

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
PENGUNAAN *QUICK RESPONSE CODE* *INDONESIAN STANDARD*
(QRIS) DENGAN MODEL *UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND
USE OF TECHNOLOGY***

(TESIS)

Oleh

MUHAMMAD ANUR RIDWAN

NPM. 2021031018



**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMPUNG
2022**

ABSTRAK

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGGUNAAN QUICK RESPONSE CODE INDONESIAN STANDARD (QRIS) DENGAN MODEL UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY

Oleh

MUHAMMAD ANUR RIDWAN

Tujuan penelitian ini adalah memberikan bukti empiris mengenai pengaruh *core determinant* UTAUT terhadap penerimaan teknologi QRIS pada Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Provinsi Lampung. Responden penelitian ini adalah UMKM di Provinsi Lampung yang sudah mengadopsi QRIS dalam kegiatan bisnisnya. Metode analisis data yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan model *Structural Equation Model* (SEM). Jenis data yang digunakan data primer yang diperoleh dengan cara membagikan kuesioner kepada responden melalui *google form*. Variabel eksogen dalam penelitian ini yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence* dan *facilitating condition* sedangkan untuk variabel endogen yaitu *use behavior* dan variabel *behavior intention* sebagai variabel *intervening*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *performance expectancy*, *effort expectancy* dan *facilitating condition* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavior intention* sedangkan untuk *social influence* berpengaruh positif tidak signifikan terhadap *behavior intention* dalam penggunaan QRIS pada UMKM di Provinsi Lampung. Hasil pengaruh langsung (*direct effect*) variabel *facilitating condition* berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan aktual sedangkan untuk variabel *performance expectancy*, *effort expectancy* dan *social influence* berpengaruh positif tidak signifikan terhadap penggunaan aktual QRIS pada UMKM di Provinsi Lampung. Hasil pengaruh tidak langsung (*indirect effect*) variabel *performance expectancy* dan *effort expectancy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku penggunaan QRIS melalui *behavior intention* sebagai variabel *intervening* dan memiliki hubungan *full mediation*. Sedangkan untuk *social influence* berpengaruh positif tidak signifikan terhadap perilaku penggunaan QRIS melalui *behavior intention* sebagai variabel *intervening* dan memiliki hubungan *no mediation* (*no effect*) dan untuk *facilitating condition* berpengaruh positif tidak signifikan terhadap perilaku penggunaan QRIS melalui *behavior intention* sebagai variabel *intervening* dan memiliki hubungan *no mediation* (*direct only*).

Kata kunci: *Quick Response Code Indonesian Standard*, *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*, UMKM, SEM-PLS.

ABSTRACT

ANALYSIS OF FACTORS AFFECTING THE USE OF QUICK RESPONSE CODE INDONESIAN STANDARD (QRIS) WITH MODEL UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY

By

MUHAMMAD ANUR RIDWAN

The purpose of this study is to provide empirical evidence regarding the effect of the core determinant of UTAUT on the acceptance of QRIS technology in Micro and Small Enterprises and Medium Enterprises (MSMEs) in Lampung Province. The respondents of this research are MSMEs in Lampung Province that have adopted QRIS in their business activities. The data analysis method is quantitative with a structural equation model (SEM). The type of data used is primary data obtained by distributing questionnaires to respondents via a google form. The exogenous variables in this study are performance expectancy, effort expectancy, social influence and facilitating conditions, while the variable endogenous, namely use behaviour and behaviour intention variables as intervening variables.

The results showed that performance expectancy, effort expectancy and facilitating condition have a positive and significant effect on behaviour intention, while social influence has no significant positive effect on behaviour intention in using QRIS in MSMEs in Lampung Province. The direct effect of the facilitating condition variable has a positive effect and is significant to the actual use, while the performance expectancy variables, effort expectancy and social influence have no significant positive effect on the actual use of QRIS on MSMEs in Lampung Province. Effect result indirect effect performance expectancy variable and effort expectancy positive and significant effect on the behaviour of using QRIS through behaviour intention as an intervening variable and has an entire mediation relationship. Meanwhile, social influence has no significant positive effect on the behaviour of using QRIS through behaviour intention as an intervening variable and has no mediation (no effect) relationship and to facilitating conditions, no significant positive effect on the behaviour of using QRIS through behaviour intention as an intervening variable and has a no mediation relationship (direct only).

Keywords: Quick Response Code Indonesian Standard, Unified Theory of Acceptance and Use of Technology, MSMEs, SEM-PLS.

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
PENGUNAAN *QUICK RESPONSE CODE* *INDONESIAN STANDARD*
(QRIS) DENGAN MODEL *UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND
USE OF TECHNOLOGY***

Oleh

MUHAMMAD ANUR RIDWAN

2021031018

Tesis

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar

MAGISTER AKUNTANSI

Pada

Program Studi Magister Ilmu Akuntansi

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung



**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMPUNG
2022**

Judul Tesis : **ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG
MEMPENGARUHI PENGGUNAAN *QUICK
RESPONSE CODE* *INDONESIAN STANDARD
(QRIS)* DENGAN MODEL *UNIFIED THEORY
OF ACCEPTANCE AND USE OF
TECHNOLOGY***

Nama Mahasiswa : MUHAMMAD ANUR RIDWAN

Nomor Pokok Mahasiswa : 2021031018

Program Studi : Magister Ilmu Akuntansi

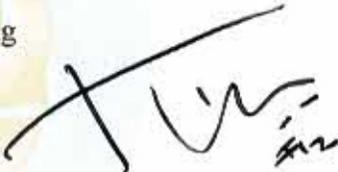
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

MENYETUJUI

1. Komisi Pembimbing



Dr. Sudrajat, S.E., M.Acc., Akt.
NIP. 19730923 200501 1 001



Dr. Fitra Dharma, S.E., M.Si.
NIP. 19761023 200212 1 002

2. Ketua Program Magister Ilmu Akuntansi



Dr. Rindu Rika Gamayuni, S.E., M.Si.
NIP. 19750620 200012 2 001

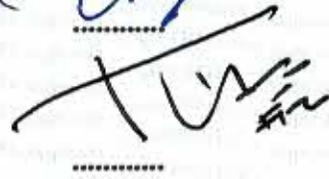
MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : Dr. Sudrajat, S.E., M.Acc., Akt.



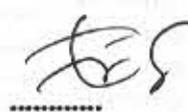
Sekretaris : Dr. Fitra Dharma, S.E., M.Si.



Penguji Utama : Dr. Rindu Rika Gamayuni, S.E., M.Si.



Anggota Penguji : Dr. Fajar Gustiawati Dewi, S.E., M.Si., Akt.



2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

**Dr. Nairobi, S.E., M.Si.
NIP. 19660621 199003 1 003**

3. Direktur Program Pascasarjana



**Prof. Dr. Ahmad Saudi Samosir, S.T., M.T.,
NIP. 19710415 199803 1 005**

Tanggal Lulus Ujian Tesis: 29 Juli 2022

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Anur Ridwan

NPM : 2021031018

Dengan ini menyatakan bahwa tesis yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* Dengan Model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*” telah ditulis secara sungguh-sungguh dan merupakan hasil karya sendiri, dan saya tidak melakukan plagiarisme atau pengutipan atas karya orang lain dengan cara yang tidak sesuai dengan tata etika ilmiah yang berlaku dalam masyarakat akademik. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Bandar Lampung, 05 Agustus 2022

Pemlis


Anur Ridwan
NPM. 2021031018

RIWAYAT HIDUP



Penulis dilahirkan di Kota Negara, 19 Mei 1997 sebagai putra pertama dari tiga bersaudara, Putra dari pasangan Bapak Muhammad Ikhsan dan Ibu Sugimah yang berprofesi sebagai Petani dan ibu seorang Ibu Rumah Tangga yang menjadikan motivasi penulis menempuh pendidikan sampai tingkat perguruan tinggi.

Penulis menyelesaikan Pendidikan dasar di MI Nurul Muhajirin pada tahun 2009. Lalu melanjutkan pendidikan menengah pertama di SMP Negeri 03 Sungkai Utara pada tahun 2012 dan sekolah menengah atas di MAN 02 Lampung Utara pada tahun 2015. Penulis menyelesaikan Pendidikan Strata Satu dengan program studi Akuntansi Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung pada tahun 2019. Penulis terdaftar sebagai mahasiswa Program Pascasarjana Magister Ilmu Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung pada tahun 2020 dan berhasil menyelesaikan Pendidikan pada tahun 2022.

MOTTO

“Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman diantaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat”

(Q.S. Al-Mujadalah ayat 11)

“Barang siapa keluar untuk mencari sebuah ilmu, maka ia akan berada di jalan Allah hingga ia kembali”

(HR Tirmidzi)

“It’s an impossibility to be perfect but it’s possible to do the best”

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'alamin

Teriring rasa syukur kepada Allah SWT yang membimbingku selama ini, karya ini

kupersembahkan kepada:

Kedua orang tuaku tercinta,

Ayahanda Muhammad Ikhsan dan Ibunda Sugimah

Kedua adikku tersayang,

Muhammad Deny Mukhlis dan Muhammad Hafidz Nur Azizan

At least but not least thank for me

Seluruh Keluarga Besar

Sahabat dan Teman-temanku

serta

Almamaterku tercinta, Universitas Lampung

SANWACANA

Bismillahirrahmanirrahim.

Alhamdulillah, puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) Dengan Model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Ilmu Akuntansi pada Program Studi Ilmu Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang tulus kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan, dukungan, dan bantuan selama proses penyusunan dan penyelesaian tesis ini. Secara khusus, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Saudi Samosir, S.T., M.T. selaku Direktur Pascasarjana Universitas Lampung.
2. Bapak Dr. Nairobi, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
3. Ibu Dr. Rindu Rika Gamayuni, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
4. Bapak Dr. Sudrajat, S.E., M.Acc., Akt. selaku Dosen Pembimbing Utama atas waktu, perhatian, bimbingan, serta nasihat yang telah diberikan dengan penuh kesabaran selama proses penyelesaian tesis ini.
5. Bapak Dr. Fitra Dharma, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Kedua atas waktu, bimbingan, saran, serta nasihat yang telah diberikan selama proses penyelesaian tesis ini.
6. Ibu Dr. Rindu Rika Gamayuni, S.E., M.Si., Akt selaku Dosen Penguji Utama yang telah memberikan evaluasi serta saran yang membangun dalam proses penyempurnaan tesis ini.

7. Dr. Fajar Gustiawati Dewi, S.E., M.Si., Akt. selaku Dosen Penguji Kedua atas segala saran, masukan, arahan dan nasihat yang telah diberikan dalam proses penyempurnaan tesis ini.
 8. Seluruh Bapak/Ibu Dosen dan Karyawan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung yang telah memberikan ilmu, pembelajaran, bantuan, dan pelayanan terbaik selama penulis menyelesaikan pendidikan di Universitas Lampung.
 9. Kedua orang tuaku; Bapak Muhammad Ikhsan, dan Ibu Sugimah untuk segala doa, dukungan, kasih sayang, dan perjuangan demi keberhasilanku. Terimakasih untuk doa, kasih sayang, serta motivasinya selama ini.
 10. Kedua adikku; Muhammad Deny Mukhlis dan Muhammad Hafidz Nur Azizan. Terimakasih untuk segala *support* dan bantuannya.
 11. Bapak Zeki Heriyanto selaku *Store Manager*, Ibu Yesica Christophery selaku *HC Representative* yang telah memberikan izin untuk melanjutkan study dan Rekan kerjaku Afriyani terimakasih untuk kebaikan dan kerjasamanya.
 12. Sahabatku Bella Chenia Meitasir, Rizki Triyani Sinaga, Fitriana Febriyani, Christin Chinintya, Maya Aulia Saputri, Ina Fitriani, Fitriyana Kurniati, Atria Dewi, Eka Aprilia Terimakasih untuk semua kebaikan dan kebersamaanya selama masa studi.
 13. Sahabatku Rahmad Budiansah, S.H., Ikhsan Habib Fabillah, S.E., Edi Sudrajat S.E., Willi Julian Ahmad, Surtana Dewika S, Warti Simarmata S, Terimakasih untuk semua kebaikan dan kebersamaanya.
 14. Seluruh keluarga besar yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Terimakasih atas dukungan dan doa yang selalu diberikan.
 15. Seluruh sahabat seperjuangan Magister Ilmu Akuntansi 2020.
 16. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.
- Atas bantuan dan dukungannya, penulis mengucapkan terimakasih, semoga mendapat balasan dari Allah SWT. Demikianlah, semoga tesis ini dapat memberikan manfaat bagi yang membacanya.

Bandar Lampung, 05 Agustus 2022
Penulis,

Muhammad Anur Ridwan

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
HALAMAN JUDUL	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
LEMBAR PERNYATAAN	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
MOTTO	ix
PERSEMBAHAN	x
SANWACANA	xi
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR GAMBAR	xiv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Bagi PJSP dan Bank Indonesia	7
1.4.2 Bagi Akademisi.....	7

BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1 <i>Theory Planned Behavior</i> (TPB)	8
2.2 Perkembangan Model Adopsi Penerimaan Teknologi Informasi	8
2.2.1 Perluasan Model Tecknology Acceptance Model	9
2.2.2 <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology</i>	10
2.3 <i>Quick Response Code Indonesian standard</i> (QRIS).....	18

2.3.1	Manfaat <i>Quick Response Code Indonesian standard</i>	19
2.3.2	Tujuan Standarisasi <i>Quick Response Code Indonesian standard</i>	19
2.3.3	Tantangan <i>Quick Response Code Indonesian standard</i>	20
2.3.4	Cara menjadi pengguna QRIS	20
2.3.5	PJSP yang memperoleh persetujuan QRIS	21
2.4	Usaha Mikro, Kecil, Menengah (UMKM)	23
2.4.1	Pengertian dan Kriteria UMKM	23
2.4.2	Kekuatan dan Kelemahan UMKM	25
2.5	Penelitian Terdahulu	26
2.6	Pengembangan Hipotesis	28
2.6.1	Pengaruh <i>performance expectancy</i> terhadap <i>behavior intention</i>	28
2.6.2	Pengaruh <i>effort expectancy</i> terhadap <i>behavior intention</i>	29
2.6.3	Pengaruh <i>social influence</i> terhadap <i>behavior intention</i>	31
2.6.4	Pengaruh <i>facilitating condition</i> terhadap <i>behavior intention</i>	32
2.6.5	Pengaruh <i>performance expectancy</i> terhadap <i>use behavior</i>	33
2.6.6	Pengaruh <i>effort expectancy</i> terhadap <i>use behavior</i>	34
2.6.7	Pengaruh <i>social influence</i> terhadap <i>use behavior</i>	35
2.6.8	Pengaruh <i>facilitating condition</i> terhadap <i>use behavior</i>	36
2.6.9	Pengaruh <i>behavior intention</i> terhadap <i>use behavior</i>	37
2.6.10	Pengaruh <i>performance expectancy</i> terhadap <i>use behavior</i> melalui <i>behavior intention</i> sebagai variabel <i>intervening</i>	38
2.6.11	Pengaruh <i>effort expectancy</i> terhadap <i>use behavior</i> melalui <i>behavior</i> <i>intention</i> sebagai variabel <i>intervening</i>	39
2.6.12	Pengaruh <i>social influence</i> terhadap <i>use behavior</i> melalui <i>behavior</i> <i>intention</i> sebagai variabel <i>intervening</i>	40
2.6.13	Pengaruh <i>facilitating condition</i> terhadap <i>use behavior</i> melalui <i>behavior intention</i> sebagai variabel <i>intervening</i>	41
2.7	Kerangka Pemikiran.....	43

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Populasi dan Sampel Penelitian	44
3.1.1 Populasi.....	44
3.1.2 Sampel.....	44
3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	45
3.3 Uji Kualitas Data.....	45
3.3.1 Uji Validitas Data	45
3.3.2 Uji Reliabilitas	45
3.4 Metode Analisis Data.....	46
3.4.1 Karakteristik Tanggapan Responden	46
3.4.2 Metode <i>Partial Least Square</i> (PLS)	47
3.4.3 Pengukuran Metode <i>Partial Least Square</i> (PLS)	48
3.4.4 Langkah-langkah <i>Partial Least Square</i> (PLS).....	48
3.5 Definisi Operasionalisasi Variabel.....	51
3.5.1 <i>Performance expectancy</i>	51
3.5.2 <i>Effort expectancy</i>	51
3.5.3 <i>Social influence</i>	52
3.5.4 <i>Facilitating condition</i>	52
3.5.5 <i>Behavior intention</i>	53
3.5.6 <i>Use behavior</i>	53

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Data.....	55
4.2 Profil Responden Penelitian.....	56
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Bidang Usaha	56
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Usaha Berdiri.....	57
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan QRIS	57
4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Kriteria UMKM.....	58
4.3 Karakteristik Tanggapan Responden	58
4.4 Hasil Uji <i>Partial Least Square</i>	62
4.4.1 Estimasi Model	62

4.4.2	Evaluasi Model	66
4.5	Pengujian Hipotesis dan Pembahasan.....	70
4.5.1	<i>Performance expectancy</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>behavior intention</i> dalam penggunaan QRIS	72
4.5.2	<i>Effort expectancy</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>behavior intention</i> dalam penggunaan QRIS	73
4.5.3	<i>Social influence</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>behavior intention</i> dalam penggunaan QRIS	75
4.5.4	<i>Facilitating condition</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>behavior intention</i> dalam penggunaan QRIS	77
4.5.5	<i>Performance expectancy</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>use behavior</i> dalam penggunaan QRIS	78
4.5.6	<i>Effort expectancy</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>use behavior</i> dalam penggunaan QRIS	80
4.5.7	<i>Social influence</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>use behavior</i> dalam penggunaan QRIS	82
4.5.8	<i>Facilitating condition</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>use behavior</i> dalam penggunaan QRIS	84
4.5.9	<i>Behavior intention</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>use behavior</i> dalam penggunaan QRIS	85
4.5.10	<i>Performance expectancy</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>use behavior</i> melalui <i>behavior intention</i> sebagai variabel <i>intervening</i>	86
4.5.11	<i>Effort expectancy</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>use behavior</i> melalui <i>behavior intention</i> sebagai variabel <i>intervening</i>	88
4.5.12	<i>Social influence</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>use behavior</i> melalui <i>behavior intention</i> sebagai variabel <i>intervening</i>	89
4.5.13	<i>Facilitating condition</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>use behavior</i> melalui <i>behavior intention</i> sebagai variabel <i>intervening</i>	91

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	94
5.2 Saran	95
5.2.1 Bagi Bank Indonesia	95
5.2.2 Bagi Para Pelaku UMKM	95
5.2.3 Bagi Peneliti Selanjutnya	95
5.3 Keterbatasan.....	96

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Daftar PJSP Penerima Persetujuan QRIS	22
Tabel 2.2 Kriteria UMKM	25
Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3.1 Kriteria Analisis Deskriptif.....	47
Tabel 3.2 Skor Skala Likert	47
Tabel 3.3 Ringkasan Operasionalisasi Variabel	54
Tabel 4.1 Data Sampel Penelitian	55
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Bidang Usaha.....	56
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Lama Usaha Berdiri.....	57
Tabel 4.5 Data Responden Berdasarkan Lama Penggunaan QRIS	57
Tabel 4.6 Data Responden Berdasarkan Kriteria UMKM.....	58
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Performance Expectancy</i>	58
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Effort Expectancy</i>	59
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Social Influence</i>	60
Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Facilitating Condition</i>	61
Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Behavior Intention</i> dan <i>Use Behavior</i>	61
Tabel 4.12 <i>Outer Loading</i>	67
Tabel 4.13 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	67
Tabel 4.14 <i>Cross Loading</i>	68
Tabel 4.15 <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	69
Tabel 4.16 <i>Ouput R-Square (R²)</i>	70
Tabel 4.17 <i>Path Coefficients</i>	71
Tabel 4.18 <i>Indirect Effect</i>	71
Tabel 4.19 <i>Specific Indirect Effect</i>	71
Tabel 4.20 Hasil Uji Hipotesis Penelitian.....	93

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	43
Gambar 3.1 Perencanaan Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	49
Gambar 3.2 Perencanaan Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	50
Gambar 4.1 <i>Loading Factor</i> Model	63

DAFTAR LAMPIRAN

Kuesioner Penelitian	105
Tabulasi Data	109
<i>Path Coefficient</i>	119
<i>Outer Loading</i>	119
<i>R Square</i>	120
<i>Construct Reliability and Validity</i>	120
<i>Cronbach Alpha</i>	121
<i>Composite Reliability</i>	121
<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	122
<i>Discriminant Validity</i>	122
<i>Cross Loading</i>	123
<i>Based Data</i>	124

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penelitian ini berdasarkan dua fenomena utama. Pertama, yaitu terjadinya pandemi Covid-19 yang memicu revolusi layanan keuangan di Asia Tenggara. Kedua, perkembangan signifikan yang terjadi pada penggunaan uang elektronik di masa pandemi yang terjadi di Indonesia menunjukkan sinyal positif terhadap realisasi Gerakan Nasional Non Tunai (GNNK) yang telah dirancang oleh Bank Indonesia (Bank Indonesia, 2019).

