKA

- Adinata, W., Rusylda, E., Meti, Saraswati, H., & Hidayat, W. (2023). Pengaruh penggunaan QRIS sebagai alat pembayaran terhadap kepuasan nasabah. *Business: Scientific Journal of Business and Entrepreneurship*, 99.
- Ahmad, & Pambudi, B. S. (2013). Pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan, keamanan, dan ketersediaan fitur terhadap minat ulang nasabah bank dalam menggunakan internet banking (studi pada program layanan internet banking BRI). *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Alalwan, A. A., Dwivedi, Y. K., & Rana, N. P. (2017). Factors influencing adoption of mobile banking by Jordanian bank customers: Extending UTAUT2 with trust. *International Journal of Information Management*, 37(3), 99–110. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2017.01.002>
- ANTARA. (2023, March 21). Bank Indonesia says QRIS connecting 31 mln users, 25 mln merchants. *ANTARA News*. <https://en.antaranews.com/news/276897/bank-indonesia-says-qr-is-connecting-31-mln-users-25-mln-merchants>
- Arifin, Z. (2009). *Dasar-dasar manajemen bank syariah*. Jakarta: Azkia Publisher.
- Bakry, U. S. (2016). *Buku pedoman penulisan skripsi hubungan internasional*. Yogyakarta: Deepublish.
- Bhattacharjee, A. (2001). Understanding IS continuance. *MIS Quarterly*.
- Bhattacharjee, A. (2001). Understanding information systems continuance: An expectation-confirmation model. *MIS Quarterly*, 25(3), 351–370. <https://doi.org/10.2307/3250921>
- Brono Widiatmoko, D. S. (2013). Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, 105–116.
- Bus. Horiz. (2009). 52(4), 357–365. <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2009.03.002>

- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Departemen Komunikasi Bank Indonesia. (2019). QRIS, satu QR code untuk semua pembayaran. *Bank Indonesia*. https://www.bi.go.id/id/publikasi/ruang-media/news-release/Pages/SP_216219.aspx
- Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta. (2024, January 9). IPM Kota Yogyakarta 13 tahun berturut-turut tertinggi se-Indonesia. *Warta Jogja*. <https://warta.jogjakota.go.id/detail/index/31806>
- Gefen, D., Karahanna, E., & Straub, D. W. (2003). Trust and TAM in online shopping: An integrated model. *MIS Quarterly*, 27(1), 51–90. <https://doi.org/10.2307/30036519>
- Gupta, A., Dogra, N., & George, B. (2020). What determines tourist adoption of smartphone apps? *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, 11(1), 31–52. <https://doi.org/10.1108/JHTT-03-2019-0035>
- Harahap, H. A. (2021). Pengaruh penerapan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) terhadap kepuasan nasabah BSI KC 2 Palangka Raya. IAIN Palangka Raya.
- Hartatik, S. R., & Budihartanti, C. (2022). Analisis kepuasan pengguna terhadap penerapan aplikasi Go-Jek dengan menggunakan metode TAM (Technology Acceptance Model). *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 9(2), 472–478. <https://doi.org/10.30865/jurikom.v9i2.4088>
- Haryono, E. (2023, August 3). Atas kontribusinya akselerasi digitalisasi di masyarakat, QRIS raih penghargaan internasional. *Bank Indonesia*. https://www.bi.go.id/id/publikasi/ruang-media/news-release/Pages/sp_2521123.aspx

