

**PERLUASAN MODEL PENERIMAAN TEKNOLOGI UNTUK
MENGUKUR PERILAKU PENGGUNAAN METODE
PEMBAYARAN QRIS DI BANDAR LAMPUNG**

(Skripsi)

Oleh

SANDRIA SAVITRI

NPM 2216051067



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2026**

ABSTRAK

PERLUASAN MODEL PENERIMAAN TEKNOLOGI UNTUK MENGUKUR PERILAKU PENGGUNAAN METODE PEMBAYARAN QRIS DI BANDAR LAMPUNG

Oleh

SANDRIA SAVITRI

Perkembangan teknologi digital mendorong transformasi sistem pembayaran di Indonesia, termasuk adopsi QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) sebagai metode pembayaran non tunai. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perilaku penggunaan metode pembayaran QRIS di Bandar Lampung melalui perluasan *Technology Acceptance Model* (TAM). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode *explanatory research*. Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan teknik *purposive sampling* yang disebarakan kepada 97 responden pengguna QRIS. Kemudian, data dianalisis menggunakan teknik *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis *Partial Least Square* (PLS) dengan perangkat lunak berupa SmartPLS 4.1.1.2. Hasil menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan dan pengaruh sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan aktual yang dimediasi oleh niat perilaku untuk menggunakan, sedangkan persepsi manfaat tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan aktual yang dimediasi oleh niat perilaku untuk menggunakan.

Kata Kunci: Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat, Pengaruh Sosial, Niat Perilaku Untuk Menggunakan, Penggunaan Aktual.

ABSTRACT

EXPANSION OF THE TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL TO MEASURE THE BEHAVIOR OF USING QRIS PAYMENT METHODS IN BANDAR LAMPUNG

By

SANDRIA SAVITRI

The development of digital technology is driving the transformation of payment systems in Indonesia, including the adoption of QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) as a non-cash payment method. This study aims to determine the behavior of using the QRIS payment method in Bandar Lampung through the expansion of the Technology Acceptance Model (TAM). This study uses a quantitative approach with an explanatory research method. Data were collected through questionnaires with a purposive sampling technique distributed to 97 QRIS user respondents. Then, the data were analyzed using Structural Equation Modeling (SEM) techniques based on Partial Least Square (PLS) with software in the form of SmartPLS 4.1.1.2. The results show that perceived ease of use and social influence have a positive and significant effect on actual system use mediated by behavioral intention to use, while perceived usefulness does not have a significant effect on actual system use mediated by behavioral intention to use.

Keywords: *Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, Social Influence, Behavioral Intention to Use, Actual System Use*

**PERLUASAN MODEL PENERIMAAN TEKNOLOGI UNTUK
MENGUKUR PERILAKU PENGGUNAAN METODE
PEMBAYARAN QRIS DI BANDAR LAMPUNG**

Oleh

SANDRIA SAVITRI

Skripsi

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
SARJANA ILMU ADMINISTRASI BISNIS**