Pada akhir 2019 ditemukan kasus pneumonia jenis baru di Wuhan China dan akhirnya pada awal 2020 berhasil diidentifikasi sebagai *corona virus disease* atau Covid-19 (Kemenkes, 2022). Jenis penyakit ini menyerang sistem pernapasan yang dapat menyebar melalui kontak langsung maupun *droplet* sehingga untuk mencegah agar tidak semakin meluas, masyarakat harus membatasi kontak langsung dengan orang lain (*social distancing*). Kegiatan ekonomi yang erat hubungannya sebagai kegiatan sosial tentunya memiliki intensitas kontak langsung yang tinggi. Oleh karena itu, untuk mengurangi interaksi sosial dapat dilakukan dengan cara berbisnis secara online dan melakukan pembayaran non tunai (Health dan Organization, 2020).

Berdasarkan hasil penelitian ilmiah, penularan Covid-19 dapat terjadi melalui *droplet* dan kontak fisik yang dilakukan dengan seorang pasien Covid-19. Jadi, orang yang memiliki peluang besar tertular virus ini adalah orang berkontak fisik ataupun berada dekat dengan pasien Covid-19 (Susilo *et al.*, 2020). Situasi tersebut akhirnya membuat masyarakat harus membatasi diri dalam berinteraksi sosial (*social distancing*) dan mengurangi kontak fisik dengan orang lain. WHO dan pemerintah menghimbau agar masyarakat mulai beralih pada pembayaran non-tunai atau menerapkan gaya hidup *cashless payment*. Hal ini sesuai dengan

penelitian yang menunjukkan bahwa Covid-19 dapat bertahan hidup pada kertas tisu selama 3 jam, kayu dan kain selama 2-3 hari, uang kertas selama 4 hari, serta plastik dan *stainless steel* selama 7 hari. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa penggunaan uang kertas di masa pandemi memberikan resiko lebih besar terinfeksi virus Covid-19 (Wiwanitkit, 2021).

Dari data yang dihimpun oleh OJK per 14 Agustus 2020 dapat diketahui bahwa sudah ada 157 perusahaan penyelenggara *fintech lending* yang secara resmi berizin terdaftar di OJK. Perusahaan *fintech* yang adapun didominasi oleh layanan pembayaran karena banyaknya inovasi di bidang pembayaran yang dihadirkan. Sejalan dengan itu, tingkat penggunaan internet di Indonesia di tahun 2020 juga mengalami peningkatan sebesar 17% jika dibandingkan dengan periode 2019 yaitu menjadi 175,5 juta pengguna.

Implementasi uang elektronik yang telah digunakan dalam sistem pembayaran digital mampu mempermudah transaksi yang dilakukan *merchant* (UMKM). Keterkaitan antara *merchant* (UMKM) dengan Penyedia Jasa Pembayaran (PJP) *e-money* (uang elektronik) dapat berdampak pada peningkatan inklusi keuangan dan pertumbuhan ekonomi Indonesia (Sihaloho *et al.*, 2020). Berbagai Penyedia Jasa Pembayaran (PJP) uang elektronik menggunakan sistem pembayaran kode QR (*Quick Response*) dalam transaksi antara UMKM dan konsumen (pengguna uang elektronik). Teknologi kode QR dianggap sebagai cara yang inovatif dan dapat memberi kemudahan dalam berbagai kegiatan sistem yang ada karena memberikan kecepatan pendataan. Keunggulan yang dimiliki kode QR diantaranya adalah penyimpanan dan pemanfaatan data yang akurat serta keunggulan fisik yang dapat bertahan lama (Akbar *et al.*, 2019). Namun, karena setiap PJP uang elektronik memiliki kode QR tersendiri, membuat proses transaksi pada *merchant* (UMKM) menjadi kurang efisien dan tentunya memerlukan biaya tambahan. Dengan memperhatikan permasalahan efisiensi dari penggunaan kode QR yang dihadapi UMKM tersebut, maka Bank Indonesia pada tanggal 1 Januari 2020 resmi merilis standar untuk penggunaan kode QR Indonesia dengan nama *Quick Response Code Indonesia Standard* (QRIS).

Penggunaan QRIS menjadi *trend* positif belakangan ini bagi pengguna dan pelaku usaha. Mengingat manfaatnya dalam membantu proses transaksi non-tunai secara lebih efisien, penggunaan QRIS oleh UMKM akan dapat membantu meningkatkan kinerja usahanya. Melalui penggunaan suatu kode QR yang baku, menjadikan proses transaksi digital UMKM (*merchant*) lebih praktis karena tidak memerlukan beragam kode QR dari PJP yang berlainan (Setiawan dan Mahyuni, 2020). Berdasarkan laporan Pertemuan Tahunan Bank Indonesia 2021, hingga 5 November 2021 jumlah *merchant* pengguna QRIS telah mencapai 12,2 juta. Angka ini meningkat tajam hingga 297,1% dibandingkan 22 Maret 2020 yang sebanyak 3,08 juta *merchant*. *Merchant* pada usaha mikro paling banyak terdaftar QRIS, yaitu mencapai 7,53 juta pada 5 November 2021. Diikuti *merchant* usaha kecil sebanyak 3,2 juta dan usaha menengah sebanyak 928 ribu. Untuk memperluas penggunaan QRIS, Bank Indonesia memberikan sejumlah insentif untuk *merchant* seperti memperpanjang *merchant* discount rate (MDR) QRIS 0% bagi usaha mikro hingga 31 Desember 2021 serta menaikkan limit transaksi QRIS dari dua juta rupiah per transaksi menjadi lima juta rupiah per transaksi (Rizaty, 2021).

Provinsi Lampung tercatat hingga awal Oktober 2021, terdapat sebanyak 187.177 *Merchant* menggunakan QRIS yang tersebar di seluruh kabupaten kota. Analisis dan fungsi implementasi kebijakan sistem pembayaran Bank Indonesia Provinsi Lampung untuk jumlah terbanyak *merchant* QRIS terdapat di Kota Bandar Lampung mencapai 87.337, disusul Kabupaten Lampung Tengah 21.608 dan Kabupaten Lampung Selatan 17.489. di masa pandemi banyak sektor yang terdampak termasuk UMKM. Berdasarkan survei UMKM BI di Provinsi Lampung tahun 2020 terhadap 2.970 responden, sekitar 87,5% terkena dampak negatif dari pandemi, kemudian perlahan 70,3% dari yang terdampak berupaya menerapkan strategi penjualan online untuk meminimalkan dampak pandemi. Sehingga UMKM yang telah Go Digital dan bergabung dalam korporatisasi lebih *resilience* di tengah pandemi Covid-19. Hal tersebut juga didukung survei BPS tahun 2020 kepada pelaku usaha, dimana didapatkan 80% pelaku usaha yang melakukan pemasaran secara online sangat berpengaruh dalam penjualan produk. Bahkan untuk yang sudah menggunakan TI dalam memasarkan produk sebelum

pandemi, memiliki pendapatan lebih tinggi sekitar 1,14 kali dibanding yang baru online dimasa pandemi (Pranata, 2021). Tingginya penggunaan QRIS pada *merchant* (UMKM) di Provinsi Lampung, mengindikasikan tingginya tingkat adopsi teknologi. Berdasarkan data tersebut, maka pihak PJP QRIS Provinsi Lampung perlu memahami berbagai faktor yang berpengaruh pada niat perilaku *merchant* (UMKM) mengadopsi dan menggunakan QRIS.

Salah satu konstruksi model yang dapat membuktikan niat perilaku (*behavior intention*) dan perilaku penggunaan (*use behavior*) teknologi QRIS adalah *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT), yaitu model penerimaan dan penggunaan teknologi yang dikembangkan oleh (Venkatesh *et al.*, 2003). UTAUT merupakan penyempurnaan dari delapan teori penerimaan sistem informasi yang telah ada, yaitu *theory of reasoned action* (TRA), *the Technology Acceptance Model* (TAM), *motivational models* (MM), *theory of planned behavior* (TPB), *combined TAM and TPB* (C-TAMTPB), *the model of the PC utilization* (MPCU), *innovation diffusion theory* (IDT) dan *social cognitive theory* (SCT) (Venkatesh *et al.*, 2003).

UTAUT menunjukkan bahwa niat menggunakan (*behavior intention*) dan perilaku aktual pengguna suatu sistem (*use behavior*) dipengaruhi oleh 4 variabel independen yaitu *performance expectancy* yaitu tingkat kepercayaan seorang individu bahwa menggunakan sistem dapat membantu dan memberikan keuntungan dalam melakukan pekerjaan. Seseorang akan menggunakan suatu sistem jika sistem tersebut mampu memberikan keuntungan dalam pembayaran yang mereka lakukan sehingga dapat menimbulkan niat untuk menggunakan sistem atau teknologi tersebut. *Effort expectancy* yaitu tingkat kemudahan terkait penggunaan sistem. Kemudahan dalam mengoperasikan sistem dapat mempengaruhi niat seseorang untuk menggunakan sistem atau teknologi. Seseorang akan menggunakan suatu sistem jika mereka merasa sistem tersebut dapat dipahami dengan mudah. *Social influence* yaitu pentingnya lingkungan sosial dalam mempengaruhi dan meyakinkan seorang individu untuk juga menggunakan sistem baru. Hal ini berarti bahwa salah satu yang mempengaruhi niat seseorang dalam menggunakan sistem adalah jika mendapat anjuran dari orang-orang di sekitarnya, terutama orang terdekatnya. *Facilitating condition*

merupakan tingkat kepercayaan seorang individu terhadap ketersediaan infrastruktur untuk mendukung penggunaan sistem (Venkatesh *et al.*, 2003).

Terkait dengan hubungan antara keempat variabel tersebut terhadap niat perilaku (*behavior intention*) dan perilaku penggunaan (*use behavior*), beberapa hasil penelitian terdahulu masih menunjukkan adanya kesenjangan (*gap*), seperti yang ditemukan oleh Chaidir *et al.*, (2021) bahwa dari 4 variabel yang diprediksikan mempengaruhi *behavior intention* menggunakan m-banking, hanya *effort expectancy* yang tidak berpengaruh signifikan terhadap *behavior intention*, sedangkan *performance expectancy*, *social influence*, dan *facilitating condition* berpengaruh signifikan terhadap *behavior intention* menggunakan m-banking. Wijaya dan Handriyanti (2020) dalam penelitiannya menemukan bahwa secara parsial, variabel *effort expectancy* dan *facilitating condition* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *behavior intention*. Sedangkan variabel *performance expectancy* dan *social influence* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *behavior intention*. Selain itu, hasil penelitian Andrianto (2020) menemukan bahwa secara parsial, variabel *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating condition* tidak berpengaruh signifikan terhadap *behavior intention*. Di sisi lain, hasil penelitian Heryanto dan Tjokrosaputro (2021) menunjukkan bahwa variabel *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating condition*, secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel *behavior intention*. Sementara hasil penelitian Achiriani dan Hasbi (2021) menunjukkan bahwa variabel *performance expectancy*, *effort expectancy*, dan *social influence*, secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel *behavior intention*.

Merujuk pada pemaparan fenomena penggunaan QRIS pada *merchant* UMKM di Provinsi Lampung, serta adanya kesenjangan (*gap*) diantara hasil penelitian terdahulu, maka penelitian ini akan menganalisis apakah pengaruh dari masing-masing *core determinants* UTAUT terhadap penggunaan QRIS pada UMKM sebagai *cashless payment* dengan judul “**Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) dengan Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence* dan *facilitating condition* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavior intention* dalam penggunaan QRIS?
2. Apakah *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating condition* dan *behavior intention* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *use behavior* dalam penggunaan QRIS?
3. Apakah *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence* dan *facilitating condition* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *use behavior* melalui *behavior intention* sebagai variabel *intervening*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui dan menganalisis pengaruh *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence* dan *facilitating condition* terhadap *behavior intention* dalam penggunaan QRIS.
2. Mengetahui dan menganalisis pengaruh *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating condition* dan *behavior intention* terhadap *use behavior* dalam penggunaan QRIS.
3. Mengetahui dan menganalisis pengaruh *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence* dan *facilitating condition* terhadap *use behavior* melalui *behavior intention* sebagai variabel *intervening*.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) dan Bank Indonesia

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan memberikan masukan terkait faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaan layanan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) sebagai alat pembayaran digital, sehingga dapat meminimalisir resiko penggunaan dan memaksimalkan manfaat dari penerapan sistem tersebut.

1.4.2 Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman tentang pengembangan suatu teknologi informasi dengan menggunakan model baru yaitu model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) dan diharapkan dapat menjadi referensi penelitian atau karya ilmiah selanjutnya terkait analisis penerimaan dan penggunaan teknologi khususnya pada sektor pembayaran digital.

BAB II

LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1 Theory Planned Behavior (TPB)

TPB merupakan pembaharuan dari TRA. TPB dikembangkan dari TRA dengan memasukkan tambahan yaitu membangun perilaku kontrol yang dirasakan. Menurut Ajzen (1991) menyatakan bahwa perilaku seseorang tergantung pada *behavioral intention* (minat berperilaku) yang terdiri dari tiga komponen, yaitu: *attitude* (sikap), *subjective norm* (norma subjektif), dan *perceived behavioral control* (pengendalian perilaku yang dirasakan).

Teori perilaku direncanakan telah digunakan secara ekstensif untuk memprediksi dan menjelaskan keinginan berperilaku dan perilaku aktual dalam psikologi sosial pemasaran, dan dalam mengadopsi sistem informasi, serta untuk memprediksi faktor-faktor keyakinan yang mempengaruhi perilaku berbagai pengetahuan dalam kelompok profesional (Mahyarni, 2013). Berdasarkan penelitian yang dilakukan Ajzen (1991) tentang perbandingan TRA dan TPB menunjukkan hasil bahwa dimasukkannya kontrol perilaku yang dirasakan meningkatkan prediksi niat perilaku dan perilaku. *Perceived behavioral control* (kontrol perilaku yang dirasakan) merupakan persepsi individu mengenai keterampilan dan sumber daya yang diperlukan untuk melakukan kegiatan seperti keyakinan, keterampilan dan fasilitas yang mendukung.

2.2 Perkembangan Model Adopsi Penerimaan Teknologi Informasi

Keterkaitan antara teknologi informasi dengan faktor lain menjadi obyek kajian atau penelitian yang berkembang pesat pada tahun 1990 an. Hermana (2014) menyebutkan bahwa berbagai teori perilaku (*behavioral theory*) banyak digunakan untuk mengkaji proses adopsi teknologi informasi oleh pengguna akhir (*end users*), diantaranya adalah *Theory of Reason Action* (TRA), *Theory of Planned Behaviour* (TPB), *Task-Technology Fit Theory*, *Technology Acceptance*

Model (TAM), dan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)* (Hermana, 2014). TAM dan UTAUT merupakan model penelitian yang paling luas digunakan untuk menjadi model adopsi penerimaan teknologi informasi di saat ini.

Perkembangan teknologi semakin cepat, khususnya pada teknologi informasi dan komunikasi. Dengan perkembangan teknologi yang kian berkembang, manusia dapat membuat berbagai macam peralatan sebagai alat bantu dalam menjalankan berbagai aktivitas untuk mendukung produktifitas. Teknologi dalam menunjang kemajuan komunikasi itu sendiri terus menerus bermunculan, diimplementasikan dalam bentuk alat-alat yang memudahkan kebutuhan manusia. Termasuk dengan perkembangan teknologi dalam riset pengadopsian teknologi yang sampai dengan saat ini terus berkembang. Model adopsi teknologi memeunculkan berbagai macam peluang dan implementasi atas dasar pengaruh-pengaruh yang mendasari berbagai konstruk pada *core determinants* nya. Pada perkembangannya adopsi teknologi yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan pada beberapa pembaharuan model, diantaranya TAM dan UTAUT.

2.2.1 Perluasan Model *Technology Acceptance Model (TAM)*

Menurut Venkatesh dan Davis (2000) tujuan utama TAM adalah untuk memberikan dasar untuk penelusuran pengaruh faktor-faktor eksternal terhadap kepercayaan, sikap, dan tujuan pengguna. TAM menganggap bahwa 2 keyakinan individual, yaitu persepsi manfaat (*Perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived easy of use*), merupakan pengaruh utama untuk perilaku penerimaan komputer. Persepsi kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai suatu tingkat keyakinan individu bahwa dengan menggunakan teknologi akan membawa mereka terbebas dari usaha fisik dan mental. Persepsi kegunaan didefinisikan sebagai tingkatan sejauh mana seseorang yakin bahwa dengan menggunakan sebuah sistem akan meningkatkan kinerjanya. Konstruk-konstruk yang terdapat pada TAM diantaranya *Perceived usefulness*, *Perceived Ease of use*, *Attitude toward using*, *Behavior intention to use*, dan *Actual sistem of use* (Davis *et al.*, 1989).

Venkatesh dan Davis pada tahun 2000, mengembangkan dan menguji model TAM yang disebut dengan TAM2 yang bertujuan menambahkan indikator dalam hal pengaruh sosial dan proses instrument kognitif yang mempengaruhi *Perceived usefulness* dan *intention to use* (Venkatesh dan Davis, 2000). Konstruksi konstruk yang terdapat pada TAM2 diantaranya *Subjective norm*, *Image*, *Job relevance*, *Output quality*, *Result demonstrability*, *Experience*, dan *Voluntariness*. Perkembangan selanjutnya TAM2 dimodifikasi lagi pada tahun 2008 yang dinamakan dengan TAM3. Pada perkembangan terakhir TAM3 menambahkan dimensi baru pada *Perceived Ease of use* (PEOU). Pengembangan TAM tersebut bertujuan untuk membentuk asumsi dasar yang mampu memprediksi, dan menjelaskan perilaku yang mendorong penggunaan teknologi yang terus berkembang (Alomary dan Woollard, 2015). Serta mengidentifikasi penerimaan dan penolakan pemanfaatan teknologi dalam konsep berperilaku dalam sebuah organisasi (Narimawati, 2007).

2.2.2 Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)

Model teori ini didasarkan pada model-model penerimaan dan adopsi teknologi sebelumnya seperti *Theory of Reason Action* (TRA), *Theory of Planned Behaviour* (TPB), *Task-Fit Technology*, dan model *Technology of Acceptance Model* (TAM). Tujuan dari model UTAUT yaitu menjelaskan minat seseorang dalam menggunakan suatu sistem informasi teknologi dan perilaku pengguna berikutnya.