- Hidayat, T., & Canta, D. S. (2022). Analisis kepuasan pengguna terhadap penerapan aplikasi Tokopedia dengan menggunakan metode TAM. *Jurnal Sistem Informasi STMIK Borneo Internasional*, 1(1).
- Ichwan, A., & Ghofur, R. A. (2020). Pengaruh Technology Acceptance Model terhadap keputusan muzakki membayar zakat melalui fintech GoPay. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*.
- Juan, A., & Indrawati, N. (2023). QRIS adoption in Indonesia: The role of user satisfaction and trust. *Journal of Digital Banking*, 7(2), 145–160.
- Katadata. (2024, January 17). BI catat transaksi QRIS tumbuh 130,01% di 2023, transaksi kartu turun. *Katadata*.
<https://katadata.co.id/finansial/makro/65a7b7704b96a/bi-catat-transaksi-gris-tumbuh-130-01-di-2023-transaksi-kartu-turun>
- Kurniawan, R., Budi, N. F. A., & Putra, P. O. H. (2021). User satisfaction on payment systems: A case study of QRIS in Indonesia. *International Journal of Electronic Commerce Studies*, 12(1), 1–18.
- Leany, M. M., Fahmi, M., & Sa'ad, M. I. (2022). Analisis kepuasan pengguna terhadap aplikasi e-library Darul Ilmi pada MTs Negeri Samarinda menggunakan metode Technology Acceptance Model (TAM). *JIFOTECH (Journal of Information Technology)*, 2(2), 5.
- Liao, C., Palvia, P., & Chen, J. L. (2017). Information technology adoption behavior life cycle: Toward a Technology Continuance Theory (TCT). *International Journal of Information Management*, 39, 28–37.
- Nurina, S., & Amir, W. (2022). Implementasi fintech (E-Wallet) dalam mengembangkan bisnis bagi pelaku UMKM di Kota Makassar. *JEMBA: Jurnal Ekonomi Pembangunan, Manajemen, dan Bisnis, Akuntansi*, 2, 1–8.
- Oliveira, T., Thomas, M., Baptista, G., & Campos, F. (2016). Mobile payment: Understanding the determinants of customer adoption and intention to

- recommend the technology. *Computers in Human Behavior*, 61, 404–414.
<https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.03.030>
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of satisfaction. *Journal of Marketing Research*.
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469.
- Panjaitan, F. O., & Ginting, G. L. (2022). Analisis kepuasan masyarakat terhadap penggunaan sistem informasi administrasi kecamatan (SIAK) menggunakan metode TAM. *JIFOTECH (Journal of Information Technology)*, 2(2), 5.
- Philip Kotler. (2002). *Manajemen pemasaran* (Jilid 1). Jakarta: Prenhalindo.
- Philip Kotler, & Keller, K. L. (2009). *Manajemen pemasaran* (Edisi 13, Jilid 1). Jakarta: Erlangga.
- Pranantha, E. Y. (2021). Pengaruh kualitas layanan dan fitur produk BSI Mobile terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Sleman. Universitas Islam Indonesia.
- Pratama, A. B., & Suputra, I. D. G. D. (2019). Pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan, dan tingkat kepercayaan pada minat menggunakan uang elektronik. *E-Jurnal Akuntansi*, 27, 927.
<https://doi.org/10.24843/eja.2019.v27.i02.p04>
- Ramadani, A., Nugroho, A., & Suryanto, T. (2022). Digital payment satisfaction and continuance intention. *Journal of Financial Services Marketing*, 27(3), 345–358.
- Rambat Lupiyoadi. (2006). *Manajemen pemasaran dan jasa*. Jakarta: Salemba.
- Richard F. Gerson. (2002). *Tingkat kepuasan pelanggan* (Widyaningrum, penerjemah). Jakarta: PPM.

- Robaniyah, L., & Kurnianingsih, H. (2021). Pengaruh persepsi manfaat, kemudahan penggunaan dan keamanan terhadap minat menggunakan aplikasi OVO. *Journal IMAGE*, 10(1), 53–62.
- Shin, D. H. (2009). Towards an understanding of the consumer acceptance of mobile wallet. *Computers in Human Behavior*, 25(6), 1343–1354. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2009.06.001>
- Slade, E. L., Dwivedi, Y. K., Piercy, N. C., & Williams, M. D. (2015). Modeling consumers' adoption intentions of remote mobile payments in the United Kingdom: Extending UTAUT with innovativeness, risk, and trust. *Psychology & Marketing*, 32(8), 860–873. <https://doi.org/10.1002/mar.20823>
- Sunyoto. (2013). *Teori kuesioner dan analisis data untuk pemasaran dan perilaku konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Venkatesh, V. (2000). Determinants of perceived ease of use: Integrating control, intrinsic motivation, and emotion into the technology acceptance model. *Information Systems Research*, 11(4), 342–365.
- Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A theoretical extension of the technology acceptance model: Four longitudinal field studies. *Management Science*, 46(2), 186–204. <https://doi.org/10.1287/mnsc.46.2.186.11926>
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 425–478. <https://doi.org/10.2307/30036540>
- Zhou, T. (2013). Examining the critical success factors of mobile payment adoption. *Computers in Human Behavior*, 29(6), 2078–2086.