Pada

**Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG**

2026

Judul Skripsi

: PERLUASAN MODEL PENERIMAAN
TEKNOLOGI UNTUK MENGUKUR
PERILAKU PENGGUNAAN METODE
PEMBAYARAN QRIS DI BANDAR LAMPUNG

Nama Mahasiswa

: **Sandria Savitri**

Nomor Pokok Mahasiswa : 2216051067

Program Studi

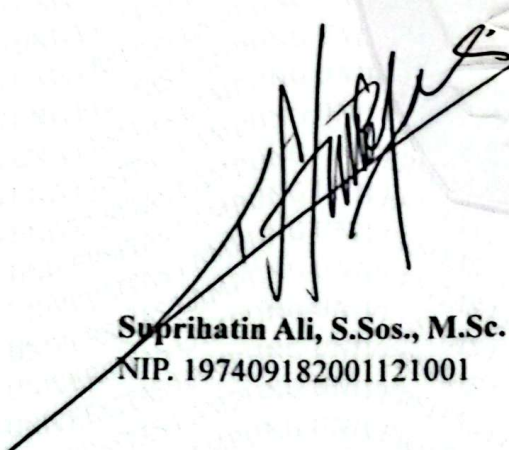
: Ilmu Administrasi Bisnis

Fakultas

: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

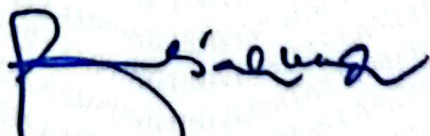
MENYETUJUI

1. Komisi Pembimbing


Suprihatin Ali, S.Sos., M.Sc.
NIP. 197409182001121001


Hartono, S.Sos., M.A.
NIP. 197110102002121001

2. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis


Dr. Ahmad Rifa'i, S.Sos., M.Si.
NIP. 197502042000121001

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : Suprihatin Ali, S.Sos., M.Sc.

Sekretaris : Hartono, S.Sos., M.A.

Penguji : Prasetya Nugeraha, S.A.B. M.Si.

2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, S.Sos., M.Si.
NIP. 197608212000032001

Tanggal Lulus Ujian Skripsi: 30 Januari 2026

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Skripsi ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana), baik di Universitas Lampung maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari Komisi Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di tulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Bandar Lampung, 30 Januari 2026

Yang membuat pernyataan,

A handwritten signature in black ink is written over a pink rectangular stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem on the left and the text 'METALAI TEMPER' in the center. Below the emblem, the number 'PM 24ANX10237' is visible. The signature is fluid and extends to the right of the stamp.

Sandria Savitri

NPM. 2216051067

RIWAYAT HIDUP



Penulis Bernama Sandria Savitri, lahir di Kotabumi pada tanggal 20 April 2003, anak terakhir dari pasangan Bapak M.Syafiuddin dan Ibu Maidar. Jenjang pendidikan penulis dimulai dari Taman Kanak-kanak (TK) Kemala Bhayangkari Kotabumi pada tahun 2007, dan Taman Kanak-kanak (TK) Pertiwi Kotabumi pada tahun 2008. Selanjutnya penulis menyelesaikan Sekolah Dasar (SD) Negeri 1 Kalibalangan pada tahun 2015. Penulis melanjutkan pendidikan ke Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri 1 Abung Selatan pada tahun 2015 dan lulus pada tahun 2018. Kemudian penulis menempuh pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 1 Kotabumi pada tahun 2018 dan lulus pada tahun 2021.

Penulis diterima di Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung tahun 2022 dalam program Strata Satu (S1) melalui jalur Seleksi Bersama Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SBMPTN). Selama menempuh pendidikan di Universitas Lampung penulis aktif dalam kegiatan organisasi. Penulis mengikuti Himpunan Mahasiswa Jurusan (HIMA) Ilmu Administrasi Bisnis sebagai anggota bidang PSDA.

Penulis telah melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) selama 40 hari pada tahun 2025 di Desa Bina Karya Putra, Kec. Rumbia, Kab. Lampung Tengah, Prov. Lampung sebagai bentuk pengabdian kepada masyarakat.

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. Ia mendapat pahala (dari kebajikan) yang diusahakannya dan ia mendapat siksa (dari kejahatan) yang dikerjakannya”
(Q.S Al-Baqarah: 286)

“It's fine to fake it till you make it, till you do, till it's true”
(Taylor Swift)

“Hadapi semuanya langsung di muka. Apapun yang terjadi, tidak apa. Setiap hari ku bersyukur”
(Baskara Putra - Hindia)

“God has perfect timing, never early, never late. It takes a little patience and it takes a lot of faith, but it's a worth to wait”

PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat serta karunia-Nya, yang telah memberikan hamba kemudahan dan kelancaran untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.

Sebuah karya sederhana ini kupersembahkan untuk:

Kedua orang tuaku tercinta,

Alm. Ayahku M.Syafiuddin

&

Ibuku Maidar

Terima kasih telah mendidik dan membesarkan dengan segala doa terbaik yang senantiasa dipanjatkan, segala cinta dan kasih sayang yang selalu menjaga serta menguatkan, mendukung segala langkahku menuju kesuksesan dan kebahagiaan. Tanpa doa dan pengorbanan orang tua, aku mungkin tidak bisa sampai di posisi ini, terima kasih telah mengusahakan yang terbaik untukku.