Teori ini dirumuskan oleh empat macam penentu inti (*core determinants*) dari minat menggunakan atau proses menggunakan dan perilaku menggunakan sistem informasi teknologi. Keempat *core determinants* yang dimaksud diantaranya yang pertama, ekspektasi terhadap kinerja (*Performance expectancy*), yaitu sejauh mana individu percaya bahwa dengan menggunakan sistem ini akan terbantu dalam mencapai hasil-hasil dalam kinerja pekerjaan. Kedua, ekspektasi terhadap suatu upaya (*Effort expectancy*), yaitu sejauh mana tingkat kemudahan yang berkaitan dengan penggunaan suatu sistem. Ketiga, pengaruh sosial (*Social Influence*), yaitu sejauh mana persepsi seseorang memiliki keyakinan terhadap orang lain dalam menggunakan suatu sistem baru tersebut. Keempat, kondisi yang

memfasilitasi (*Facilitating Condition*), yaitu sejauh mana seseorang percaya akan infrastruktur dan teknis harus tersedia dalam mendukung penggunaan suatu sistem (Venkatesh *et al.*, 2003).

Teori UTAUT berasumsi bahwa kepercayaan tentang suatu manfaat menggunakan dan kemudahan menggunakan suatu sistem menjadi suatu faktor penentu model adopsi teknologi informasi yang utama dalam suatu organisasi. Dalam teori UTAUT terdapat pula faktor-faktor penentu yang bertindak sebagai acuan bagi sikap seseorang kearah penggunaan suatu sistem tertentu, yang pada akhirnya akan dapat menentukan niat dalam menggunakan dan kemudian dapat menghasilkan perilaku pemakaian yang nyata (Mahendra *et al.*, 2017).

Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)

merupakan suatu model adopsi teknologi yang disusun berdasarkan teori dasar mengenai perilaku pengguna teknologi dan model-model adopsi atau perilaku dan penerimaan pengguna teknologi yang berkembang. Model ini dikemukakan pertama kalinya oleh Venkatesh dan kawan-kawan pada tahun 2003. Pada tahun 2012, Venkatesh dan kawan-kawan kemudian mengemukakan pengembangan UTAUT menjadi UTAUT2 dengan menambahkan beberapa variabel moderator diantaranya *age*, *gender*, dan *experience* (Venkatesh *et al.*, 2012). Namun, dalam perkembangannya penelitian yang dilakukan oleh Farooq dalam variabel mediasi menjadi tidak relevan, sehingga variabel tersebut ditiadakan (Farooq, 2012). Berikut adalah ke empat konstruk model UTAUT.

2.2.2.1 Performance Expectancy

Performance expectancy (harapan kinerja) didefinisikan sebagai sejauh mana individu percaya dengan penggunaan sistem akan membantu meningkatkan performa pekerjaannya (Venkatesh *et al.*, 2003). Minat pemanfaatan teknologi informasi (*behavioral intention*) didefinisikan sebagai tingkat keinginan atau niat pemakai menggunakan sistem secara terus menerus dengan asumsi bahwa mereka mempunyai akses terhadap informasi. Dengan melihat kegunaan, motivasi, dan keuntungan yang dihasilkan dari penggunaan teknologi informasi, maka timbul minat pemanfaatan akan teknologi informasi oleh pengguna untuk meningkatkan kinerja mereka (Jati dan Laksito, 2012).

Setiap individu memiliki kecenderungan untuk memersepsikan terlebih dahulu kegunaan suatu teknologi yang akan digunakan, dan cenderung berniat akan menggunakan jika kemanfaatan dan dampak penggunaan sesuai dengan yang diharapkan. Aspek kemanfaatan dan dampak penggunaan yang dirasakan dapat dinyatakan sebagai aspek *performance expectancy* (Mahendra *et al.*, 2017). Dengan melihat kegunaan dan keuntungan yang dihasilkan dari penggunaan teknologi informasi, maka timbul minat pemanfaatan akan teknologi informasi oleh pengguna untuk meningkatkan kinerja mereka (Jati dan Laksito, 2012). Berikut indikator *performance expectancy* (Venkatesh *et al.*, 2003).

1. *Perceived Usefulness* (Persepsi Kegunaan)

Perceived usefulness diadopsi dari TAM/TAM2 dan C-TAM-TPB. *Perceived usefulness* (persepsi kegunaan) didefinisikan sebagai sejauh mana orang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Perkembangan dan inovasi yang dilakukan dengan pembayaran melalui QRIS dapat membantu menyelesaikan pekerjaan pelaku UMKM. Contohnya, menggunakan QRIS dalam bertransaksi di salah satu *merchant* secara online dapat menghemat lebih banyak waktu daripada menggunakan metode pembayaran biasa.

2. *Extrinsic Motivation* (Motivasi Ekstrinsik)

Extrinsic motivation diadopsi dari MM. *Extrinsic motivation* didefinisikan sebagai sejauh mana orang percaya bahwa menggunakan suatu sistem dalam kegiatan yang dilakukan akan berperan penting dalam mencapai hasil yang berbeda dalam kegiatan itu sendiri, seperti peningkatan kinerja, pembayaran, atau promosi pekerjaan. Contohnya menggunakan pembayaran dengan QRIS memungkinkan pengguna melakukan transaksi tanpa memerlukan berbagai *QR Code* dari akun PJSP.

2.2.2.2 *Effort Expectancy*

Effort expectancy didefinisikan sebagai tingkat kemudahan penggunaan sistem yang dapat mengurangi upaya (tenaga dan waktu) individu dalam melakukan pekerjaannya (Venkatesh *et al.*, 2003). Davis *et al.* (1989)

memberikan gambaran indikator kemudahan penggunaan teknologi informasi yaitu teknologi informasi mudah dipahami, teknologi informasi mengerjakan dengan mudah apa yang diinginkan oleh penggunanya, keterampilan pengguna akan bertambah dengan menggunakan teknologi informasi, dan teknologi informasi mudah untuk dioperasikan (Davis *et al.*, 1989). Dari penjelasan tersebut maka pengguna teknologi informasi mempercayai bahwa teknologi informasi yang lebih fleksibel, mudah dipahami dan mudah dioperasikan akan menimbulkan minat dalam menggunakan teknologi informasi tersebut.

Effort expectancy merupakan suatu tingkat kemudahan (*Ease of use*) yang terhubung dengan penggunaan suatu sistem. Jika suatu sistem mudah digunakan, maka usaha yang dilakukan tidak terlalu sulit dan sebaliknya jika suatu sistem sulit untuk digunakan, maka diperlukan usaha yang sulit dalam menggunakannya. Kemudahan penggunaan teknologi informasi akan menimbulkan perasaan dalam diri seseorang bahwa sistem itu memiliki kegunaan dan karenanya menimbulkan rasa yang nyaman jika bekerja dengan menggunakannya (Priyo dan Sumanto, 2016). Berikut indikator *effort expectancy* (Venkatesh *et al.*, 2003)

1. *Perceived Ease of use* (Persepsi Kemudahan Penggunaan)

Perceived Ease of use diadopsi dari TAM/TAM 2. *Perceived Ease of use* didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem akan bebas dari usaha. Kemudahan memiliki arti tidak ada kesulitan atau tidak memerlukan usaha keras saat menggunakan teknologi tersebut (Widyaningsih, 2019). Perkembangan dan inovasi yang dilakukan dengan pembayaran melalui QRIS tentunya memerlukan persyaratan- persyaratan yang harus ditaati. Pengguna cenderung akan memilih sistem yang lebih mudah dalam menggunakannya. QRIS merupakan salah satu teknologi finansial yang sederhana, untuk dapat menggunakannya kita hanya perlu memiliki salah satu akun penyedia jasa pembayaran melalui scan *QR Code*.

2. *Ease of use* (Kemudahan Penggunaan)

Ease of use diadopsi dari IDT. *Ease of use* didefinisikan sebagai sejauh mana tingkat penggunaan inovasi dianggap sulit untuk digunakan. *Ease of use*

didefinisikan sebagai tingkat kemudahan penggunaan yang dipersepsikan konsumen dengan menggunakan teknologi finansial untuk menyelesaikan transaksi pembayaran. Persepsi pengguna tersebut seperti kemudahan dan fleksibilitas penggunaan teknologi finansial dibandingkan dengan metode pembayaran tradisional (Musa *et al.*, 2015).

2.2.2.3 Social Influence

Social influence merupakan tingkat kepercayaan individu terhadap lingkungan sosialnya yang meyakinkan individu untuk menggunakan sistem yang baru (Venkatesh *et al.*, 2003). *Social influence* memiliki dampak pada perilaku individual dalam tiga mekanisme diantaranya ketaatan (*compliance*), internalisasi (*internalization*), dan identifikasi (*identification*). Semakin banyak pengaruh yang diberikan sebuah lingkungan terhadap calon pengguna teknologi informasi untuk menggunakan suatu teknologi informasi yang baru maka semakin besar pula minat yang timbul dari seseorang calon pengguna tersebut dalam menggunakan suatu teknologi informasi karena pengaruh yang kuat dari lingkungan disekitarnya (Venkatesh & Davis, 2000).

Keyakinan orang-orang yang penting bagi individu termasuk keluarga, teman, dan kelompok referensi memiliki efek pada niat individu untuk berperilaku dengan cara tertentu. Ketika konsumen menemukan produk teknologi baru, mereka mungkin merasakan keragu-raguan tertentu tentang produk dan konsekuensi dari penggunaannya. Ketidakpastian ini dapat diminimalkan dengan mendapatkan pendapat orang lain bahwa nilai individu (Aydin, 2016). *Social influence* menunjukkan bahwa perilaku individu dipengaruhi oleh cara mempercayai orang lain sebagai akibat dari penggunaan layanan *cashless payment*. Berikut indikator *social influence* (Venkatesh *et al.*, 2003)

1. Subjective Norm (Norma Subjektif)

Subjective norm diadopsi dari TRA, TAM 2, TPB/DTPB. *Subjective norm* didefinisikan sebagai persepsi orang bahwa sebagian besar orang yang penting baginya mempengaruhi perilakunya untuk harus atau tidak harus melakukannya. Penggunaan sistem dan teknologi informasi tidak lepas juga dari adanya pengaruh

lingkungan sosial. Dalam hal ini seseorang akan berminat untuk menggunakan suatu teknologi jika ada orang lain menganjurkan untuk menggunakannya. Kemudian perilaku individu sering berubah seiring dengan pengaruh lingkungan sosial yang diterimanya (Mahendra *et al.*, 2017).

2. Social Factors (Faktor Sosial)

Social factors diadopsi dari MPCU. *Social factors* didefinisikan sebagai internalisasi individu dari budaya subyektif kelompok referensi dan kesepakatan antar pribadi spesifik yang dibuat individu dengan orang lain, dalam situasi sosial tertentu. Social influence seperti terdapat pengaruh orang-orang penting untuk menggunakan QRIS maupun pengaruh sosial karena UMKM disekitarnya menggunakan QRIS (Wulandari *et al.*, 2017).

2.2.2.4 Facilitating Condition

Facilitating condition merupakan kepercayaan individu bahwa organisasi dan infrastruktur dapat membantu untuk mendukung penggunaan sistem (Venkatesh *et al.*, 2003). *Facilitating condition* merupakan sejauh mana seseorang dapat mempercayai bahwa infrastruktur yang terorganisasi dan teknikal yang tersedia untuk mendukung suatu sistem. *Facilitating Condition* seorang pemakai merupakan tingkat keyakinan individu bahwa infrastruktur organisasi maupun dukungan teknis dan non teknis dari tenaga ahli dalam pengoperasian sistem disuatu organisasi telah memadai untuk penggunaan suatu sistem sehingga mendorong minat individu dalam penggunaan sistem yang ada (Fiddin *et al.*, 2013). Seseorang yang memiliki akses ke suatu fasilitas yang mendukung kondisi untuk menggunakan suatu teknologi lebih berpotensi memiliki niat yang lebih tinggi untuk menggunakan teknologi (Mahendra *et al.*, 2017). Berikut indikator *facilitating condition* (Venkatesh *et al.*, 2003).

1. Perceived Behavioral Control (Kontrol Persepsi Perilaku)

Perceived behavioral control diadopsi dari TPB/DTPB dan C-TAM-TPB. *Perceived behavioral control* mencerminkan persepsi hambatan internal dan eksternal pada perilaku dan mencakup efikasi diri, kondisi fasilitasi sumber daya,

dan kondisi fasilitasi teknologi. Pengguna membutuhkan perangkat smartphone dan koneksi internet untuk bisa menggunakan aplikasi online (Fauzi *et al.*, 2018).

2. *Compatibility* (Kesesuaian)

Compatibility diadopsi dari IDT. Menurut Bezhovski (2016) aspek penting kompatibilitas bagi pengguna untuk mengadopsi metode pembayaran *cashless* adalah fleksibilitas sistem ini sehingga mereka dapat dengan mudah diintegrasikan ke dalam kehidupan sehari-hari konsumen. *Compatibility* diartikan sebagai sejauh mana inovasi dianggap konsisten dengan nilai-nilai yang ada, kebutuhan, dan pengalaman pengadopsi potensial. Kompatibilitas adalah faktor lain yang perlu diperhatikan yang mempengaruhi sikap terhadap *cashless payment*. Ketika UMKM menemukan *cashless payment* yang kompatibel dengan perilaku mereka, mereka lebih mudah menerima dan mengadopsinya. (Aydin, 2016).

2.2.2.5 *Behavior Intention*

Behavior intention merupakan keinginan konsumen dalam berperilaku menurut cara tertentu dalam rangka memiliki, meninggalkan dan menggunakan suatu produk atau jasa (Mowen, 2002). Jadi seorang individu dapat berkeinginan dalam mencari informasi, memberitahukannya pada orang lain tentang pengalamannya dengan sebuah produk, dan membeli produk atau jasa tertentu, atau meninggalkan produk dengan cara tertentu. Menurut Simamora Bilson (2005), *behavior intention* merupakan suatu proporsisi yang terhubung dalam diri dengan tindakan mendatang. Niat berperilaku merupakan frekuensi pembelian atau proporsi pembelian total dari pembeli yang setia terhadap barang atau jasa tertentu.

Behavior intention merupakan tingkat keinginan pengguna dalam menggunakan QRIS sebagai media untuk *digital payment*. *behavior intention* digunakan untuk mengukur seberapa besar keinginan pengguna dalam menggunakan QRIS. Pada dasarnya niat seseorang timbul karena adanya pengaruh dari dalam dirinya dan lingkungan dimana pengguna berada (Rahman dan Dewantara, 2017).

Berdasarkan teori tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa *behavior intention* yaitu suatu indikasi dari bagaimana seseorang dapat bersedia untuk mencoba dan menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan hingga dapat menimbulkan kepuasan tersendiri. Niat dan keputusan pengguna akan lebih tinggi jika pengguna memiliki sumber daya yang cukup dan peluang yang dibutuhkan, seperti uang yang cukup, waktu yang cukup, dan ketersediaan produk yang dibutuhkan (Aisyah, 2016). Berikut indikator *behavior intention* (Venkatesh *et al.*, 2003).

1. Berminat menggunakan di masa yang akan datang

Indikator *behavior intention* diantaranya adalah berencana untuk menggunakannya dan berencana menggunakan dalam jangka enam bulan kemudian. Ini mengacu pada niat penggunaan yang efektif oleh konsumen dari produk atau layanan masa depan. Dengan adanya faktor-faktor yang mendorong minat UMKM untuk menggunakan QRIS akan timbul minat untuk menggunakannya di masa yang akan datang (Jati dan Laksito, 2012).

2. Akan mencoba menggunakan dalam kehidupan sehari-hari

Jika UMKM berminat untuk menggunakan *cashless payment* QRIS maka akan mencoba untuk menggunakannya dalam kehidupan sehari-hari. Setelah melakukannya pengguna akan memiliki pengalaman dalam menggunakan sistem pembayaran tersebut. Pengalaman itu dapat menjadi acuan perilaku selanjutnya.

2.2.2.6 Use Behavior

Use behavior merupakan salah satu konsep kunci dalam memahami model penerimaan teknologi dalam UTAUT. *Use behavior* pada UTAUT dapat diartikan sebagai tingkat intensitas dan atau frekuensi pemakaian suatu teknologi informasi. *Use behavior* dalam teknologi informasi sangat bergantung pada evaluasi penggunaan terhadap sistem yang digunakan tersebut.

Use behavior didefinisikan sebagai intensitas atau frekuensi pemakaian dalam menggunakan sistem informasi tersebut. Perilaku seseorang merupakan gambaran dan keinginan atau niat seseorang. *Use behavior* sistem bergantung pada evaluasi penggunaan dari sistem tersebut (Venkatesh *et al.*, 2003). Menurut

Dwivedi *et al.*, (2019) dalam penelitian faktor-faktor yang berpengaruh dalam adopsi *mobile banking* oleh pelanggan Bank Yordania. Dalam menggunakan UTAUT *with trust* diantaranya teknologi akan digunakan setiap saat dalam setiap transaksi yang telah dilakukan, faktor lingkungan akan berpengaruh untuk melakukan transaksi *cashless payment*, perasaan dalam membutuhkan *cashless payment* akan membuat pekerjaan yang lebih mudah, dan kepuasan dalam transaksi yang cepat akan membuat pekerjaan menjadi lebih mudah (Dwivedi *et al.*, 2019).

2.3 *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)*

Pada tanggal 1 Januari 2020, Bank Indonesia resmi merilis standar untuk penggunaan *QR Code* Indonesia atau *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)*. QRIS adalah standar *QR Code* pembayaran untuk sistem pembayaran Indonesia yang dikembangkan oleh Bank Indonesia dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI). Setiap penyelenggara jasa sistem pembayaran (PJSP) yang menggunakan system *QR Code* wajib mengadopsi *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)*, Hal tersebut di atur dalam PADG NO.21/18/2019 tentang implementasi Standar Internasional QRIS untuk pembayaran (Bank Indonesia, 2019). *QR Code* berfungsi agar satu *QR Code* bisa digunakan melalui berbagai layanan pembayaran yang berbeda. Standar Nasional *QR Code* diperlukan untuk mengantisipasi inovasi teknologi dan perkembangan kanal pembayaran menggunakan *QR Code* yang berpotensi menimbulkan fragmentasi baru di industri sistem pembayaran serta memperluas akseptasi pembayaran non tunai nasional secara lebih efisien.

QRIS disusun dengan menggunakan standar internasional EMV Co. standar ini diadopsi untuk mendukung interkoneksi yang lebih baik dan bersifat *open source* serta mengakomodasi kebutuhan spesifik negara sehingga memudahkan interoperabilitas antar penyelenggara, antar instrument, termasuk antar negara. Saat ini standar tersebut juga telah digunakan diberbagai negara seperti India, Thailand, Singapore, Malaysia, Korea Selatan dan negara lainnya.

QRIS memiliki karakteristik UNGGUL yang merupakan kepanjangan dari Universal yang artinya QRIS dapat menerima pembayaran aplikasi apapun yang

menggunakan *QR Code*, jadi masyarakat selaku konsumen maupun pelaku UMKM tidak perlu memiliki berbagai macam aplikasi *QR Code*. Gampang artinya konsumen tinggal scan dan klik bayar untuk *Merchant* tidak perlu display banyak *QR Code*, cukup satu yaitu QRIS yang dapat di scan dari berbagai aplikasi pembayaran. Selanjutnya, Untung sebagai konsumen dapat menggunakan berbagai akun pembayaran dan *merchant* cukup menyediakan satu akun untuk menerims semua pembayaran. Yang terakhir yaitu Langsung artinya pembayaran dengan QRIS langsung di proses seketika sehingga pengguna dan *merchant* langsung mendapatkan notifikasi transaksi.