LAMPIRAN
KUISIONER PENELITIAN

Kepada Yth,

Saudara/i

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Perkenalkan saya **Muhammad Zidane Athaya** mahasiswa Program Studi Ekonomi Islam Universitas Islam Indonesia. Saat ini saya sedang melakukan penelitian dengan judul ***PENGARUH KEPUASAN TERHADAP PENGGUNAAN QRIS DENGAN PENDEKATAN TAM DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA*** guna menyelesaikan tugas akhir. Sehubungan dengan hal tersebut, saya memerlukan responden dengan kriteria sebagai berikut:

1. Responden merupakan pengguna QRIS.
2. Responden mengetahui fitur dari QRIS.
3. Responden berdomisili di Daerah Istimewa Yogyakarta.

Apabila saudara/i memenuhi kriteria tersebut, saya memohon kesediaannya untuk mengisi kuisisioner penelitian ini. Saya berharap saudara/i dapat mengisi kuisisioner ini dengan sungguh-sungguh agar didapatkan data yang valid.

Seluruh data dalam kuisisioner ini akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan akademik. Atas perhatian dan kesediaan saudara/i dalam mengisi kuisisioner, saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Informed Consent

Saya bersedia untuk berpartisipasi menjadi responden dalam penelitian ini. Saya memahami bahwa identitas dan bentuk data yang saya bagikan dalam penelitian ini akan dijamin kerahasiaanya , serta hanya digunakan untuk kepentingan penelitian. Saya juga memahami bahwa partisipasi penelitian ini bersifat sukarela sehingga saya dapat menarik diri secara bebas jika dirasa terdapat unsur ketidaksesuaian.

a. Bersedia

b. Tidak bersedia

1. Profil Responden

Nama :

Umur :

Jenis Kelamin :

a. Pria

b. Wanita

Pekerjaan :

a. Pelajar

b. Mahasiswa/wi

c. PNS/Polri/TNI

d. Wirausaha

e. Ibu Rumah Tangga

f. Karyawan swasta

Umur :

a. 15 Tahun

- b. 16 – 20 Tahun
- c. 21 – 30 Tahun
- d. 31 – 40 Tahun
- e. > 41 Tahun

Penghasilan Perbulan :

- a. < Rp 4.910.000
- b. Rp 5.000.000 – 9.200.000
- c. Rp 10.000.000 – 14.500.000
- d. > Rp 15.000.000

Domisili :

- a. Kota Yogyakarta
- b. Kabupaten Sleman
- c. Kabupaten Bantul
- d. Kabupaten Kulon Progo
- e. Kabupaten Gunungkidul

Apakah Anda memiliki rekening bank?

- a. Ya
- b. Tidak

Isikan bank apa yang gunakan apabila jawabannya “YA”

.....

Apakah Anda menggunakan aplikasi M-Banking?

- a. Ya
- b. Tidak

Apakah Anda pernah menggunakan M-Banking untuk keperluan QRIS?

- a. Ya
- b. Tidak

QRIS biasanya digunakan untuk transaksi apa?

- a. Membayar makanan/minuman
- b. Belanja kebutuhan sehari-hari
- c. Belanja di pasar tradisional
- d. Belanja di supermarket/mall
- e. Membayar di toko fashion
- f. Membayar di kafe/restoran
- g. Transportasi
- h. Tagihan
- i. E-commerce
- j. Sumbangan/donasi
- k. Pajak/retribusi
- l.