Kakak dan keponakanku yang telah mendoakan dan memberikan dukungan

Keluarga besar serta para sahabat terkasih.

Almamater tercinta

Universitas Lampung

SANWACANA

Alhamdulillahirabbil'alamin, Puji dan Syukur kehadiran Allah SWT atas segala limpahan karunia dan hidayah-Nya sehingga saat ini penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Perluasan Model Penerimaan Teknologi Untuk Mengukur Perilaku Penggunaan Metode Pembayaran QRIS Di Bandar Lampung”. Adapun penulisan skripsi ini adalah salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Bisnis pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT, karena atas limpahan rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, S.Sos., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
3. Bapak Prof. Dr. Noverman Duadji, M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kerjasama Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
4. Bapak Dr. Arif Sugiono, S.Sos., M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Umum dan Keuangan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung, dan selaku dosen Ilmu Administrasi Bisnis. Terima kasih pak telah mengajarkan ilmu perkuliahan administrasi bisnis kepada penulis khususnya di bidang marketing, terima kasih telah mengajarkan menjadi seorang yang disiplin, bertanggung jawab dan berpikir kritis melalui tugas-tugas yang bapak berikan. Pak Arif menjadi salah satu dosen favorit penulis, sejak penulis masih menjadi mahasiswa baru, karena penulis suka dengan cara bapak mengajar, meskipun

sedikit keras, namun dapat memotivasi penulis untuk terus bersemangat meraih cita-cita menjadi CEO, penulis merindukan kelas perkuliahan bersama bapak dan teman-teman lainnya. Semoga bapak selalu sehat dan selalu dalam lindungan Allah SWT.

5. Bapak Dr. Robi Cahyadi Kurniawan, S.IP., M.A., selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Alumni Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
6. Bapak Dr. Ahmad Rifa'i, S.Sos., M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
7. Bapak Suprihatin Ali, S.Sos., M.Sc., selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikiran, serta selalu memberikan semangat dan dukungan untuk tidak pernah putus asa. Terima kasih banyak Pak atas ilmu yang telah Bapak ajarkan selama perkuliahan, terima kasih untuk arahan, kritik, serta saran dan masukan yang sangat membantu dalam proses penyusunan skripsi ini. Selama kelas kuliah dan proses bimbingan Bapak selalu memberikan ilmu yang terbaik, jelas, dan menghibur sehingga menjadi pengalaman kuliah yang berkesan buat penulis, kebaikan bapak akan selalu penulis ingat. Semoga bapak dan keluarga senantiasa dalam lindungan Allah SWT, diberikan kesehatan, keberkahan, kemudahan dalam segala urusannya dan diberikan rahmat serta pahala yang melimpah atas kebaikan bapak.
8. Bapak Hartono, S.Sos., M.A., selaku Dosen Pembimbing Kedua yang telah bersedia meluangkan waktunya, membimbing penulis dengan sabar dan penuh senyuman, memberikan dukungan, motivasi, arahan, kritik, saran dan masukan yang membangun kepada penulis serta segala bentuk bantuan selama masa studi penyusunan skripsi. Saat mengikuti kelas marketing yang diajarkan oleh Bapak, penulis jadi termotivasi untuk mengambil konsentrasi marketing, terima kasih banyak Pak telah mempermudah proses bimbingan selama ini, kebaikan Bapak akan selalu penulis kenang, semoga Bapak dan keluarga selalu dalam lindungan Allah SWT dan selalu diberikan rahmat serta pahala yang melimpah, kesehatan, keberkahan dan kemudahan dalam setiap langkah dan urusannya.