2.3.1 Manfaat Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)

Kehadiran QRIS membawa banyak manfaat dan keuntungan bagi para pelaku UMKM. Dengan mendaftar QRIS, UMKM dapat bisa mendapatkan banyak kemudahan yang menunjang bisnis menjadi lebih berkembang pesat. Awalnya *QR Code* ini populer di negara Jepang yang di fungsikan sebagai pelacakan kendaraan dibagian manufaktur, namun dengan perkembangannya *QR Code* kini digunakan untuk kepentingan yang lebih luas. Manfaat dari penggunaan QRIS yaitu mempermudah proses transaksi, menyediakan lebih banyak alternatif pembayaran, mencegah peredaran uang palsu, area pembayaran lebih rapih dan modern, mempermudah pemantauan dan analisis keuangan bisnis.

2.3.2 Tujuan Standarisasi Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)

Tujuan standarisasi *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* yang dilakukan oleh Bank Indonesia adalah:

1. Untuk melindungi konsumen serta menciptakan kompetisi yang kompetitif dan penuh inovasi antar *merchant*. Pasalnya, saat ini pasar bisnis *QR Code* telah dikuasai oleh penyelenggara-penyelenggara besar. selanjutnya diharapkan melalui QRIS terbuka ruang sebesar-besarnya untuk berkompetisi baik penyelenggara besar maupun kecil.
2. Dengan adanya standarisasi ini, UMKM akan memiliki ruang untuk mengembangkan teknologi serta inovasi. Karena pengusaha atau

penyelenggara *QR Code* wajib taat terhadap peraturan yang berlaku dan menyesuaikan layanan dengan standar yang sudah ditetapkan yang turut diuntungkan para konsumen yang tidak perlu memiliki berbagai macam aplikasi yang dikeluarkan oleh perusahaan jasa pembayaran maupun bank yang berbeda, karena antar *merchant* semuanya sudah terkoneksi.

3. Dengan adanya standarisasi *QR Code* ini diharapkan mampu menjadi stimulus jumlah transaksi dengan instrument *QR Code* secara signifikan. Kedepannya pembayaran non tunai bisa di nikmati oleh masyarakat umum terutama masyarakat pedalaman. Era ekonomi digital telah dimulai dengan demikian tantangan kedepannya lebih besar. langkah digitalisasi oleh Bank Indonesia dengan menetapkan standarisasi *QR Code* ini layak diimplementasikan dan diapresiasi. Karena jelas konsumen akan terlindungi.

2.3.3 Tantangan *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)*

Penerapan *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* tidak terlepas dari tantangan, adapun tantangan QRIS menurut Nailul Huda pakar ekonom asal *Institute for development of economic and finance (INDEF)* sebagai berikut:

1. Tingkat literasi keungan digital di Indonesia yang masih rendah, sehingga memerlukan waktu yang cukup lama terutama di kota-kota kecil.
2. Kendala konektivitas yang belum merata, infrastruktur jaringan hingga saat ini masih terkonsentrasi di pulau jawa.
3. Infrastruktur keamanan yang patut diwaspadai yang rentan terjadi kejahatan digital.

2.3.4 Cara Menjadi Pengguna dan *Merchant QRIS*

Mengutip dari laman bank Indonesia, terdapat beberapa cara yang dapat dilakukan bagi *merchant/toko* yang hendak menggunakan QRIS pada tokonya serta bagi pengguna/pembeli, yaitu:

2.3.4.1 Sebagai *Merchant*

1. Apabila belum memiliki *account*, buka terlebih dahulu dengan datang ke kantor cabang atau mendaftar online pada salah satu PJSP penyelenggara QRIS.
2. Lengkapi data usaha dan dokumen yang diminta oleh PJSP tersebut.
3. Tunggu proses verifikasi, pembuatan *Merchant ID* dan pencetakan kode QRIS oleh PJSP.
4. PJSP akan mengirimkan *sticker QRIS*.
5. Install aplikasi sebagai *merchant QRIS*.
6. PJSP akan melakukan edukasi kepada *merchant* mengenai tata cara menerima pembayaran.

2.3.4.2 Sebagai Pengguna

1. Apabila belum memiliki akun, maka anda harus registrasi terlebih dahulu mengunduh aplikasi salah satu PJSP berijin QRIS yang terdaftar.
2. Lakukan registrasi sesuai prosedur PJSP tersebut.
3. Isi saldo pada akun anda.
4. Gunakan untuk melakukan pembayaran pada *merchant QRIS* sesuai petunjuk di aplikasi anda.
5. Buka aplikasi, cari icon scan/gambar QR/pay, scan QRIS yang ada pada *merchant*, masukan nominal, masukan PIN, klik bayar, cek notifikasi.

2.3.5 PJSP (Penyedia Jasa Sistem Pembayaran) yang telah memperoleh persetujuan *Quick Response Indonesian Standard (QRIS)*

Berikut daftar PJSP yang telah berizin dan terdaftar dalam mengadopsi *Quick Response Code Indonesian Standard* untuk menerima pembayaran secara non-tunai (Bank Indonesia, 2020).

Tabel 2.1
Daftar PJSP Penerima Persetujuan QRIS

No	Nama Penyelenggara	Nomor Keputusan	Status
1	PT Mareco Prima Mandiri	23/848/DKSP/Srt/B	Berizin
2	PT Bank Aceh Syariah	23/469/DKSP/Srt/B	Berizin
3	PT Bank DBS Indonesia	23/895/DKSP/Srt/B	Berizin
4	PT Bank Multiartha Sentosa	23/431/DKSP/Srt/B	Berizin
5	PT Bank Ganesha Tbk	23/892/DKSP/Srt/B	Berizin
6	PT Bank KB Bukopin, Tbk	23/306/DKSP/Srt/B	Berizin
7	PT Sprint Asia Technology	23/301/DKSP/Srt/B	Berizin
8	PT Bank Digital BCA	23/223/DKSP/Srt/B	Berizin
9	PT Bank Mayora	23/123/DKSP/Srt/B	Berizin
10	PT BPD Sulawesi Selatan dan Sul Barat	23/138/DKSO/Srt/B	Berizin
11	PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk	23/100/DKSP/Srt/B	Berizin
12	PT Bank Commonwealth	23/98/DKSP/Srt/B	Berizin
13	PT Yukk Kreasi Indonesia	23/83/DKSP/Srt/B	Berizin
14	PT Bank Bumi Arta, Tbk	23/84/DKSP/Srt/B	Berizin
15	PT Artha Graha International, Tbk	23/72/DKSP/Srt/B	Berizin
16	PT Gpay Digital Asia	23/6/DKSP/Srt/B	Berizin
17	PT Bank Sahabat Sampoerna	22/657/DKSP/Srt/B	Berizin
18	PT Astra Digital Arta	22/628/DKSP/Srt/B	Berizin
19	PT BPD Jambi	22/618/DKSP/Srt/B	Berizin
20	PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk	22/604/DKSP/Srt/B	Berizin
21	PT BPD Daerah Istimewa Yogyakarta	22/564/DKSP/Srt/B	Berizin
22	PT Bank QNB Indonesia, Tbk	22/554/DKSP/Srt/B	Berizin
23	PT Indosat, Tbk	22/529/DKSP/Srt/B	Berizin
24	PT Solusi Pasti Indonesia	22/449/DKSP/Srt/B	Berizin
25	PT Datacell Infomedia	22/425/DKSP/Srt/B	Berizin
26	PT Netzme Kreasi Indonesia	22/419/DKSP/Srt/B	Berizin
27	PT Inti Dunia Sukses	22/389/DKSP/Srt/B	Berizin
28	PT BPD Sumatera Selatan dan BaBel	22/364/DKSP/Srt/B	Berizin
29	PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional	22/335/DKSP/Srt/B	Berizin
30	PT Buana Media Teknologi	22/289/DKSP/Srt/B	Berizin
31	PT BPD Nusa Tenggara Timur	22/254/DKSP/Srt/B	Berizin
32	PT MNC Teknologi Nusantara	22/225/DKSP/Srt/B	Berizin
33	PT Bimasakti Multi SInergi	22/210/DKSP/Srt/B	Berizin
34	PT Finnet Indonesia	22/184/DKSP/Srt/B	Berizin
35	PT Bank Syariah Indonesia	22/182/DKSP/Srt/B	Berizin
36	PT BPD Jatim	22/181/DKSP/Srt/B	Berizin
37	PT Nusa Satu Inti Artha	22/171/DKSP/Srt/B	Berizin
38	PT Bank Jabar dan Banten	22/156/DKSP/Srt/B	Berizin

39	PT Bank UOB Indonesia, Tbk	22/93/DKSP/Srt/B	Berizin
40	PT BPD Sumatera Barat (Bank Nagari)	22/83/DKSP/Srt/B	Berizin
41	PT Bank KEB Hana Indonesia	22/24/DKSP/Srt/B	Berizin
42	PT Bank OCBC NISP, Tbk	22/25/DKSP/Srt/B	Berizin
43	PT Bluepay Digital Internasional	22/26/DKSP/Srt/B	Berizin
44	PT BPD Bali	21/576/DKSP/Srt/B	Berizin
45	PT Transaksi Artha Gemilang	21/579/DKSP/Srt/B	Berizin
46	PT Bank Danamon Indonesia, Tbk	21/438/DKSP/Srt/B	Berizin
47	PT Airpay International Indonesia	21/278/DKSP/Srt/B	Berizin
48	PT Bank Central Asia, Tbk	21/277/DKSP/Srt/B	Berizin
49	PT Bank CIMB Niaga, Tbk	21/272/DKSP/Srt/B	Berizin
50	PT Bank DKI	21/279/DKSP/Srt/B	Berizin
51	PT Bank Mandiri (Persero), Tbk	21/290/DKSP/Srt/B	Berizin
52	PT Bank Maybank Indonesia, Tbk	21/291/DKSP/Srt/B	Berizin
53	PT Bank Mega, Tbk	21/288/DKSP/Srt/B	Berizin
54	PT Bank Nationalnobu, Tbk	21/280/DKSP/Srt/B	Berizin
55	PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk	21/289/DKSP/Srt/B	Berizin
56	PT Bank Permata, Tbk	21/271/DKSP/Srt/B	Berizin
57	PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk	21/287/DKSP/Srt/B	Berizin
58	PT Bank Sinarmas, Tbk	21/275/DKSP/Srt/B	Berizin
59	PT Dompot Anak Bangsa	21/281/DKSP/Srt/B	Berizin
60	PT Espay Debit Indonesia Koe	21/292/DKSP/Srt/B	Berizin
61	PT Fintek Karya Nusantara	21/274/DKSP/Srt/B	Berizin
62	PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk	21/273/DKSP/Srt/B	Berizin
63	PT Veritra Sentosa Internasional	21/286/DKSP/Srt/B	Berizin
64	PT Visionet Internasional	21/276/DKSP/Srt/B	Berizin
65	PT Jalin Pembayaran Nusantara	21/284/DKSP/Srt/B	Berizin
66	PT Artajasa Pembayaran Elektronik	21/282/DKSP/Srt/B	Berizin
67	PT Rintis Sejahtera	21/285/DKSP/Srt/B	Berizin
68	PT Alto Network	21/283/DKSP/Srt/B	Berizin

Sumber: Bank Indonesia, 2021

2.4 Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM)

2.4.1 Pengertian dan Kriteria UMKM

Menurut UUD 1945 yang kemudian dikuatkan melalui TAP MPR NO.XVI/MPR-RI/1998 tentang Politik Ekonomi dalam rangka Demokrasi Ekonomi, Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah perlu diberdayakan sebagai bagian integral ekonomi rakyat yang mempunyai kedudukan, peran, dan potensi strategis untuk mewujudkan struktur perekonomian nasional yang makin seimbang,

berkembang, dan berkeadilan. Selanjutnya dibuatlah pengertian UMKM melalui UU No.9 Tahun 1999 dan karena keadaan perkembangan yang semakin dinamis di rubah ke Undang-Undang No.20 Pasal 1 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah maka pengertian UMKM adalah sebagai berikut:

1. Usaha Mikro adalah usaha produktif milik orang perorangan dan/atau badan usaha perorangan yang memenuhi kriteria Usaha Mikro sebagaimana diatur dalam Undang-Undang yaitu memiliki kekayaan bersih paling banyak Rp50.000.000,00 (lima puluh juta rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha, atau memiliki hasil penjualan tahunan paling banyak Rp300.000.000,00 (tiga ratus juta rupiah).
2. Usaha Kecil adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau bukan cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dari Usaha Menengah atau Usaha Besar yang memenuhi kriteria Usaha Kecil sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang yaitu memiliki kekayaan bersih lebih dari Rp50.000.000,00 (lima puluh juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha atau memiliki hasil penjualan tahunan lebih dari Rp300.000.000,00 (tiga ratus juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp2.500.000.000,00 (dua milyar lima ratus juta rupiah).
3. Usaha Menengah adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dengan Usaha Kecil atau Usaha Besar dengan jumlah kekayaan bersih atau hasil penjualan tahunan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang yaitu Memiliki kekayaan bersih lebih dari Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp10.000.000.000,00 (sepuluh milyar rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha atau memiliki hasil penjualan tahunan lebih dari

Rp2.500.000.000,00 (dua milyar lima ratus juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp50.000.000.000,00 (lima puluh milyar rupiah).

4. Usaha Besar adalah usaha ekonomi produktif yang dilakukan oleh badan usaha dengan jumlah kekayaan bersih atau hasil penjualan tahunan lebih besar dari Usaha Menengah, yang meliputi usaha nasional milik negara atau swasta, usaha patungan, dan usaha asing yang melakukan kegiatan ekonomi di Indonesia.
5. Dunia Usaha adalah Usaha Mikro, Usaha Kecil, Usaha Menengah, dan Usaha Besar yang melakukan kegiatan ekonomi di Indonesia dan berdomisili di Indonesia.

Tabel 2.2
Kriteria UMKM

Usaha	Kriteria Aset	Kriteria Omset
Usaha Mikro	Maks. 50 juta	Maks. 300 juta
Usaha Kecil	>50 juta – 500 juta	>300 juta – 2,5 miliar
Usaha Menengah	>500 juta – 10 miliar	>2,5 miliar – 50 miliar

Sumber: Undang-Undang No. 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja

2.4.2 Kekuatan dan Kelemahan UMKM

UMKM mempunyai segenap kemampuan tersembunyi yang melambungkan harapan yang jadi basis peningkatan pada waktu kedepan yaitu (Anoraga, 2010).

1. Menyediakan lapangan pekerjaan posisi industri kecil pada pemasukan tenaga kerja harus diapresiasi, diperhitungkan sanggup memasukkan hingga 50% sumber daya manusia yang bersedia.
2. Kehadirannya pengusaha muda di usaha kecil dan menengah hingga kini benar dapat membantu meningkatnya usaha baru.
3. Mempunyai bagian bisnis pasar yang khusus melakukan administrasi sederhana dan elastis pada pertukaran pasar.
4. Menggunakan sumber daya alamiah lingkungan, bisnis kecil sebagian besar menggunakan sampah hingga dari bisnis besar atau bisnis yang lainnya.
5. Mempunyai peluang untuk meningkat.

Kelemahan, yang banyak juga menjadikan salah satu penyebab penghalang dan persoalan dari Usaha Mikro terjadi karena 2 faktor:

1. Faktor Internal, adalah permasalahan sederhana dari UMKM yaitu seperti kurangnya keahlian dari SDM, masalah pemasaran produk setengah dari pengusaha bisnis kecil lebih mengutamakan pada bagian produksi, keseringan pemakai yang lebih percaya haya pada bisnis besar tidak yakin kualitas produk bisnis kecil, masalah pendanaan kebanyakan bisnis kecil menggunakan uangnya sendiri dalam angka yang sangat minim.
2. Faktor eksternal, yaitu permasalahan yang nampak dari bagian pengembang dan pembimbing UMKM.

2.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu terkait Sistem Informasi/Teknologi Informasi (SI/TI) untuk memahami penerimaan individu dan sistem penggunaan informasi yang menjadi refrensi penulis, dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 2.3
Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Yi Chun Liu dan Yong Ming Huang, 2018	<i>Using the UTAUT model to examine the acceptance behavior of synchronous collaboration to support peer translation</i>	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perspektif penerimaan mahasiswa terhadap <i>synchronous collaboration</i> . Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Regresi Linear Berganda, dimana disimpulkan bahwa terdapat tiga variabel yang berpengaruh positif signifikan terhadap <i>behavior intention</i> yaitu <i>effort expectancy</i> , <i>social influence</i> dan <i>facilitating condition</i> sedangkan variabel <i>performance expectancy</i> tidak berpengaruh positif signifikan terhadap <i>behavior intention</i> .
2	Anil Gupta dan Nikita Dogra, 2018	<i>Tourist Adoption of Mapping apps: A UTAUT Perspective of Smart Travellers</i>	Penelitian ini bertujuan untuk Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi niat turis untuk menggunakan aplikasi maps pada saat traveling. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis <i>structural equation modeling</i> , dimana disimpulkan bahwa

			terdapat tujuh variabel yang berpengaruh positif signifikan terhadap <i>behavior intention</i> yaitu <i>performance expectancy, facilitating condition, hedonic motivation, habit behavior intention</i> .
3	Maria Aristea Kalamatian dan Flora Malamateni, 2018	<i>an Extended UTAUT Model for e-government project Evaluation</i>	Penelitian ini bertujuan untuk Mendeskripsikan sebuah model evaluasi untuk menginvestigasi kesuksesan <i>e-government project</i> . Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda, dimana disimpulkan bahwa terdapat empat variabel yang berpengaruh positif signifikan terhadap <i>behavior intention</i> yaitu <i>performance expectancy, effort expectancy, facilitating condition, habit</i> sedangkan variabel <i>social influence</i> dan <i>hedonic motivation</i> tidak berpengaruh positif signifikan terhadap <i>behavior intention</i>
4	Bella M Caroline, 2018	Analisis Penerimaan Pengguna Terhadap Sistem Aplikasi <i>Service Desk</i> (SASD)	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh penerimaan pengguna <i>Sistem Aplikasi Service Desk</i> (SASD) di UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda, dimana disimpulkan bahwa terdapat empat variabel yang berpengaruh positif signifikan terhadap <i>behavior intention</i> yaitu <i>performance expectancy, effort expectancy, social influence</i> serta variabel <i>facilitating condition</i> dan <i>behavior intention</i> berpengaruh positif terhadap <i>use behavioral</i>
5	Rahmatillah <i>et al.</i> , 2018	Analisis Pengaruh Perilaku Penggunaan Teknologi <i>Fintech</i> Pada Generasi Millennial di Kota Bandung	Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh teknologi <i>Fintech go-pay</i> terhadap perilaku generasi millennial kota Bandung dalam penggunaan teknologi go-pay. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Regresi Linear Berganda, dimana disimpulkan bahwa terdapat empat variabel yang berpengaruh positif signifikan terhadap perilaku penggunaan <i>Fintech</i> generasi millennial di Bandung yaitu <i>Hedonic motivation, Social influence, Habit</i> dan <i>Behavior Intention</i> .

			Variabel moderasi gender pria hanya memoderasi <i>Hedonic motivation</i> terhadap <i>Behavior Intention</i> . Sementara variabel moderasi gender wanita memoderasi <i>social influence</i> terhadap <i>Behavior Intention</i> .
6	Nurdiana, 2018	“Analisis Faktor – Faktor yang Memengaruhi Pengguna <i>e-money</i> di Indonesia	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi minat penggunaan <i>e-money</i> di Indonesia. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah <i>Partial Least Square (PLS)</i> , dimana disimpulkan bahwa terdapat lima variabel yang berpengaruh positif signifikan terhadap <i>behavior intention</i> yaitu <i>trust</i> , <i>hedonic motivation</i> , <i>social influence</i> , <i>facilitating condition</i> , <i>price value</i> sedangkan <i>performance expectancy</i> tidak berpengaruh positif signifikan terhadap <i>behavior intention</i> .