A. Penilaian jawaban

Pada angket berikut, mohon dapat memberikan tanda (O) pada salah satu jawaban yang tersedia. Jawaban yang Anda berikan dinilai berdasar ketentuan sebagai berikut :

No.	Item	Jawaban
1.	PENGARUH KEPUASAN TERHADAP PENGUNAAN QRIS DENGAN PENDEKATAN TAM DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ Tidak Setuju----- Sangat Setuju

B. Pernyataan Penelitian

No.	Item	Skala Penilaian
A. Persepsi Kemudahan Pengguna (<i>Perceived Ease of Use</i>)		
1.	QRIS mudah digunakan dalam bertransaksi	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ Tidak Setuju----- Sangat Setuju
2.	Saya merasa mudah menggunakan QRIS	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ Tidak Setuju----- Sangat Setuju
3.	Saya merasa terampil dalam menggunakan QRIS untuk bertransaksi	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ Tidak Setuju----- Sangat Setuju
B. Persepsi Kegunaan (<i>Perceived Usefulness</i>)		
1.	Penggunaan QRIS menjadikan proses transaksi lebih mudah	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ Tidak Setuju----- Sangat Setuju
2.	QRIS bermanfaat untuk kebutuhan sehari-hari	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ Tidak Setuju----- Sangat Setuju
3.	QRIS meningkatkan produktivitas jual beli maupun pembayaran	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ Tidak Setuju----- Sangat Setuju
4.	QRIS meningkatkan efektivitas dalam	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ Tidak Setuju----- Sangat Setuju

	penyelesaian pembayaran	
5.	QRIS mendukung peningkatan kinerja pembayaran	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ Tidak Setuju----- Sangat Setuju
C. Sikap Pengguna (<i>Attitude Toward Using</i>)		
1.	Saya merasa QRIS dapat mendukung dan mendorong kebutuhan transaksi sehari-hari saya.	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ Tidak Setuju----- Sangat Setuju
2.	Saya merasa QRIS menarik untuk digunakan dalam berbagai transaksi.	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ Tidak Setuju----- Sangat Setuju
3.	Saya merasa QRIS nyaman digunakan dalam transaksi sehari-hari.	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ Tidak Setuju----- Sangat Setuju
D. Minat Perilaku Pengguna (<i>Behavioral Intention to Use</i>)		
1.	Saya menggunakan QRIS untuk transaksi pembelian	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ Tidak Setuju----- Sangat Setuju
2.	Saya akan terus menggunakan QRIS di masa depan	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ Tidak Setuju----- Sangat Setuju
E. Kepuasan (<i>Satisfaction</i>)		

1.	Saya merasa menggunakan QRIS sesuai dengan harapan saya	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ Tidak Setuju----- Sangat Setuju
2.	Saya berminat untuk menggunakan QRIS kembali	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ Tidak Setuju----- Sangat Setuju
3.	Saya merekomendasikan QRIS kepada orang lain	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ Tidak Setuju----- Sangat Setuju
F. Pengguna Nyata dari Sistem (<i>Actual Use</i>)		
1.	Saya menggunakan QRIS dalam kehidupan sehari-hari	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ Tidak Setuju----- Sangat Setuju
2.	Saya lebih sering melakukan transaksi menggunakan QRIS	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ Tidak Setuju----- Sangat Setuju
3.	Saya menggunakan QRIS dimana dan kapan saja	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ Tidak Setuju----- Sangat Setuju
4.	Saya menggunakan QRIS tidak membutuhkan banyak usaha	① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ Tidak Setuju----- Sangat Setuju

RIWAYAT HIDUP

Muhammad Zidane Athaya mahasiswa Program Studi Ekonomi Islam Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia yang lahir di Yogyakarta, pada tanggal 5 Agustus 2002. Penulis pernah menempuh Pendidikan di SD PUSRI Palembang 2010 hingga 2014. Selanjutnya penulis melanjutkan pendidikan SMP dan SMA di Daarul Qur'an Islamic International Boarding school dari tahun 2014 sampai dengan 2020. Selanjutnya penulis melanjutkan perkuliahan pendidikan kuliah di Program Studi di Ekonomi Islam Universitas Islam Indonesia.

Untuk menunjang pengalaman kerja di lapangan, penulis juga mengikuti kegiatan magang di Bank Syariah Indonesia KC Tangerang BSD Pasar Modern (mei 2024 – Juli 2024)