9. Bapak Prasetya Nugeraha, S.A.B., M.Si., selaku Dosen Penguji Utama yang ramah dan *friendly* memberikan candaan saat seminar sehingga mengurangi rasa gugup penulis, terima kasih telah bersedia meluangkan waktunya, terima kasih atas segala ilmu pembelajaran yang Bapak berikan, menguji dan membimbing penulis dengan sabar, memberikan arahan, serta memberikan masukan yang sangat baik agar skripsi penulis dapat terselesaikan dengan baik. Penulis senang mendapat dosen penguji seperti Bapak, kebaikan Bapak akan selalu penulis kenang. Terima kasih pak, semoga Bapak dan keluarga selalu sehat, dilimpahkan rezekinya dan senantiasa dalam lindungan Allah SWT, semoga Allah membalas kebaikan-kebaikan Bapak.
10. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung, yang telah memberikan pembelajaran dan ilmu yang bermanfaat serta pengalaman hidup yang berharga selama penulis berada di bangku perkuliahan.
11. Seluruh Staf Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung, terima kasih atas bantuan dan arahan semasa perkuliahan, khususnya kepada Mas Bambang yang selalu bersedia dan sabar dalam membantu mengurus seluruh administrasi perkuliahan, terima kasih banyak Mas, semoga Mas Bambang senantiasa dalam lindungan Allah SWT serta selalu diberikan kesehatan dan rezeki yang melimpah.
12. Ayahku tersayang yang telah berada di sisi Nya, penulis persembahkan skripsi ini dengan penuh cinta dan rasa rindu. Ayah mungkin tidak lagi hadir untuk melihat langsung pencapaian ini, tetapi setiap langkah yang penulis tempuh selalu disertai dengan ingatan akan kasih sayang yang Ayah berikan semasa hidup. Penulis mungkin hanya sebentar menikmati waktu bersama Ayah, tapi Ayah selalu hidup di hati penulis, terima kasih telah membuat kenangan manis saat penulis masih kecil dan menyusun kenangan itu sangat rapi di dalam sebuah album foto, *it's very precious to me*. Penulis akhirnya bisa menjadi sarjana seperti Ayah, skripsi ini menjadi bentuk persembahan kecil, doa, dan rasa terima kasih untuk Ayah yang selalu ada di dalam hati, mohon maaf apabila penulis masih banyak kurangnya dan belum bisa membahagiakan

Ayah. Semoga Allah SWT mengampuni dan melindungi Ayah, serta menempatkan Ayah di SurgaNya, *i love you so much my best dad ever*.

13. Teristimewa untuk Ibuku tercinta, sosok terkuat dalam kehidupan penulis. Terima kasih Mak atas doa yang tidak pernah putus, kesabaran yang tidak pernah habis, serta dukungan yang selalu diberikan, baik dalam bentuk perhatian, nasihat, maupun pengorbanan dan kerja keras yang Emak lakukan untuk mengusahakan segalanya. Mungkin penulis tidak pernah mengutarakan isi hati secara langsung, namun melalui ini penulis sampaikan rasa sayang penulis kepada Ibunya yang cantik, terima kasih Mak sudah memberikan yang terbaik untuk kehidupan penulis, selalu mengingatkan untuk dekat dengan Allah SWT, selalu mengajarkan kebaikan, dan memberikan kasih sayang yang sangat tulus. Mohon maaf ya Mak, Adek masih banyak kurangnya dan belum bisa membahagiakan Emak, hidup lebih lama lagi ya Mak, karena sampai kapan pun Adek masih perlu Emak dan ingin menyenangkan Emak di masa tua ini. Tanpa Emak mungkin Adek tidak bisa sampai di tahap ini, Adek sudah menyelesaikan pendidikan ini yang merupakan salah satu impian besar Emak, sehat dan bahagia selalu ya Mak, doakan Adek terus semoga setelah ini bisa sukses dalam berkarir, *i love you more Mak*.
14. Teruntuk Ayuk, Teteh, Cici, Itah, dan Kyai, terima kasih banyak atas kasih sayang yang telah kalian berikan untuk penulis, terima kasih telah menjadi kakak untuk penulis. Penulis sangat sayang kepada kalian semua, dan sangat bersyukur punya kakak seperti kalian yang selalu mendukung masa depan penulis. Terima kasih atas segala doa dan nikmat yang telah kalian berikan pada ku, terima kasih sudah sayang kepadaku dan menjadi kakak yang baik untukku, aku sangat beruntung memiliki kakak seperti kalian dan senang rasanya menjadi adik bontot di keluarga ini. Semoga Ayuk, Teteh, Cici, dan Itah selalu sehat, dilancarkan rezekinya dan hidup bahagia bersama keluarga kecil kalian. Sekali lagi untuk semua kakakku, semua kakak iparku, dan semua keponakanku terima kasih sudah membersamai kehidupan penulis sampai saat ini, terima kasih selalu *mensupport* dan memberikan canda tawa di kehidupan penulis, hingga penulis memiliki cerita kehidupan yang sangat berharga bersama kalian semua. Penulis sangat ingin membalas kebaikan kalian semua,