Sumber: disusun untuk penelitian ini, 2022

2.6 Pengembangan Hipotesis

2.6.1 Pengaruh *Performance Expectancy* terhadap *Behavior Intention*

Performance expectancy merupakan keyakinan seseorang dalam melakukan suatu pekerjaannya akan terbantu jika menggunakan suatu sistem. *Performance expectancy* sebagai suatu analisa dalam mengukur seberapa tinggi seseorang percaya bahwa dengan menggunakan suatu sistem akan mudah terbantu dalam mendapatkan keuntungan-keuntungan dalam kinerja pekerjaannya (Venkatesh *et al.*, 2003).

Seseorang dalam menggunakan QRIS jika mempercayai bahwa QRIS dapat memberikan suatu manfaat terhadap pekerjaannya dan mendapat pencapaian prestasi dalam pekerjaannya. Pengguna berharap akan memperoleh manfaat, pada saat pengguna melakukan tugas dan pekerjaan rutinnnya setelah menggunakan QRIS sebagai *digital payment*. Pengukuran kemanfaatan tersebut dapat dilihat berdasarkan frekuensi penggunaan layanan yang dijalankan. Oleh karena itu tingkat kemanfaatan QRIS akan mempengaruhi sikap pengguna terhadap sistem (Hadi dan Novi, 2015).

Jika pengguna merasa pekerjaannya telah dimudahkan ketika menggunakan QRIS dalam *digital payment* maka pengguna akan memiliki minat untuk memanfaatkan sistem tersebut dan menggunakannya secara berkelanjutan. Ketika sistem tersebut dapat memberikan kemudahan dalam penggunaannya maka sistem tersebut telah meningkatkan kinerja penggunanya (Pertiwi, 2017). Penelitian sebelumnya yang membuktikan adanya pengaruh signifikan variabel *performance expectancy* terhadap *behavior intention* antara lain Gupta dan Dogra (2017) pada penggunaan *Mapping apps*, Kalamatianou dan Malamateniou (2017) pada penggunaan *e-government project*, Caroline (2018) pada penggunaan Sistem Aplikasi *Service Desk* (SASD). Namun terdapat beberapa penelitian lain yang menyatakan bahwa *performance expectancy* tidak berpengaruh positif terhadap *behavior intention* diantaranya Liu dan Huang (2015) pada penggunaan *synchronous collaboration* dan Diana (2018) pada pengguna *e-money* di Indonesia. Berdasarkan penelitian sebelumnya menunjukkan hasil yang tidak konsisten, maka peneliti ingin menguji kembali pengaruh *performance expectancy* terhadap *behavior intention* pada penggunaan QRIS, dengan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H1: *Performance expectancy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavior intention* dalam penggunaan QRIS

2.6.2 Pengaruh *Effort Expectancy* terhadap *Behavior Intention*

Effort expectancy didefinisikan sebagai tingkat kemudahan penggunaan sistem yang dapat mengurangi upaya (tenaga dan waktu) individu dalam melakukan pekerjaannya. Indikator kemudahan penggunaan teknologi informasi yaitu teknologi informasi mudah dipahami, teknologi informasi mengerjakan dengan mudah apa yang diinginkan oleh penggunanya, keterampilan pengguna akan bertambah dengan menggunakan teknologi informasi, dan teknologi informasi mudah untuk dioperasikan (Davis *et al.*, 1989). Dari penjelasan tersebut maka pengguna teknologi informasi mempercayai bahwa teknologi informasi yang lebih fleksibel, mudah dipahami dan mudah dioperasikan akan menimbulkan minat dalam menggunakan teknologi informasi tersebut.

Effort expectancy merupakan suatu tingkat kemudahan (*ease of use*) yang terhubung dengan penggunaan suatu sistem. Jika suatu sistem mudah digunakan, maka usaha yang dilakukan tidak terlalu sulit dan sebaliknya jika suatu sistem sulit untuk digunakan, maka diperlukan usaha yang sulit dalam menggunakannya. Kemudahan penggunaan teknologi informasi akan menimbulkan perasaan dalam diri seseorang bahwa sistem itu memiliki kegunaan dan karenanya menimbulkan rasa yang nyaman jika bekerja dengan menggunakannya (Priyo dan Sumanto, 2016).

Kemudahan dalam menggunakan QRIS memiliki makna bahwa QRIS sebagai alat *digital payment* mudah dipahami dan mudah untuk digunakan, sehingga pengguna mudah mempelajari tata cara bertransaksi dan mengoperasikan QRIS. Penerimaan penggunaan sebuah sistem juga dapat dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan sistem tersebut. Ini merupakan suatu refleksi psikologis pengguna untuk lebih bersikap terbuka terhadap sesuatu yang mudah dipahami. Kemudahan tersebut dapat mendorong seseorang dalam menerima dan menggunakan sebuah sistem baru (Hadi dan Novi, 2015).

Untuk membuat pengguna tertarik dalam menggunakan QRIS maka pengguna harus mengeluarkan sedikit usaha untuk mempelajari penggunaan QRIS tersebut. Sebaliknya jika pengguna mengeluarkan usaha yang besar dalam menggunakan QRIS, maka kemungkinan besar pengguna tidak akan merasa tertarik untuk menggunakan QRIS. Sehingga *effort expectancy* dapat mempengaruhi pengguna dalam memutuskan untuk menggunakan QRIS atau tidak. Beberapa penelitian sebelumnya yang membuktikan adanya pengaruh signifikan variabel *effort expectancy* terhadap *behavior intention* antara lain Kalamatianou dan Malamateniou (2017) pada penggunaan *e-government project*, Caroline (2018) pada penggunaan Sistem Aplikasi *Service Desk* (SASD), Liu dan Huang (2015) pada penggunaan *synchronous collaboration*, dan Rahmatillah, (2018) pada penggunaan teknologi *fintech* pada Generasi Millennial. Namun terdapat beberapa penelitian lain yang menyatakan bahwa *effort expectancy* tidak berpengaruh positif terhadap *behavior intention* diantaranya Gupta dan Dogra (2017) pada penggunaan *Mapping apps*, dan Diana (2018) pada pengguna *e-money* di Indonesia. Berdasarkan penelitian sebelumnya menunjukkan hasil yang

tidak konsisten, maka peneliti ingin menguji kembali pengaruh *Effort expectancy* terhadap *behavior intention* pada penggunaan QRIS, dengan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H2: *Effort expectancy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavior intention* dalam penggunaan QRIS

2.6.3 Pengaruh *Social Influence* terhadap *Behavior Intention*

Social influence merupakan tingkat kepercayaan individu terhadap lingkungan sosialnya yang meyakinkan individu untuk menggunakan sistem yang baru. *Social influence* yaitu sejauh mana seorang individu mempersepsikan kepentingan yang dipercaya oleh orang lain yang akan mempengaruhinya menggunakan suatu sistem baru tersebut (Venkatesh *et al.*, 2003). *Social influence* memiliki dampak pada perilaku individual dalam tiga mekanisme diantaranya ketaatan (*compliance*), internalisasi (*internalization*), dan identifikasi (*identification*) (Davis *et al.*, 1989). Semakin banyak pengaruh yang diberikan sebuah lingkungan terhadap calon pengguna teknologi informasi untuk menggunakan suatu teknologi informasi yang baru maka semakin besar pula minat yang timbul dari seseorang calon pengguna tersebut dalam menggunakan suatu teknologi informasi karena pengaruh yang kuat dari lingkungan disekitarnya.

Jika sebuah lingkungan memberikan pengaruh yang besar bagi calon pengguna untuk menggunakan QRIS, maka semakin besar *behavior intention* untuk menggunakan QRIS. Sehingga dapat mempengaruhi calon pengguna dalam menggunakan QRIS sebagai *digital payment*. Beberapa penelitian sebelumnya yang membuktikan adanya pengaruh signifikan variabel *social influence* terhadap *behavior intention* antara lain, Caroline (2018) pada penggunaan Sistem Aplikasi *Service Desk* (SASD), Liu dan Huang (2015) pada penggunaan *synchronous collaboration*, Rahmatillah (2018) pada penggunaan teknologi *Fintech* pada generasi *millennial*, dan Diana (2018) pada pengguna *e-money* di Indonesia. Namun terdapat beberapa penelitian lain yang menyatakan bahwa *social influence* tidak berpengaruh positif terhadap *behavior intention* diantaranya Kalamatianou dan Malamateniou (2017) pada penggunaan *e-government project* dan Gupta dan

Dogra (2017) pada penggunaan *Mapping apps*. Berdasarkan penelitian sebelumnya menunjukkan hasil yang tidak konsisten, maka peneliti ingin menguji kembali pengaruh *social influence* terhadap *behavior intention* pada penggunaan QRIS. Dengan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H3: *Social influence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavior intention* dalam penggunaan QRIS

2.6.4 Pengaruh *Facilitating Condition* terhadap *Behavior Intention*

Facilitating condition merupakan kepercayaan individu bahwa organisasi dan infrastruktur dapat membantu untuk mendukung penggunaan sistem. *Facilitating condition* merupakan sejauh mana seseorang dapat mempercayai bahwa infrastruktur yang terorganisasi dan teknikal yang tersedia untuk mendukung suatu sistem (Venkatesh *et al.*, 2003). *Facilitating Condition* seorang pemakai merupakan tingkat keyakinan individu bahwa infrastruktur organisasi maupun dukungan teknis dan non teknis dari tenaga ahli dalam pengoperasian sistem disuatu organisasi telah memadai untuk penggunaan suatu sistem sehingga mendorong minat individu dalam penggunaan sistem yang ada (Fiddin *et al.*, 2013).

Dengan adanya kondisi yang terfasilitasi tersebut dapat meningkatkan penggunaan dari sebuah sistem. Dalam hal pemanfaatan dan penggunaan sebuah sistem, faktor-faktor yang mendukung dalam penggunaan suatu sistem merupakan *facilitating condition*, seperti adanya media dalam penggunaan sistem dan memberikan pelatihan terhadap penggunaan suatu sistem. Jika terdapat infrastruktur yang mendukung dan memadai dalam penggunaan QRIS maka akan meningkatkan minat dalam penggunaannya (Oliveira *et al.*, 2016). Beberapa penelitian sebelumnya yang membuktikan adanya pengaruh signifikan variabel *facilitating condition* terhadap *behavior intention* diantaranya Liu dan Huang (2015) pada penggunaan *synchronous collaboration*, Kalamatianou dan Malamateniou (2017) pada penggunaan *e-government project*, pada penggunaan teknologi *Fintech* pada generasi millennial dan Diana (2018) pada pengguna *e-money* di Indonesia. Namun terdapat beberapa penelitian lain yang menyatakan bahwa *facilitating condition* tidak berpengaruh positif terhadap *behavior intention*

diantaranya, Caroline (2018) pada penggunaan Sistem Aplikasi *Service Desk* (SASD), dan Gupta dan Dogra (2017) pada penggunaan *Mapping apps*. Berdasarkan penelitian sebelumnya menunjukkan hasil yang tidak konsisten, maka peneliti ingin menguji kembali pengaruh *facilitating condition* terhadap *behavior intention* pada penggunaan QRIS. Dengan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H4: *Facilitating condition* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavior intention* dalam penggunaan QRIS

2.6.5 Pengaruh *Performance Expectancy* terhadap *Use Behavior*

Reaksi individu untuk menggunakan teknologi informasi memiliki pengaruh langsung dan tidak langsung terhadap penggunaan aktual teknologi informasi (Venkatesh *et al.*, 2003). Variabel *performance expectancy* dapat dikaitkan dengan konstruk *attitude toward behavior* dalam TPB yang dikemukakan oleh (Ajzen, 1991). *Attitude toward behavior* memiliki pengaruh langsung dan tidak langsung terhadap perilaku. *Attitude toward behavior* atau sikap terhadap perilaku dapat didefinisikan sebagai persepsi individu (baik menguntungkan atau tidak menguntungkan) akibat melakukan suatu perilaku tertentu. Variabel *performance expectancy* dapat dikaitkan dengan konstruk *attitude toward behavior* karena *performance expectancy* merupakan harapan pengguna dengan menggunakan QRIS akan memberikan manfaat dalam melakukan pembayaran digital seperti, menghemat waktu, lebih cepat dalam melakukan pembayaran, dan meningkatkan produktivitas yang berarti adanya persepsi keuntungan individu dengan menggunakan QRIS.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Fitri (2016) menunjukkan hasil bahwa pemanfaatan waktu merupakan variabel yang berpengaruh terhadap preferensi penggunaan *e-money*. Penelitian yang dilakukan oleh Suwardana (2019) menunjukkan hasil manfaat yang dirasakan memiliki pengaruh yang paling kuat terhadap tingkat penggunaan Go-Pay. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Zulfikar (2018) dan Suhendry (2018) menunjukkan hasil manfaat berpengaruh terhadap penggunaan BRIZZI maupun *e-money*.

Pengguna akan mempertimbangkan manfaat kemudahan dengan menggunakan teknologi. Pengguna dapat merasakan manfaat kemudahan pekerjaan dengan menggunakan QRIS diantaranya adalah dapat membayar transaksi dengan mudah, aman, dan cepat tanpa *merchant* menyediakan uang kembalian. Selain itu membayar menggunakan QRIS juga lebih praktis dibandingkan dengan uang tunai secara langsung. Dengan manfaat kinerja yang dipermudah ini tentunya mendorong pelaku UMKM untuk menggunakan QRIS sebagai alat transaksi. Berdasarkan penjelasan di atas maka peneliti ingin menguji pengaruh *performance expectancy* terhadap *use behavior* pada penggunaan QRIS. Dengan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H5: *Perfomance expectancy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *use behavior* dalam penggunaan QRIS

2.6.6 Pengaruh *Effort Expectancy* terhadap *Use Behavior*

Reaksi individu untuk menggunakan teknologi informasi memiliki pengaruh langsung dan tidak langsung terhadap penggunaan aktual teknologi informasi (Venkatesh *et al.*, 2003). Variabel *effort expectancy* juga dapat dikaitkan dengan konstruk *attitude toward behavior* dalam TPB yang dikemukakan oleh (Ajzen, 1991). *Attitude toward behavior* memiliki pengaruh langsung dan tidak langsung terhadap perilaku. *Attitude toward behavior* atau sikap terhadap perilaku dapat didefinisikan sebagai persepsi individu (baik menguntungkan atau tidak menguntungkan) akibat melakukan suatu perilaku tertentu. Variabel *effort expectancy* dapat dikaitkan dengan konstruk *attitude toward behavior* karena harapan pengguna menggunakan QRIS memberikan kemudahan seperti sistem yang mudah dipahami tanpa keahlian khusus. Apabila sistem yang digunakan mudah maka usaha yang dilakukan tidak akan terlalu tinggi dan sebaliknya jika sistem sulit digunakan maka diperlukan usaha yang tinggi untuk menggunakannya.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Fitri (2016) menunjukkan hasil bahwa kemudahan merupakan variabel yang berpengaruh terhadap preferensi penggunaan *e-money*. Penelitian yang dilakukan oleh Suwardana (2019) menunjukkan persepsi kemudahan memiliki pengaruh terhadap tingkat

penggunaan Go-Pay. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Zulfikar (2018) menunjukkan hasil kemudahan berpengaruh terhadap penggunaan BRIZZI.

Prosedur pendaftaran dan pembuatan akun QRIS jauh lebih mudah, dibandingkan prosedur pendaftaran dan pembuatan akun pada provider penyedia pembayaran *QR Code* lainnya, tentunya mendorong pelaku UMKM untuk menggunakannya. Selain itu mekanisme transaksi pembayaran digital antara konsumen dan UMKM (*merchant*) melalui QRIS sangat mudah dipahami dan mudah dimengerti sehingga memudahkan akan pengguna QRIS baik pelaku UMKM maupun *customer*. Dengan kemudahan penggunaan sistem ini tentunya mendorong pelaku UMKM untuk menggunakan QRIS sebagai alat transaksi. Berdasarkan penjelasan di atas maka peneliti ingin menguji pengaruh *effort expectancy* terhadap *use behavior* pada penggunaan QRIS. Dengan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H6: *Effort expectancy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *use behavior* dalam penggunaan QRIS

2.6.7 Pengaruh *Social Influence* terhadap *Use Behavior*

Social influence memiliki pengaruh langsung terhadap *use behavior*. Hal ini berdasarkan konsep dasar yang mendasari model penerimaan pengguna dalam UTAUT yang dikemukakan oleh (Venkatesh *et al.*, 2003) yang menjelaskan reaksi individu untuk menggunakan teknologi informasi memiliki pengaruh langsung dan tidak langsung terhadap penggunaan aktual teknologi informasi (Venkatesh *et al.*, 2003). Variabel *social influence* dapat dikaitkan dengan konstruk *subjektif norm* dalam TPB yang dikemukakan oleh Ajzen (1991). *Subjektif norm* memiliki pengaruh langsung dan tidak langsung terhadap perilaku. *Subjektif norm* atau norma subjektif dapat didefinisikan sebagai keyakinan normatif yaitu persepsi individu tentang pengaruh kelompok-kelompok rujukan seperti teman atau keluarga dan atasan sebagai motivasi individu untuk berperilaku. Variabel *social influence* dapat dikaitkan dengan konstruk *subjektif norm* karena pendapat orang lain seperti teman, atasan maupun lingkungan sekitar akan mempengaruhi penggunaan QRIS.

Penggunaan teknologi dipengaruhi faktor lingkungan seperti pendapat dari teman-teman dan keluarga yang menggunakan atau atasan yang menyarankan, ketika mereka berpendapat positif atau mendukung, itu dapat mendorong pengguna untuk mengadopsi layanan *cashless payment* (Nugraha & Rachmawati, 2019). Jika konsumen dapat melihat manfaat dari penggunaan sistem, maka mereka dapat bertindak sebagai promotor untuk pemakai lainnya untuk menggunakan (Taufan dan Yuwono, 2019). Penelitian yang dilakukan oleh Suwardana (2019) menunjukkan *social influence* memiliki pengaruh terhadap tingkat penggunaan Go-Pay.

Meskipun belum semua UMKM menggunakan QRIS sebagai alat transaksi, tetapi telah cukup banyak UMKM yang menggunakannya. Penggunaan QRIS dapat dipengaruhi dengan persepsi orang lain dan rekomendasi untuk menggunakan QRIS seperti dari *customer* dan rekan kerja. Dengan pengaruh orang sekitar seperti *customer* tentunya mendorong pelaku UMKM untuk menggunakan QRIS sebagai alat transaksi. Berdasarkan penjelasan di atas maka peneliti ingin menguji pengaruh *social influence* terhadap *use behavior* pada penggunaan QRIS. Dengan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H7: *Social influence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *use behavior* dalam penggunaan QRIS

2.6.8 Pengaruh *Facilitating Condition* terhadap *Use Behavior*

Facilitating condition memiliki pengaruh langsung terhadap *use behavior*. Hal ini didukung dengan teori UTAUT yang dikemukakan oleh Venkatesh *et al.*, (2003) yang menjelaskan pengaruh langsung *facilitating condition* terhadap *use behavior*. Variabel *facilitating condition* juga dapat dikaitkan dengan konstruk *perceived behavioral control* dalam TPB yang dikemukakan oleh (Ajzen, 1991). *Perceived behavioral control* memiliki pengaruh langsung dan tidak langsung terhadap perilaku. *Perceived behavioral control* atau disebut juga dengan kontrol perilaku adalah perasaan seseorang mengenai mudah atau sulitnya mewujudkan suatu perilaku tertentu, Dengan dimensi: keyakinan diri, dukungan pemerintah, dukungan teknologi. *Facilitating condition* dapat dikaitkan dengan konstruk

perceived behavioral control karena dengan kondisi fasilitas yang mendukung akan memudahkan untuk menggunakan QRIS.

Facilitating condition didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa infrastruktur organisasi dan teknik tersedia untuk mendukung penggunaan sistem/teknologi (Susanto, 2018). Jika infrastruktur operasional ada, pengetahuan yang diperlukan untuk menggunakan *cashless payment* ada, dan adanya dukungan penggunaan *cashless payment*, niat perilaku untuk mengadopsi *cashless payment* akan meningkat (Nugraha dan Rachmawati, 2019). Penelitian yang dilakukan oleh Isradila dan Indrwati (2017) menunjukkan pengaruh yang signifikan *facilitating condition* terhadap *use behavior* pembayaran elektronik.