membahagiakan kakak dan keponakanku, semoga kelak penulis dapat mewujudkannya. Semoga kebaikan kakak-kakakku dibalas berkali-kali lipat oleh Allah SWT, semoga semua keponakanku rajin menggapai cita-cita dan kelak menjadi orang sukses, dan semoga kita semua selalu berada dalam lindunganNya.

15. Keluarga besarku yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terima kasih telah menjadi bagian hidup penulis. Terima kasih atas segala bentuk motivasi yang telah diberikan serta doa dan dukungannya selama masa perkuliahan.
16. Reyvalino Gumay Gumanti *my 911, my support system*, terima kasih telah menjadi pendamping, penyemangat, dan sudah mau direpotkan selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih sudah mengajari dan membimbing dengan sabar, terima kasih sudah menemani penulis 24/7 dalam suka maupun duka, saling berbagi cerita tentang hari-hari yang dijalani, terima kasih telah menjadi bagian yang menyenangkan dari proses ini. Terima kasih selalu memotivasi, mendukung dan berbagi kebahagiaan, kehadiranmu memberikan warna yang indah di dalam perjalananku, semoga Allah SWT senantiasa melindungi, membalas kebaikanmu dan melancarkan rezekimu, bahagia dan sukses selalu ya dalam berkarir, aku selalu bangga atas segala pencapaianmu. Semoga hubungan ini selalu dipenuhi kebahagiaan dan kita dapat mewujudkan impian kita satu-persatu, selalu jadi Reyvalino baik yang aku kenal ya!.
17. Kelompok Pemasaran Jasa, Riyama, Esa, Najwa, Fitria, Vidya, dan Aca. Pertemanan ini dimulai dari tugas kelompok, sesuai namanya yaitu kelompok pemasaran jasa, banyak juga tugas kuliah lainnya yang sekelompok dan dikerjakan bersama. Terima kasih telah menjadi teman baik penulis selama perkuliahan dan proses skripsi ini, penulis sangat senang berteman baik dengan kalian semua. Sudah banyak yang kita jalani bersama di jurusan Administrasi Bisnis, mulai dari kegiatan kampus, tugas kelompok, makan seblak, dan lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu di sini. Terima kasih telah membuat kenangan indah di hidup penulis, terima kasih telah saling membantu, berbagi informasi, berbagi kebahagiaan serta kasih sayang di pertemanan ini, semoga hubungan pertemanan ini langgeng sampai tua bukan hanya di masa perkuliahan saja, grupnya harus aktif terus ya. Yeay *finally* di

belakang nama kita ada S.A.B., semoga kita selalu dilancarkan dalam segala urusan dan menjadi wanita karir yang sukses di jalannya masing-masing, selalu semangat ya teman-temanku, ayo kita jalan-jalan lagi!