Dengan penggunaan QRIS terdapat berbagai fitur yang memfasilitasi para penggunanya seperti terdapat *notifikasi* ketika bertransaksi dan terekam jelas dalam *history* transaksi dan terintegrasi dalam pengawasan OJK dan Bank Indonesia. Dengan adanya fasilitas yang memadai ini tentunya mendorong pelaku UMKM untuk menggunakan QRIS sebagai alat transaksi. Berdasarkan penjelasan di atas maka peneliti ingin menguji pengaruh *facilitating condition* terhadap *use behavior* pada penggunaan QRIS. Dengan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H8: *Facilitating condition* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *use behavior* dalam penggunaan QRIS

2.6.9 Pengaruh *Behavior Intention* terhadap *Use Behavior*

Behavioral intention merupakan keinginan konsumen dalam berperilaku menurut cara tertentu dalam rangka memiliki, meninggalkan dan menggunakan suatu produk atau jasa (Mowen, 2002). Jadi seorang individu dapat berkeinginan dalam mencari informasi, memberitahukannya pada orang lain tentang pengalamannya dengan sebuah produk, dan membeli produk atau jasa tertentu, atau meninggalkan produk dengan cara tertentu. *Behavior intention* merupakan suatu proporsisi yang terhubung dalam diri dengan tindakan mendatang. Niat berperilaku merupakan frekuensi pembelian atau proporsi pembelian total dari pembeli yang setia terhadap barang atau jasa tertentu.

Behavior intention merupakan tingkat keinginan pengguna dalam menggunakan QRIS sebagai media untuk *digital payment*. *behavior intention* digunakan untuk mengukur seberapa besar keinginan pengguna dalam menggunakan QRIS. Pada dasarnya niat seseorang timbul karena adanya pengaruh dari dalam dirinya dan lingkungan dimana pengguna berada (Rahman dan Dewantara, 2017).

Berdasarkan teori tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa *behavior intention* yaitu suatu indikasi dari bagaimana seseorang dapat bersedia untuk mencoba dan menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan hingga dapat menimbulkan kepuasan tersendiri. Niat dan keputusan pengguna akan lebih tinggi jika pengguna memiliki sumber daya yang cukup dan peluang yang dibutuhkan, seperti uang yang cukup, waktu yang cukup, dan ketersediaan produk yang dibutuhkan (Aisyah, 2016). Penelitian sebelumnya yang membuktikan adanya pengaruh signifikan variabel *behavioral intention* terhadap *use behavior* antara lain, Caroline (2018) terkait penerimaan penggunaan Sistem Aplikasi *Service Desk* (SASD), Gupta dan Dogra (2017) terkait penerimaan penggunaan *Mapping apps* dan Kalamatianou dan Malamateniou (2017) terkait penerimaan penggunaan *e-government project*. Berdasarkan penelitian sebelumnya menunjukkan hasil yang tidak konsisten, maka peneliti ingin menguji kembali pengaruh *facilitating condition* terhadap *behavior intention* pada penggunaan QRIS. Dengan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H9: *Behavioral intention* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *use behavior* dalam penggunaan QRIS

2.6.10 Pengaruh *Performance expectancy* terhadap *Use Behavior* melalui *Behavior Intention* sebagai variabel *Intervening*

Reaksi individu untuk menggunakan teknologi informasi memiliki pengaruh langsung dan tidak langsung terhadap penggunaan aktual teknologi informasi (Venkatesh *et al.*, 2003). Pengaruh tidak langsung ini dimediasi oleh *behavior intention* (minat) untuk menggunakan teknologi informasi. Variabel *performance expectancy* juga dapat dikaitkan dengan konstruk *attitude toward behavior* dalam TPB yang dikemukakan oleh (Ajzen, 1991). *Attitude toward*

behavior atau sikap terhadap perilaku dapat didefinisikan sebagai persepsi individu (baik menguntungkan atau tidak menguntungkan) akibat melakukan suatu perilaku tertentu. *Attitude toward behavior* memiliki pengaruh langsung dan tidak langsung terhadap perilaku. *behavior intention* sebagai variabel mediasi diharapkan akan meningkatkan pengaruh *performance expectancy* terhadap penggunaan QRIS.

Peneliti sebelumnya yang menjadikan *behavior intention* sebagai variabel *intervening* yang memediasi *performance expectancy* terhadap *use behavior* diantaranya oleh Noviatun dan Khasanah, (2017) menunjukkan hasil persepsi kegunaan berpengaruh terhadap perilaku pembelian. *Performance expectancy* yang dimediasi *behavior intention* diharapkan akan meningkatkan penggunaan QRIS. Dengan kinerja yang dipermudah dan didorong oleh minat menggunakannya akan memperbesar peluang untuk menggunakan QRIS. Pada dasarnya minat dapat terjadi karena adanya informasi awal yang menyebabkan ketertarikan untuk mengetahuinya. Dengan ketertarikan tersebut akan mendorong pelaku UMKM untuk mencoba menggunakan QRIS sebagai alat transaksi. Berdasarkan penjelasan di atas maka peneliti ingin menguji pengaruh *performance expectancy* terhadap *use behavior* melalui variabel *behavior intention* sebagai variabel *intervening* pada penggunaan QRIS. Dengan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H10: *Perfomance expectancy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *use behavior* melalui *behavior intention* sebagai variabel *intervening*

2.6.11 Pengaruh *Effort Expectancy* terhadap *Use Behavior* melalui *Behavior Intention* sebagai variabel *Intervening*

Reaksi individu untuk menggunakan teknologi informasi memiliki pengaruh langsung dan tidak langsung terhadap penggunaan aktual teknologi informasi (Venkatesh *et al.*, 2003). Pengaruh tidak langsung ini dimediasi oleh *behavior intention* (minat) untuk menggunakan teknologi informasi. Variabel *effort expectancy* juga dapat dikaitkan dengan konstruk *attitude toward behavior* dalam TPB yang dikemukakan (Ajzen, 1991). *Attitude toward behavior* atau sikap terhadap perilaku dapat didefinisikan sebagai persepsi individu (baik

menguntungkan atau tidak menguntungkan) akibat melakukan suatu perilaku tertentu. *Attitude toward behavior* memiliki pengaruh langsung dan tidak langsung terhadap perilaku. *behavior intention* sebagai variabel mediasi diharapkan akan meningkatkan pengaruh *effort expectancy* terhadap penggunaan QRIS.

Peneliti sebelumnya yang menjadikan *behavior intention* sebagai variabel *intervening* yang memediasi *effort expectancy* terhadap *use behavior* pernah diteliti sebelumnya diantaranya oleh Wibisono (2012) dan Noviatun dan Khasanah (2017) menunjukkan hasil persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap perilaku pembelian. *Effort expectancy* yang dimediasi *behavior intention* diharapkan akan meningkatkan penggunaan QRIS. Dengan kemudahan penggunaan sistem tentu akan mendorong minat sehingga memperbesar peluang untuk menggunakan QRIS dalam suatu transaksi. Pada dasarnya minat dapat terjadi karena adanya informasi awal yang menyebabkan tertarik untuk mengetahuinya. Dengan ketertarikan tersebut akan mendorong pelaku UMKM untuk mencoba menggunakan QRIS sebagai alat transaksi. Berdasarkan penjelasan di atas maka peneliti ingin menguji pengaruh *effort expectancy* terhadap *use behavior* melalui variabel *behavior intention* sebagai variabel *intervening* pada penggunaan QRIS. Dengan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H11: *Effort expectancy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *use behavior* melalui *behavior intention* sebagai variabel *intervening*

2.6.12 Pengaruh *Social Influence* terhadap *Use Behavior* melalui *Behavior Intention* sebagai variabel *Intervening*

Konsep dasar yang mendasari model penerimaan pengguna dalam UTAUT reaksi individu untuk menggunakan teknologi informasi memiliki pengaruh langsung dan tidak langsung terhadap penggunaan aktual teknologi informasi (Venkatesh *et al.*, 2003). Pengaruh tidak langsung ini dimediasi oleh *behavior intention* (minat) untuk menggunakan teknologi informasi. Variabel *social influence* juga dapat dikaitkan dengan konstruk *Subjective norm* dalam TPB yang dikemukakan oleh (Ajzen, 1991). *Subjective norm* atau norma subjektif

dapat didefinisikan sebagai persepsi individu mengenai tekanan sosial untuk melakukan atau tidak melakukan perilaku dengan dimensi pengaruh keluarga, teman, atasan, pengaruh pihak lain yang diperhitungkan (Anwar *et al.*, 2019). *Subjective norm* memiliki pengaruh langsung dan tidak langsung terhadap perilaku. *behavior intention* sebagai variabel mediasi diharapkan akan meningkatkan pengaruh sosial terhadap penggunaan QRIS.

Peneliti sebelumnya yang menjadikan *behavior intention* sebagai variabel *intervening* yang memediasi *social influence* terhadap *use behavior* diantaranya oleh Wibisono (2012) menunjukkan hasil pengaruh sosial berpengaruh terhadap perilaku pembelian. Pengaruh lingkungan dan sosial yang dimediasi minat diharapkan akan meningkatkan penggunaan QRIS. manusia cenderung akan mengikuti perubahan sosial dan teknologi. Pelaku UMKM akan menyesuaikan *digital payment* agar dapat berinteraksi dengan mudah. Dengan lingkungan yang menggunakan QRIS tentu akan mendorong minat sehingga memperbesar peluang untuk menggunakan QRIS dalam suatu transaksi. Pada dasarnya minat dapat terjadi karena adanya informasi awal yang menyebabkan tertarik untuk mengetahuinya. Lingkungan sekitar yang menggunakan QRIS akan mendorong ketertarikan penggunaan. Dengan ketertarikan tersebut akan mendorong pelaku UMKM untuk mencoba menggunakan QRIS sebagai alat transaksi. Berdasarkan penjelasan di atas maka peneliti ingin menguji pengaruh *social influence* terhadap *use behavior* melalui variabel *behavior intention* sebagai variabel *intervening* pada penggunaan QRIS. Dengan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H12: *Social influence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *use behavior* melalui *behavior intention* sebagai variabel *intervening*

2.6.13 Pengaruh *Facilitating Condition* terhadap *Use Behavior* melalui *Behavior Intention* sebagai variabel *Intervening*

Reaksi individu untuk menggunakan teknologi informasi memiliki pengaruh langsung dan tidak langsung terhadap penggunaan aktual teknologi informasi (Venkatesh *et al.*, 2003). Pengaruh tidak langsung ini dimediasi oleh *behavior intention* (minat) untuk menggunakan teknologi informasi. Variabel *facilitating condition* juga dapat dikaitkan dengan konstruk *perceived behavioral*

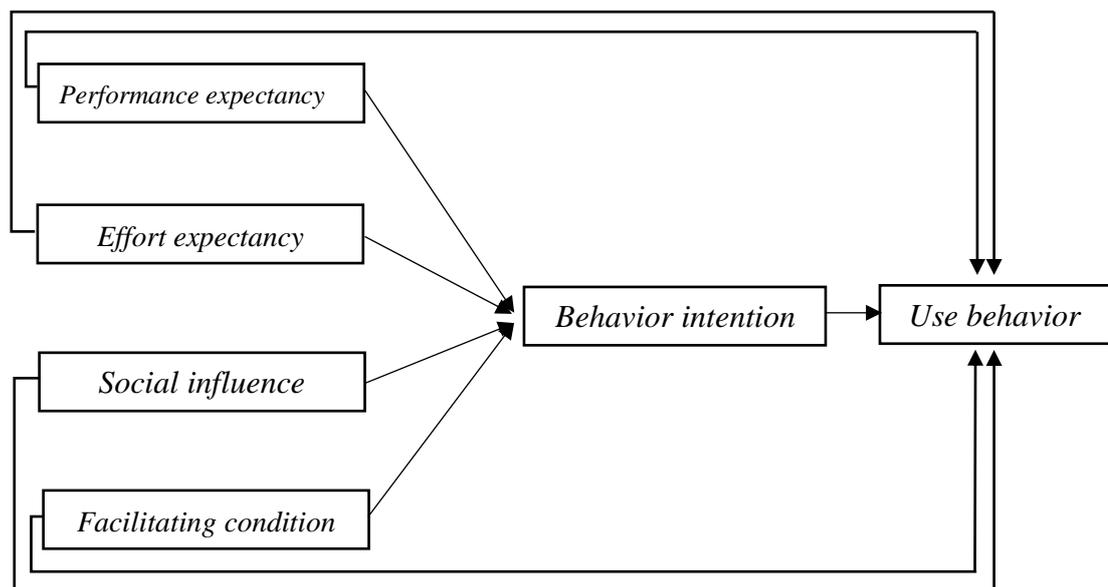
control dalam TPB yang dikemukakan oleh Ajzen (Ajzen, 1991). *Perceived behavioral control* atau disebut juga dengan kontrol perilaku adalah perasaan seseorang mengenai mudah atau sulitnya mewujudkan suatu perilaku tertentu, Dengan dimensi keyakinan diri, dukungan pemerintah, dukungan teknologi (Anwar *et al.*, 2019). *Perceived behavioral control* memiliki pengaruh langsung dan tidak langsung terhadap perilaku. *behavior intention* sebagai variabel mediasi diharapkan akan meningkatkan pengaruh *facilitating condition* terhadap penggunaan QRIS.

Peneliti sebelumnya yang menjadikan *behavior intention* sebagai variabel *intervening* yang memediasi *facilitating condition* terhadap *use behavior* pernah diteliti sebelumnya diantaranya oleh Riyanto dan Masjud (2017) menunjukkan hasil kondisi fasilitas berpengaruh terhadap perilaku pembelian. Pengaruh *facilitating condition* yang dimediasi minat diharapkan akan meningkatkan penggunaan QRIS. *Facilitating condition* yang memadai dapat mendorong pelaku UMKM tertarik menggunakan QRIS. Pada dasarnya minat dapat terjadi karena adanya informasi awal yang menyebabkan tertarik untuk mengetahuinya. Dengan ketertarikan tersebut akan mendorong pelaku UMKM untuk mencoba menggunakan QRIS sebagai alat transaksi. Berdasarkan penjelasan di atas maka peneliti ingin menguji pengaruh *facilitating condition* terhadap *use behavior* melalui variabel *behavior intention* sebagai variabel *intervening* pada penggunaan QRIS. Dengan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H13: *Facilitating condition* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *use behavior* melalui *behavior intention* sebagai variabel *intervening*

2.7 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan kajian pustaka penelitian, maka kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Populasi dan Sampel Penelitian

3.1.1 Populasi

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian (Arikunto, 2006). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh UMKM semua sektor yang ada di Provinsi Lampung, yaitu sebanyak 51.021 yang bersumber dari KPP Tanjung Karang, KPP Kedaton dan KPP Teluk Betung pada tahun 2022. Pengguna tersebut merupakan satu kesatuan populasi, karena adanya kesamaan-kesamaan dalam tujuan menggunakan sistem pembayaran dengan *QR Code*.

3.1.2 Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi penelitian yang digunakan dalam memperkirakan hasil suatu penelitian. Sampling adalah sebuah proses seleksi dan observasi. Proses seleksi yang dimaksud adalah proses untuk mendapatkan sampel, proses yang digunakan untuk mendapatkan sampel disebut juga dengan teknik sampling (Nurhasanah, 2018). Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian adalah teknik Purposive Sampling, dimana pertimbangan yang digunakan yaitu UMKM yang sudah menggunakan teknologi digital payment QRIS. Dikarenakan belum diketahuinya jumlah *merchant* (UMKM) yang sudah menggunakan QRIS, maka penentuan ukuran jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan rumus perhitungan menurut Sunanto dan Istiharini (2014), dimana pada rumus ini digunakan asumsi sampling error sebesar 10%, interval kepercayaan 95%, dan $z = 1,96$, maka didapatkan ukuran sampel

minimal 96 orang responden. Dalam penelitian ini penulis menggunakan 282 sampel, jumlah tersebut dianggap cukup karena secara statistika ukuran sampel yang semakin besar diharapkan akan memberikan hasil yang semakin baik.

3.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data sebagai informasi. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data untuk mendapatkan informasi secara langsung (primer). Data primer yang digunakan dalam penelitian ini bersumber dari kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti paham dengan variabel yang akan diukur (Sugiyono, 2013). Dalam penelitian ini, peneliti membagikan kuesioner melalui *google form* kepada 282 responden UMKM yang menggunakan QRIS.

3.3 Uji Kualitas Data

Pengujian kualitas data perlu dilakukan dalam penelitian yang menggunakan data primer. Pengujian bertujuan untuk mengetahui apakah kuesioner yang akan dibagikan kepada responden valid dan reliabel untuk dijadikan sebagai sebuah instrument pengumpulan data. Dalam penelitian ini uji kualitas data dilakukan dengan dua cara yaitu uji validitas dan uji reliabilitas

3.3.1 Uji Validitas Data

Uji validitas dilakukan untuk menguji sah atau valid tidaknya dari tiap-tiap item pertanyaan/pernyataan kuesioner. Dalam penelitian ini untuk mengukur validitas data rumus yang digunakan adalah korelasi *Pearson Product Momen*, yaitu dengan membandingkan hasil koefisiensi korelasi r hitung lebih besar dari nilai kritis r tabel, atau nilai signifikan dari masing-masing item pertanyaan lebih kecil dari 0,10 (taraf signifikansi atau taraf kepercayaan 10%) (Ghozali, 2014).

3.3.2 Uji Reliabilitas

Dilakukannya Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana konsistensi alat ukur yang digunakan, sehingga ketika alat ukur tersebut digunakan kembali untuk meneliti obyek lain yang sama dengan teknik yang sama dengan waktu yang berbeda, maka hasil yang diperoleh tetap sama. Formula yang digunakan untuk menguji reliabilitas adalah dengan uji statistic *Cronbach Alpha* (α), suatu variabel dikategorikan reliabel jika nilai koefisien α lebih besar dari r tabel (Muhidin *et al.*, 2009).

3.4 Metode Analisis Data

Penelitian ini menggunakan analisis regresi parsial (*Partial Least Square*) untuk menguji hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini. Masing-masing hipotesis akan dianalisis menggunakan *software* SmartPLS 3.3 untuk menguji hubungan antar variabel.

3.4.1 Karakteristik Tanggapan Responden

Deskripsi hasil penelitian merupakan tanggapan responden yang mengisi kuesioner dan akan dilihat mengenai kecenderungan jawaban responden atas masing-masing variabel penelitian. Kecenderungan jawaban responden ini dapat dilihat dari bentuk statistik deskriptif dari masing-masing variabel. Analisis deskriptif tersebut dijabarkan kedalam Rentang Skala sebagai berikut:

$$RS = \frac{m - n}{b}$$

Keterangan:

RS = Rentang Skala

m = Jumlah skor tertinggi dalam skala

n = Jumlah skor terendah dalam skala

b = Jumlah kelas atau kategori yang dibuat

Perhitungan tersebut adalah sebagai berikut:

$$RS = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Dengan demikian kategori skala dapat ditentukan sebagai berikut:

Tabel 3.1
Kriteria Analisis Deskriptif

No	Interval	Skala Penilaian
1	4,21 - 5,00	Sangat Tinggi (ST)
2	3,41 - 4,20	Tinggi (T)
3	2,61 - 3,40	Sedang (S)
4	1,81 - 2,60	Rendah (R)
5	1,00 - 1,80	Sangat Rendah (SR)

Sumber: Malhotra, (2009)

Dalam penelitian ini pemberian skor berdasarkan skala likert. Skala likert adalah pengukuran lima kategori respon yang berkisar antara sangat setuju hingga sangat tidak setuju (Malhotra, 2009).