18. Untuk sahabatku Rizka Handayani fansnya NCT *partnerku* ke Pasar Rabu, terima kasih telah menjadi teman baik penulis selama berkuliah, senang rasanya sudah saling membantu dan berbagi cerita. Ingat terus ya kalau kita pernah kerja kelompok, nonton seminar Farhan, acara BI, dan masih banyak lagi. Semoga pertemanan ini selalu terjaga dengan baik selamanya dan kita diberikan kemudahan dalam berkarir kelak, sehat dan sukses selalu ya Rizkah.
19. Teruntuk sahabatku Riyama Finda Sari yang terkadang ngeselin orangnya, yang slow respon tapi selalu ada disaat penulis membutuhkannya. *Love you* ririku, terima kasih telah menjadi teman dalam segala situasi baik suka maupun duka, terima kasih telah menjadi pendengar yang baik dan selalu *mensupport* penulis. Jangan patiin api, pokoknya terus berbagi video lucu, dan maaf ya kalau aku suka bikin kamu bete, ayo kita masak-masak lagi. Semoga pertemanan ini selalu terjaga dengan baik selamanya, sehat & sukses selalu ya.
20. Teruntuk sahabatku Alvina Rahma terima kasih sudah kebersamaian penulis sejak 2022 di UKM Republica, senang sekali rasanya bisa menjadi pendengar dari cerita-ceritamu itu, dan begitu juga kamu menjadi pendengarku, terima kasih banyak ya Ay sudah menemani selama ini, terima kasih untuk semangat dan dukungannya dalam proses pengerjaan skripsi ini, ayo kita rayakan ulang tahun bareng lagi, jujur kangen. Semoga Allah mewujudkan impian kita satu-persatu dan selalu dimudahkan dalam segala hal, bahagia selalu ya Ay.
21. Teman-teman Ilmu Administrasi Bisnis angkatan 2022, terima kasih atas kebersamaan dan semangat yang telah diberikan selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini, senang bisa mengenal kalian semua dan berbagi kebahagiaan saat makrab, kelas kuliah, dan berbagai kepanitiaan. Semoga kita semua sukses dan menjadi kebanggaan ABINILA.
22. Kucing-kucing di Asrama Sejati 1, Chesa, Lexi, Emily, Oliv, Kaka, Bobon dan yang lainnya. Senang sekali tinggal di kos yang ada kucingnya, jadi tidak kesepian karena mereka sangat menghibur penulis dengan tingkah lucunya, terutama Chesa (karena tidak pernah dikurung). Terima kasih sudah hadir

menemani penulis di kos, bakal kangen elus-elus kalian, kangen dengar suara meong Bobon yang berisik, bakal kangen jailin Chesa, biasanya aku kalau dari luar disambut Chesa di balik pagar dan kalau aku bawa makanan pasti dia nunggu dikasih makan.

23. Terakhir, terima kasih untuk diri sendiri, Sandria Savitri telah bertahan dan berjuang sampai sejauh ini. Terima kasih karena sudah kuat melewati proses perkuliahan dan penyusunan skripsi yang tidak selalu berjalan mudah. Ada banyak hari yang penuh lelah, namun tetap memilih untuk bangkit, menguatkan diri sendiri, mencoba lagi, dan menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terima kasih karena tidak menyerah meskipun jalan yang ditempuh terasa berat, tetap berani melanjutkan, meskipun sering merasa tertinggal atau kurang mampu dibandingkan yang lain. Proses ini mengajarkan penulis bahwa setiap orang memiliki waktunya masing-masing, dan setiap perjuangan memiliki nilai yang tidak bisa dibandingkan. Selamat atas pencapaian barunya, semoga Allah SWT selalu memberikan kemudahan dan nikmat rezeki juga kebahagiaan yang tidak pernah putus kedepannya, selalu jadi versi terbaik ya untuk diri sendiri
24. Almamater tercinta, Universitas Lampung.

Semoga segala doa dan dukungan yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan balasan terbaik dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan, namun besar harapan semoga skripsi ini bisa berguna dan bermanfaat untuk semuanya. Sekali lagi terima kasih kepada semua pihak yang sudah membantu dan mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Bandar Lampung, 30 Januari 2026