Tabel 3.2
Skor Skala Likert

Alternatif Jawaban	Nilai
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Malhotra, (2009)

3.4.2 Metode *Partial Least Square* (PLS)

Analisis data dilakukan dengan metode *Partial Least Square* (PLS). *Partial Least Square* (PLS) adalah teknik statistika multivariat yang melakukan perbandingan antara variabel dependen berganda dan variabel independen berganda (Jogiyanto, 2007). PLS adalah salah satu metode statistika SEM berbasis varian yang didesain untuk menyelesaikan regresi berganda ketika terjadi permasalahan spesifik pada data, seperti ukuran sampel penelitian kecil, adanya data yang hilang dan multikolonieritas.

Pemilihan metode PLS didasarkan pada pertimbangan bahwa dalam penelitian ini terdapat empat variabel laten yang dibentuk dengan indikator formatif. Model formatif mengasumsikan bahwa konstruk atau variabel laten mempengaruhi indikator, dimana arah hubungan kausalitas dari konstruk ke indikator atau manifes (Ghozali, 2014). Pendekatan PLS didasarkan pada pergeseran analisis dari pengukuran estimasi parameter model menjadi pengukuran prediksi yang relevan. Sehingga fokus analisis bergeser dari hanya estimasi dan penafsiran signifikan parameter menjadi validitas dan akurasi prediksi.

3.4.3 Pengukuran Metode *Partial Least Square* (PLS)

SmartPLS versi 3.3 PLS (*Partial Least Square*) merupakan bagian dari model SEM (*Structure Equation Modelling*). PLS digunakan untuk memperkirakan kuadrat terkecil parsial model regresi atau dikenal dengan proyeksi terhadap struktur laten. PLS adalah teknik prediktif yang merupakan alternatif. Untuk regresi kuadrat terkecil biasa (*Ordinary Least Square/OLS*), permodelan persamaan struktural (*Structure Equation Modelling/SEM*). Prosedur penggunaan PLS dilakukan dalam dua tahap yaitu yang pertama dengan mengeluarkan serangkaian faktor laten yang menjelaskan sebanyak mungkin kovarians antara variabel independen dan dependen. Kedua, memprediksi nilai dari variabel dependen dengan menggunakan dekomposisi variabel independen.

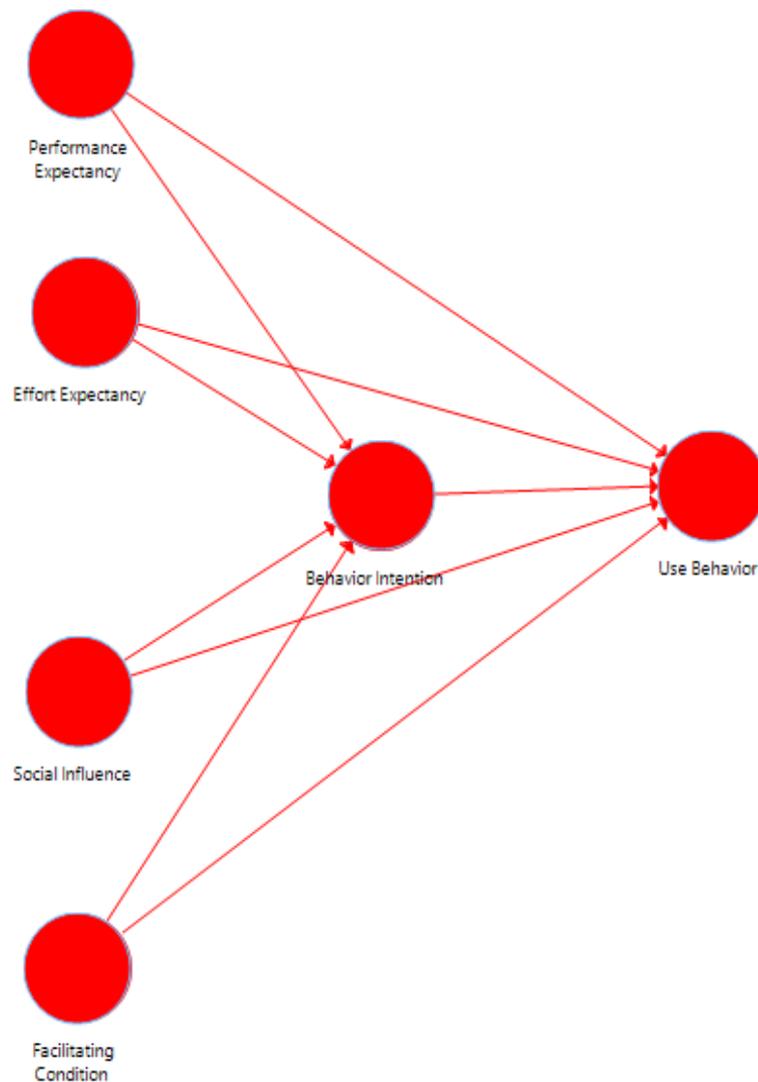
PLS merupakan alternatif untuk menggunakan analisis SEM dimana data tidak harus terdistribusi normal, oleh karena itu PLS dikenal juga sebagai teknik permodelan yang fleksibel dimana karakteristik persyaratannya tidak seketat pada SEM, misalnya dalam skala pengukuran, ukuran sampel dan distribusi residual. Pada PLS nilai-nilai variabel laten diestimasi sesuai dengan kombinasi linier dari variabel-variabel manifes atau indikator yang terkait dengan variabel laten tersebut serta diperlukan sebagai pengganti variabel manifes tersebut jika SEM mensyaratkan data dengan distribusi normal, maka PLS mengizinkan data yang tidak terdistribusi normal digunakan dengan prosedur ini. Tujuan utama menggunakan PLS ialah memaksakan varian variabel laten endogenous atau dependen yang dijelaskan. Hal ini berlawanan dengan SEM yang berbasis

kovarian yang bertujuan untuk memproduksi matriks kovarian yang didasarkan teori tanpa berfokus pada varians yang dijelaskan.

3.4.4 Langkah-langkah *Partial Least Square (PLS)*

3.4.4.1 Perencanaan Model Struktural (*Inner model*)

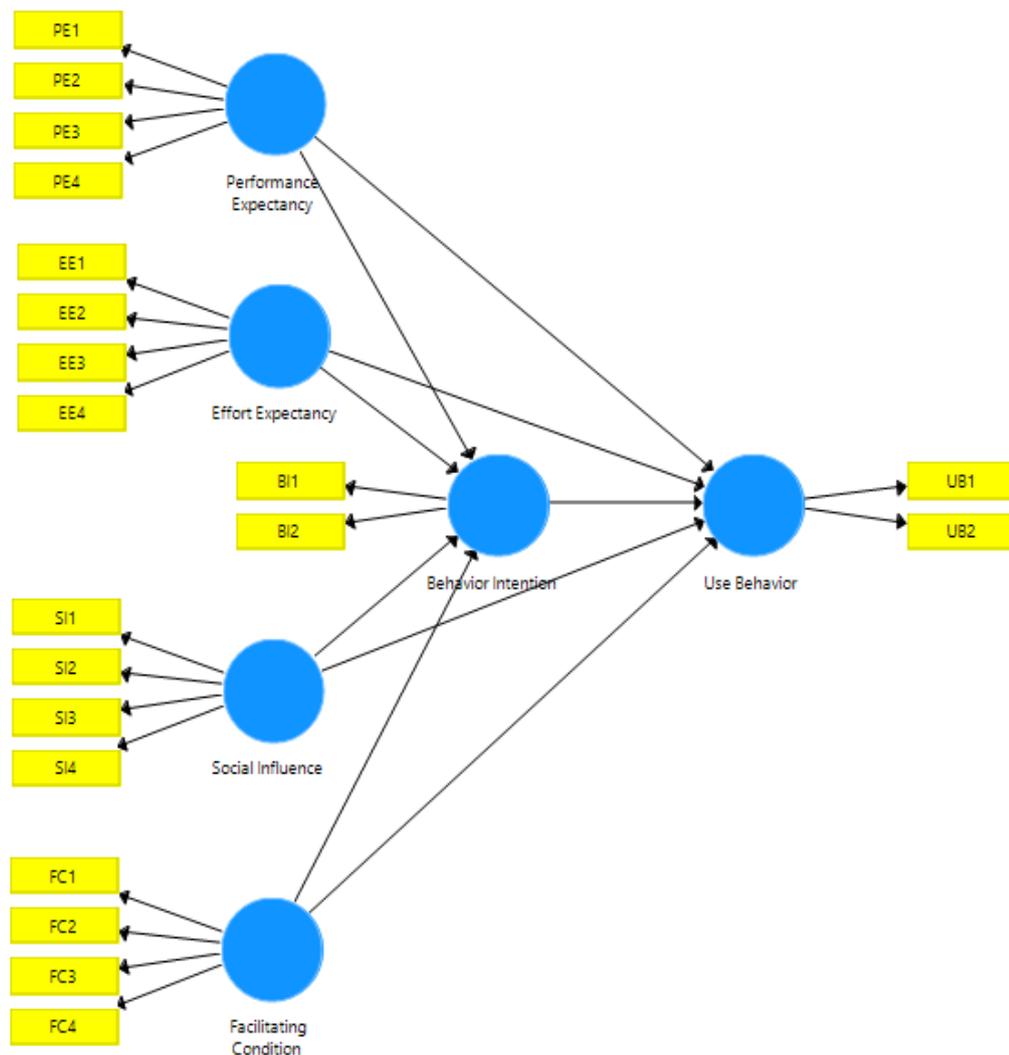
Pada tahap ini, peneliti memformulasikan model hubungan antar konstruk. Perencanaan model struktural atau *Inner model* menggambarkan hubungan kausal antar variabel laten yang dibangun berdasarkan substansi teori (Abdillah dan Hartono, 2015). berikut perancangan *inner model* dengan menggunakan *software* SmartPLS 3.3:



Gambar 3.1 Perencanaan Model Struktural (*Inner Model*)

3.4.4.2 Perencanaan Model Pengukuran (*Outer model*)

Pada tahap ini, peneliti mendefinisikan dan menspesifikasi hubungan antara konstruk laten dengan indikatornya apakah bersifat reflektif atau formatif. Perencanaan model pengukuran atau *Outer model* merupakan gambaran hubungan antara blok indikator dengan variabel laten (Abdillah dan Hartono, 2015). Sifat dari indikator masing-masing konstruk pada penelitian ini adalah reflektif. Sehingga arah indikatornya yaitu dari konstruk ke indikator (Ghozali, 2014). Berikut perancangan *Outer model* dengan menggunakan *software* SmartPLS 3.3:



Gambar 3.2 Perencanaan Model Pengukuran (*Outer Model*)

3.4.4.3 Estimasi Model

Metode pendugaan parameter (estimasi) didalam penelitian ini menggunakan PLS-*Algorithm* pada *software* SmartPLS. Ketentuan untuk menguji undimensionalitas dari setiap konstruk dengan melihat *convergent validity*. *Rule of thumb* yang biasa digunakan untuk menilai *convergent validity* yaitu nilai *loading factor* harus lebih dari 0.7 untuk penilaian yang bersifat *confirmatory* (Ghozali, 2014). Artinya ukuran reflektif individual dikatakan tinggi jika korelasi lebih dari 0.7 dengan konstruk yang diukur.

3.5 Definisi Operasionalisasi Variabel

Definisi operasional variabel merupakan bagian yang mendefinisikan sebuah konsep atau variabel agar dapat diukur dengan cara melihat pada dimensi (Indikator) dari suatu konsep atau variabel (Djauhari, 2012). Sesuai dengan topik penelitian yaitu analisis faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) dengan model UTAUT maka terdapat tujuh variabel penelitian dengan masing-masing indikatornya, berikut definisi operasional variabel dalam penelitian ini:

3.5.1 Performance Expectancy

Performance expectancy didefinisikan sebagai sejauh mana individu percaya dengan penggunaan sistem akan membantu meningkatkan performa pekerjaannya (Venkatesh *et al.*, 2003). Minat pemanfaatan teknologi informasi (*behavioral intention*) didefinisikan sebagai tingkat keinginan atau niat pemakai menggunakan sistem secara terus menerus dengan asumsi bahwa mereka mempunyai akses terhadap informasi. Dengan melihat kegunaan, motivasi, dan keuntungan yang dihasilkan dari penggunaan teknologi informasi, maka timbul minat pemanfaatan akan teknologi informasi oleh pengguna untuk meningkatkan kinerja mereka (Jati dan Laksito, 2012). Instrumen pada variabel *performance expectancy* diadopsi dari penelitian sebelumnya dengan memberikan 4 pertanyaan yang mewakili dari indikator *performance expectancy*.

3.5.2 Effort Expectancy

Effort expectancy didefinisikan sebagai tingkat kemudahan penggunaan sistem yang dapat mengurangi upaya (tenaga dan waktu) individu dalam

melakukan pekerjaannya (Venkatesh *et al.*, 2003). Davis *et al.*, (1989) memberikan gambaran indikator kemudahan penggunaan teknologi informasi yaitu teknologi informasi mudah dipahami, teknologi informasi mengerjakan dengan mudah apa yang diinginkan oleh penggunanya, keterampilan pengguna akan bertambah dengan menggunakan teknologi informasi, dan teknologi informasi mudah untuk dioperasikan (Davis *et al.*, 1989). Instrumen pada variabel *effort expectancy* diadopsi dari penelitian sebelumnya dengan memberikan 4 pertanyaan yang mewakili dari indikator *effort expectancy*.

3.5.3 Social Influence

Social influence merupakan tingkat kepercayaan individu terhadap lingkungan sosialnya yang meyakinkan individu untuk menggunakan sistem yang baru (Venkatesh *et al.*, 2003). *Social influence* memiliki dampak pada perilaku individual dalam tiga mekanisme diantaranya ketaatan (*compliance*), internalisasi (*internalization*), dan identifikasi (*identification*). Semakin banyak pengaruh yang diberikan sebuah lingkungan terhadap calon pengguna teknologi informasi untuk menggunakan suatu teknologi informasi yang baru maka semakin besar pula minat yang timbul dari seseorang calon pengguna tersebut dalam menggunakan suatu teknologi informasi karena pengaruh yang kuat dari lingkungan disekitarnya (Venkatesh & Davis, 2000). Instrumen pada variabel *social influence* diadopsi dari penelitian sebelumnya dengan memberikan 4 pertanyaan yang mewakili dari indikator *social influence*.

3.5.4 Facilitating Condition

Facilitating condition merupakan kepercayaan individu bahwa organisasi dan infrastruktur dapat membantu untuk mendukung penggunaan sistem (Venkatesh *et al.*, 2003). *Facilitating condition* merupakan sejauh mana seseorang dapat mempercayai bahwa infrastruktur yang terorganisasi dan teknikal yang tersedia untuk mendukung suatu sistem. *Facilitating Condition* seorang pemakai merupakan tingkat keyakinan individu bahwa infrastruktur organisasi maupun dukungan teknis dan non teknis dari tenaga ahli dalam pengoperasian sistem disuatu organisasi telah memadai untuk penggunaan suatu sistem sehingga mendorong minat individu dalam penggunaan sistem yang ada (Fiddin *et al.*,

2013). Instrumen pada variabel *facilitating condition* diadopsi dari penelitian sebelumnya dengan memberikan 4 pertanyaan yang mewakili dari indikator *facilitating condition*.

3.5.5 Behavior intention

Behavior intention merupakan keinginan konsumen dalam berperilaku menurut cara tertentu dalam rangka memiliki, meninggalkan dan menggunakan suatu produk atau jasa (Mowen, 2002). Jadi seorang individu dapat berkeinginan dalam mencari informasi, memberitahunya pada orang lain tentang pengalamannya dengan sebuah produk, dan membeli produk atau jasa tertentu, atau meninggalkan produk dengan cara tertentu. *Behavior intention* merupakan suatu proporsisi yang terhubung dalam diri dengan tindakan mendatang (Bilson, 2005). Instrumen pada variabel *behavior intention* diadopsi dari penelitian sebelumnya dengan memberikan 4 pertanyaan yang mewakili dari indikator *behavior intention*.

3.5.6 Use Behavior

Use behavior didefinisikan sebagai intensitas atau frekuensi pemakaian dalam menggunakan sistem informasi tersebut. Perilaku seseorang merupakan gambaran dan keinginan atau niat seseorang. *Use behavior* sistem bergantung pada evaluasi penggunaan dari sistem tersebut (Venkatesh *et al.*, 2003). Instrumen pada variabel *use behavior* diadopsi dari penelitian sebelumnya dengan memberikan 4 pertanyaan yang mewakili dari indikator *use behavior*.

Tabel 3.3
Ringkasan Operasionalisasi Variabel

Operasional Variabel				
Variabel	Indikator	Item	Skala	Tipe
<i>Performance expectancy</i> (X1) (Venkatesh <i>et al.</i> , 2003)	<i>Perceived usefulness</i>	1	Ordinal	Positif
		2		Positif
	<i>Extrinsic motivation</i>	3		Positif
		4		Positif
<i>Effort expectancy</i> (X2) (Venkatesh <i>et al.</i> , 2003)	<i>Perceived ease of use</i>	5	Ordinal	Positif
		6		Positif
	<i>Ease of use</i>	7		Positif
		8		Positif
<i>Social influence</i> (X3) (Venkatesh <i>et al.</i> , 2003)	<i>Subjective norm</i>	9	Ordinal	Positif
		10		Positif
	<i>Social factors</i>	11		Positif
		12		Positif
<i>Facilitating condition</i> (X4) (Venkatesh <i>et al.</i> , 2003)	<i>Perceived behavioral control</i>	13	Ordinal	Positif
		14		Positif
	<i>Compability</i>	15		Positif
		16		Positif
<i>Behavior intention</i> (Y) (Venkatesh <i>et al.</i> , 2003)	<i>Technology usage</i>	17	Ordinal	Positif
		18		Positif
<i>Use Behavior</i> (Z) (Venkatesh <i>et al.</i> , 2003)	<i>Use of behavior</i>	19	Ordinal	Positif
		20		Positif

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel *performance expectancy*, *effort expectancy* dan *facilitating condition* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavior intention* dalam penggunaan QRIS pada UMKM di Provinsi Lampung. Sedangkan untuk variabel *social influence* berpengaruh positif tidak signifikan terhadap *behavior intention* dalam penggunaan QRIS pada UMKM di Provinsi Lampung. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi nilai *performance expectancy*, *effort expectancy* dan *facilitating condition* maka semakin besar pengaruh terhadap meningkatnya *behavior intention* penggunaan QRIS pada UMKM.
2. Hasil pengaruh langsung (*direct effect*) variabel *facilitating condition* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *use behavior* QRIS pada UMKM di Provinsi Lampung. Sedangkan *performance expectancy*, *effort expectancy* dan *social influence* berpengaruh positif tidak signifikan terhadap *use behavior* QRIS pada UMKM di Provinsi Lampung. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi nilai *facilitating condition* maka semakin besar pengaruh langsung terhadap meningkatnya perilaku penggunaan QRIS pada UMKM.
3. Hasil pengaruh tidak langsung (*indirect effect*) variabel *performance expectancy* dan *effort expectancy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku penggunaan QRIS melalui *behavior intention* sebagai variabel *intervening* dan memiliki hubungan *full mediation* artinya variabel *behavior intention* mampu dalam memediasi secara sempurna. Berbeda dengan *social*

influence yang berpengaruh positif tidak signifikan terhadap perilaku penggunaan QRIS melalui *behavior intention* sebagai variabel *intervening* dan memiliki hubungan *no mediation (no effect)* artinya variabel *behavior intention* tidak mampu dalam memediasi hubungan tersebut. Sedangkan untuk *facilitating condition* berpengaruh positif tidak signifikan terhadap perilaku penggunaan QRIS melalui *behavior intention* sebagai variabel *intervening* dan memiliki hubungan *no mediation (direct only)* artinya variabel *behavior intention* tidak mampu dalam memediasi hubungan tersebut.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka terdapat beberapa saran sebagai berikut:

5.2.1 Bagi Bank Indonesia

Relaksasi masa berlaku *Merchant Discount Rate* QRIS untuk kategori Usaha Mikro (UMI) sebesar 0% tetap diperpanjang guna melanjutkan upaya perluasan ekosistem digital dan mendorong peningkatan transaksi khususnya UMKM. Lantaran kebijakan tersebut mampu menjadi akselerator penetrasi penggunaan QRIS khususnya di segment usaha mikro sehingga bisa mendorong transaksi penggunaan QRIS. Di sisi lain Bank Indonesia harus mempertahankan kualitas sistem QRIS yang sudah baik dan sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh para pelaku UMKM.

5.2.2 Bagi Para Pelaku UMKM

Untuk para pelaku UMKM yang belum menggunakan QRIS, alangkah baiknya mereka menjadi pengguna QRIS karena berbagai manfaat yang diberikan dari teknologi ini sangat membantu dan mempermudah pengelolaan keuangan dan juga untuk mendukung percepatan digitalisasi UMKM di Indonesia.

5.2.3 Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti yang hendak melanjutkan penelitian terkait penggunaan QRIS pada sektor Usaha Mikro dan Usaha Kecil disarankan untuk menambahkan variabel-variabel lain seperti inklusi keuangan, *perceived risk*, *perceived cost*,

habit dan lain sebagainya diluar *core determinant* UTAUT. dikarenakan pada penelitian ini hanya mengambil 4 variabel (*core determinant*) dari teori tersebut. Atau dapat menambahkan jangkauan penelitian dan menambah jumlah responden sehingga penelitian selanjutnya dapat lebih dikembangkan.

5.3 Keterbatasan

Keterbatasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel dalam penelitian hanya terbatas pada *core determinants* atau empat moderator dari hubungan pokok yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence* dan *facilitating condition*. Sehingga pada pengujian *inner model* untuk variabel *use behavior* hanya memiliki R^2 sebesar 0.065 yang artinya variabel *use behavior* kurang mampu menjelaskan sehingga diprediksi terdapat pengaruh faktor atau variabel diluar model penelitian.
2. Penelitian ini hanya mengambil sampel 282 responden sehingga populasi dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini sangat terbatas. Dimana kemungkinan dapat terjadi hal yang berbeda ketika populasi dan sampel di ambil dari tempat yang berbeda dengan jumlah sampel yang lebih banyak.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W., & Hartono, J. (2015). *Partial Least Square (PLS) – Alternative Structural Equation Modelling (SEM) dalam Penelitian Bisnis*. CV.Andi Offset.
- Achiriani, M. P. A., & Hasbi, I. (2021). Pengaruh Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Perceived Risk, Perceived Cost Terhadap Behavioral Intention Pada Pengguna Dompot Digital Dana Di Indonesia. *E-Proceeding of Management*, 8, 376–388.
- Achjari, D., Abdillah, W., Suryaningsum, S., & Suratman, S. (2011). Kesiapan Usaha Mikro, Kecil Dan Menengah Industri Kreatif Untuk Mengadopsi Teknologi Informasi. *Jurnal Akuntansi Dan Auditing Indonesia*, 15, 143–160. <https://journal.uii.ac.id/JAAI/article/view/3748>
- Aisyah, M. (2016). Consumer Demand on Halal Cosmetics and Personal Care Products in Indonesia. *Al-Iqtishad: Journal of Islamic Economics*, 9, 125–142. <https://doi.org/10.15408/aiq.v9i1.1867>
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50, 179–211. [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020)
- Akbar, R., Silvana, M., & Alizar, F. A. (2019). Perancangan Aplikasi Pembayaran Non Tunai untuk Pengelolaan Bisnis Pencucian Mobil dengan Memanfaatkan Teknologi QR Code (Studi Kasus : Oto Pro Car Wash & Detailing Padang). *Seminar Nasional Sains Dan Teknologi*, 1, 1–13. jurnal.umj.ac.id/index.php/semnastek
- Alomary, A., & Woollard, J. (2015). How Is Technology Accepted by Users? A Review of Technology Acceptance Models and Theories. *The IRES 17th International Conference, November*, 1–4. <http://eprints.soton.ac.uk/382037/1/110-14486008271-4.pdf>
- Andrianto, A. (2020). Faktor Yang Mempengaruhi Behavior Intention Untuk Penggunaan Aplikasi Dompot Digital Menggunakan Model Utaut2. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 25, 111–122. <https://doi.org/10.35760/eb.2020.v25i2.2412>
- Anwar, N. A., Mursityo, Y. T., & Rokhmawati, R. I. (2019). Analisis Value Terhadap Minat Penggunaan OVO di Malang Raya Menggunakan Consumption Value Model. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(5), 4374–4382. <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Aydin, G. (2016). Adoption of mobile payment systems: a study on mobile wallets. *Pressacademia*, 5, 73–73. <https://doi.org/10.17261/pressacademia.2016116555>

- Bank Indonesia. (2019a). *Bank Indonesia Terbitkan Ketentuan Pelaksanaan QRIS*. (Berita Terkini) Siaran Pers. <https://www.bi.go.id/id/publikasi/ruang-media/news-release/Pages/Bank-Indonesia-Terbitkan-Ketentuan-Pelaksanaan-QRIS.aspx>
- Bank Indonesia. (2019b). *Laporan Perekonomian Indonesia*.
- Bank Indonesia. (2020). *Sistem Pembayaran & Pengelolaan Uang Rupiah*. Bank Indonesia. <https://www.bi.go.id/pjspqris/default.aspx>
- Bezhovski, Z. (2016). The Future of the Mobile Payment as Electronic Payment System. *European Journal of Business and Management*, 8(8), 127–132.
- Bilson, S. (2005). *Analisis Multivariat Pemasaran*. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Caroline, B. M. (2018). *Analisis Penerimaan Pengguna Terhadap Sistem Aplikasi Service Desk (SASD)*.
- Chaidir, T., Ro'is, I., & Akhmad Jufri. (2021). Penggunaan Aplikasi Mobile Banking Pada Bank Konvensional dan Bank Syariah di Nusa Tenggara Barat: Pembuktian Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT). *Elastisitas - Jurnal Ekonomi Pembangunan*, 3(1), 61–76. <https://doi.org/10.29303/e-jep.v3i1.37>
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models. *Management Science*, 35, 982–1003. <https://doi.org/10.1287/mnsc.35.8.982>
- Diana, N. (2018). indonesia skripsi Oleh : Nama : Nur Diana Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Penggunaan Electronic Money Di Indonesia*, 155.
- Djauhari, N. (2012). *pengantar Geologi*. Universitas Pakuan.
- Dwivedi, Y. K., Rana, N. P., Jeyaraj, A., Clement, M., & Williams, M. D. (2019). Re-examining the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT): Towards a Revised Theoretical Model. *Information Systems Frontiers*, 21(3), 719–734. <https://doi.org/10.1007/s10796-017-9774-y>
- Farooq, M. S. (2012). *Interactive Technology and Smart Education Article Title Page*.
- Fauzi, A., Widodo, T., & Djatmiko, T. (2018). Pengaruh Behavioral Intention terhadap Use Behavior Pada Penggunaan Aplikasi Transformasi Online (Studi Kasus Pada Pengguna go-jek dan Grab di Kalangan Mahasiswa Telkom University). *E-Proceeding of Management*, 5(2), 1790–1796.
- Fiddin, F., Kamaliah, K., & Hardi, H. (2013). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Pemanfaatan Sistem Informasi Dan Penggunaan Sistem Informasi (Studi Pada Satuan Kerja Perangkat Daerah Pemerintah Provinsi Riau). *Sorot*, 8(1), 77. <https://doi.org/10.31258/sorot.8.1.2352>
- Fitri, I. N. (2016). Analisis preferensi konsumen dalam pengambilan keputusan pada penggunaan kartu E- money sebagai alat transaksi. *Jurnal Ilmiah*

Mahasiswa FEB Universitas Brawijaya, 4(1).

- Ghozali, I. (2014). *Structural Equation Modelling, Metode Alternatif dengan Partial Least Squares (PLS)*. Badan Penerbit UNDIP.
- Gupta, A., & Dogra, N. (2017). Tourist adoption of mapping apps: A UTAUT2 perspective of smart travellers. *Tourism and Hospitality Management, 23(2)*, 145–161. <https://doi.org/10.20867/thm.23.2.6>
- Hadi, S., & Novi, N. (2015). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking. *Optimum: Jurnal Ekonomi Dan Pembangunan, 5(1)*, 55. <https://doi.org/10.12928/optimum.v5i1.7840>
- Health, W., & Organization. (2020). Modes of transmission of virus causing COVID-19: implications for IPC precaution recommendations. *Geneva: World Health Organization*; Available, 1–10. <https://www.who.int/publications-detail/modes-of-transmission-of-virus-causing-covid-19-implications-for-ipc-precaution-recommendations>
- Hermana, B. (2014). Model Riset Adopsi Teknologi Informasi dan Komunikasi pada perguruan Tinggi. *Meta Analysis*.
- Heryanto, H., & Tjokrosaputro, M. (2021). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Behavioral Intention Pengguna Mobile Banking BCA: Studi pada Gen Y. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan, 5(4)*, 354. <https://doi.org/10.24912/jmbk.v5i4.12791>
- Hidayatullah, S., Ardianto, Y. T., H. A. O., Rachmawati, I. K., & Alvianna, S. (2020). *Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence on Behavioral To Use Through Behavioral Intention in Using Mobile Banking in Malang. December, 272–276*.
- Isradila dan Indrwati. (2017). Analysis of User Acceptance towards Online Transportation Technology Using Utaut 2 Model: A Case Study in Uber, Grab and Go-Jek in Indonesia. *International Journal of Science and Research (IJSR), 6(7)*, 1479–1482. <https://doi.org/10.21275/art20175426>
- Jati, N. J., & Laksito, H. (2012). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minal Pemanfaatan dan Penggunaan Sistem E-Ticket. *Diponegoro Journal of Accounting, 1(2003)*, 1–15.
- Jhon, M. (2002). *Perilaku Konsumen* (1st ed.). Erlangga.
- Jogiyanto HM. (2007). *Sistem informasi keperilakuan*. Yogyakarta : Andi Offset, 2007.
- Kalamatianou, M. A., & Malamateniou, F. (2017). An Extended UTAUT2 Model for e-Government Project Evaluation. *Icds 2017: The Eleventh International Conference on Digital Society, c*, 48–54.
- Kemenkes. (2022). *Pedoman Pencegahan Dan Pengendalian Coronavirus Disease 2019 (Covid-19)*.
- Kurniawan, A. R., Indrawati, & Djatmiko, T. (2016). Analisis Faktor-Faktor

- Minat Konsumen Menggunakan Aplikasi Go-Jek. *E-Proceeding of Management*, 3(3), 2850–2857.
- Liu, Y. C., & Huang, Y. M. (2015). Using the UTAUT model to examine the acceptance behavior of synchronous collaboration to support peer translation. *Jalt Call Journal*, 11 77–91. <https://doi.org/10.29140/jaltcall.v11n1.185>
- Mahendra, Y. A. S., Winarno, W. W., & Santosa, P. I. (2017). Pengaruh Perceived Security terhadap Pengadopsian In-App Purchase pada Aplikasi Mobile. *Jurnal Nasional Teknik Elektro Dan Teknologi Informasi (JNTETI)*, 6(2). <https://doi.org/10.22146/jnteti.v6i2.313>
- Mahyarni, M. (2013). *Theory Of Reasoned Action Dan Theory Of Planned Behavior* (Sebuah Kajian Historis tentang Perilaku). *Jurnal el-riyadah*, 4(1), 13. <https://doi.org/10.24014/jel.v4i1.17>
- Malhotra, N. K. (2009). *Riset Pemasaran* (1st ed.). PT. Indeks.
- Moore, G. C., & Benbasat, I. (1991). Development of an instrument to measure the perceptions of adopting an information technology innovation. *Information Systems Research*, 2, 192–222. <https://doi.org/10.1287/isre.2.3.192>
- Muhidin, A., Sambas, & Abdurrahman, M. (2009). *Analisis Korelasi Regresi dan Jalur dalam Penelitian*. CV. Pustaka Setia.
- Musa, A., Khan, H. U., & AlShare, K. A. (2015). Factors influence consumers' adoption of mobile payment devices in Qatar. *International Journal of Mobile Communications*, 13, 670–689. <https://doi.org/10.1504/IJMC.2015.072100>
- Narimawati, U. (2007). *metodologi Penelitian Kualitatif Dan Kualitatif, Teori Dad Aplikasi*. 85.
- Noviatun, R. T. N., & Khasanah, I. (2017). Analisis Pengaruh Kegunaan yang Dirasakan, Kemudahan Penggunaan dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian dengan Minat Beli Sebagai Variabel *Intervening* (Studi pada situs jual beli online Zalora.co.id). *Diponegoro Journal Of Management*, 6(4), 1–12.
- Nugraha, A., & Rachmawati, I. (2019). The Use of Modified Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 Model to Analyze Factors Influencing Behavioural Intentions (A Student on Bukalapak Mobile App Indonesia. *International Journal of Business and Management Invention (IJBMI)*, 8(4), 80–84. <https://doi.org/10.21275/ART20178283>
- Nurhasanah, S. (2018). *Buku statistika pendidikan: Teori aplikasi dan kasus*. Salemba Humanika.
- 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(2016), 404–414. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.03.030>

- Pandji A. (2010). *Ekonomi Islam Kjian Makro dan Mikro*. PT. Dwi Chandra Wacana.
- Pertiwi D. (2017). Penerapan Model Utaut2 Untuk Menjelaskan Minat Dan Perilaku Penggunaan Mobile Banking Di Kota Denpasar. *E-Jurnal Akuntansi*, 18(2), 1369–1397.
- Priyo, M., & Sumanto, A. (2016). Analisis Percepatan Waktu Dan Biaya Proyek Konstruksi Dengan Penambahan Jam Kerja (Lembur) Menggunakan Metode Time Cost Trade Off: Studi Kasus Proyek Pembangunan Prasarana. *Semesta Teknika*, 19(1), 1–15.
- Putri, V. S., & Mahadian, A. B. (2021). Pengaruh Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, Pengaruh Sosial, Dan Kondisi Pendukung Terhadap Minat Pemanfaatan Aplikasi E-Clinic Di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Komunikasi Komunikasi.*, 1–12.
- Rahman, A., & Dewantara, R. Y. (2017). Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Kemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Minat Menggunakan Situs Jual Beli Online. *Jurnal Admonistrasi Bisnis*, 52, 1–7.
administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id
- Rahmatillah. (2018). Analisis Pengaruh Perilaku Penggunaan Teknologi Fintech Pada Ganerasi Milenial Di Kota Bandung. *Seminar Nasional VII Manajemen & Rekayasa Kualitas 2018 analisis*, B5-1-B5-8.
- Riyanto, M., & Masjud, Y. I. (2017). Pengaruh atribut produk terhadap keputusan pembelian melalui minat beli sebagai variabel mediasi. *President University*, 1–12.
- Rizaty. (2021). *Jumlah Merchant Terdaftar QRIS Capai 12,2 juta Hingga November2021*.
<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/11/25/jumlah-merchant-terdaftar-qr-is-capai-122-juta-hingga-november-2021>
- Setiawan, I. W. A., & Mahyuni, L. P. (2020). Qris Di Mata Umkm: Eksplorasi Persepsi Dan Intensi Umkm Menggunakan Qris. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 10, 921.
<https://doi.org/10.24843/eeb.2020.v09.i10.p01>
- Sihaloho, J. E., Ramadani, A., & Rahmayanti, S. (2020). Implementasi Sistem Pembayaran Quick Response Indonesia Standard Universitas Sumatera Utara. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 17,287–297.
<http://journal.undiknas.ac.id/index.php/magister-manajemen/>
- Sugiyono. (2013). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta.
- Suharsimi A. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Suhendry, (2018). Faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan e- money di Kota Pontianak. *Jurnal Equilibrium Manajemen (JEM).*, Volume 4 N, 87–97.

- Sunanto, S., & Istiharini, I. (2014). Perilaku berbelanja fashion tradisional Indonesia: antecedents dan konsekuensi dari involvement konsumen (Studi pada Tenun Songket Palembang). *Research Report-Humanities and Social ...*. <http://journal.unpar.ac.id/index.php/Sosial/article/view/1262>
- Susanto, A. (2018). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Penggunaan Internet Masyarakat Jurnal Penelitian Pos dan Informatika penggunaan internet masyarakat desa pasar vi kualanamu , deli serdang sumatera utara factors affecting the behaviour of internet use of villager*. 5(May), 65–86. <https://doi.org/10.17933/jppi.2015.050100>
- Susilo, A., Rumende, C. M., Pitoyo, C. W., Santoso, W. D., Yulianti, M., Herikurniawan, H., Sinto, R., Singh, G., Nainggolan, L., Nelwan, E. J., Chen, L. K., Widhani, A., Wijaya, E., Wicaksana, B., Maksum, M., Annisa, F., Jasirwan, C. O. M., & Yuniastuti, E. (2020). Coronavirus Disease 2019: Tinjauan Literatur Terkini. *Jurnal Penyakit Dalam Indonesia*, 7(1), 45. <https://doi.org/10.7454/jpdi.v7i1.415>
- Suwardana, A. F. (2019). analisis faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan layanan gopay (*mobile payment*) pada pelanggan gojek (Studi pada Mahasiswa Jurna Ilmiah Mahasiswa FEB). <https://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/view/6317>
- Taufan, A., & Yuwono, R. T. (2019). Analysis of Factors That Affect Intention to Use e-Wallet through the Technology Acceptance Model Approach (Case Study: GO-PAY). *International Journal of Science and Research*, 8(7), 413–419. <https://www.researchgate.net/publication/335028066>
- Venkatesh et al. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *Management Information Systems Research Center, University of Minnesot*, 67, 95–98. <https://doi.org/10.1016/j.inoche.2016.03.015>
- Venkatesh et al. (2012). Consumer Acceptance and Use of Information Technology: Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology. *Management Information Systems Research Center, University of Minnesota*, 36, 157–178. <https://doi.org/10.1109/MWSYM.2015.7167037>
- Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). 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>
- Wibisono, Y. H. (2012). Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku pembelian dengan perilaku niat sebagai variabel *intervening* pada situs kaskus.Surabaya: Universitas Katolik Widya Mandala. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Manajemen*, 1, 2012.
- Widyaningsih, A. (2019). *Faktor - Faktor Yang Memengaruhi Penggunaan Electronic Money Pada Online Shopping (Studi Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta)*.
- Wijaya, K., & Handriyantini, E. (2020). Analisis Faktor yang Mempengaruhi Behavioral Intention pada Online Analisis Faktor yang Mempengaruhi

Behavioral Intention pada Online Marketplace Menggunakan Model UTAUT (Studi Kasus : Shopee). *Journal Teknologi Informasi*, 4(1), 323–332.
<https://ejournal.jak-stik.ac.id/index.php/sentik/article/view/321/195>

Wiwanitkit, V. (2021). Covid-19 and food safety. *Medical Journal of Dr. D.Y. Patil Vidyapeeth*, 0(0), 0. https://doi.org/10.4103/mjdrdypu.mjdrdypu_187_20

Wulandari, N. P., Novandriani, N., & Moeliono, K. (2017). Analisis Faktor-Faktor Penggunaan Layanan Mobile Banking Di Bandung. *Bisnis Dan Iptek*, 139–149.

Yuda P. (2021). *Merchant QRIS di Provinsi Lampung Meningkatkan*. Radar Lampung. <https://radarlampung.co.id/merchant-qrisk-di-provinsi-lampung-meningkat/>

Zulfikar. (2018). *JOM FEB , Volume 1 Edisi 1 (Januari – Juni 2018) JOM FEB , Volume 1 Edisi 1 (Januari – Juni 2018)*. 1, 1–15.