Penulis,

Sandria Savitri

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	v
DAFTAR RUMUS.....	vi
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
II. TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Perilaku Konsumen	11
2.1.1 Model Perilaku Konsumen	12
2.2 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	14
2.2.1 Persepsi Kemudahan Penggunaan (<i>Perceived Ease of Use</i>).....	16
2.2.2 Persepsi Manfaat (<i>Perceived Usefulness</i>).....	17
2.2.3 Pengaruh Sosial (<i>Social Influence</i>).....	17
2.2.4 Niat Perilaku Untuk Menggunakan (<i>Behavioral Intention to Use</i>)	18
2.2.5 Penggunaan Aktual (<i>Actual System Use</i>).....	18
2.3 QRIS (<i>Quick Response Code Indonesian Standard</i>).....	19
2.3.1 Pengertian QRIS	19
2.3.2 Manfaat Penggunaan QRIS	20
2.4 Penelitian Terdahulu	21
2.5 Kerangka Pemikiran	23

2.5.1 Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan (X_1) Terhadap Persepsi Manfaat (X_2)	23
2.5.2 Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan (X_1) Terhadap Niat Perilaku Untuk Menggunakan (Z).	24
2.5.3 Pengaruh Persepsi Manfaat (X_2) Terhadap Niat Perilaku Untuk Menggunakan (Z).	24
2.5.4 Pengaruh Pengaruh Sosial (X_3) Terhadap Niat Perilaku Untuk Menggunakan (Z).	25
2.5.5 Pengaruh Niat Perilaku Untuk Menggunakan (Z) Terhadap Penggunaan Aktual (Y)	25
2.6 Hipotesis	26
III. METODE PENELITIAN	28
3.1 Jenis Penelitian	28
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	28
3.2.1 Populasi.....	28
3.2.2 Sampel	29
3.2.3 Skala Pengukuran Variabel	30
3.3 Definisi Konseptual dan Definisi Operasional	31
3.4 Sumber Data	34
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.6 Teknik Analisis Data.....	34
3.6.1 Uji Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	35
3.6.2 Uji Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	39
3.6.3 Uji Hipotesis	40
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	41
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	41
4.2 Analisis Statistik Deskriptif.....	43
4.2.1 Karakteristik Responden.....	43
4.2.2 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden	48
4.3 Analisis Data (<i>Partial Least Square</i>).....	53
4.3.1 Uji Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	54

4.3.2 Uji Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	58
4.3.3 Uji Hipotesis	61
4.4 Pembahasan	66
4.4.1 Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Persepsi Manfaat	67
4.4.2 Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Niat Perilaku Untuk Menggunakan.....	69
4.4.3 Pengaruh Persepsi Manfaat terhadap Niat Perilaku Untuk Menggunakan	71
4.4.4 Pengaruh dari Pengaruh Sosial terhadap Niat Perilaku Untuk Menggunakan.....	72
4.4.5 Pengaruh Niat Perilaku Untuk Menggunakan terhadap Penggunaan Aktual.....	74
4.4.6 Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Penggunaan Aktual yang Dimediasi oleh Niat Perilaku Untuk Menggunakan	76
4.4.7 Pengaruh Persepsi Manfaat terhadap Penggunaan Aktual yang Dimediasi oleh Niat Perilaku Untuk Menggunakan	77
4.4.8 Pengaruh dari Pengaruh Sosial terhadap Penggunaan Aktual yang Dimediasi oleh Niat Perilaku Untuk Menggunakan	78
4.4.9 Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Penggunaan Aktual yang Dimediasi oleh Persepsi Manfaat dan Niat Perilaku Untuk Menggunakan.....	80
V. KESIMPULAN DAN SARAN	82
5.1 Kesimpulan.....	82
5.2 Saran	83
DAFTAR PUSTAKA.....	86
LAMPIRAN.....	91

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Volume dan Nominal Transaksi QRIS di Indonesia.....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 3.1 Skala Likert	31
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel	31
Tabel 3.3 <i>Rule of Thumb Outer Model</i>	36
Tabel 3.4 Uji Validitas Konvergen	37
Tabel 3.5 Uji Reliabilitas Konstruk.....	38
Tabel 4.1 Kategori Mean.....	49
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan (X_1) .	50
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Variabel Persepsi Manfaat (X_2).....	50
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Variabel Pengaruh Sosial (X_3)	51
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Variabel Niat Perilaku Untuk Menggunakan (Z) .	52
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Variabel Penggunaan Aktual (Y)	53
Tabel 4.7 Nilai <i>Outer Loadings</i>	55
Tabel 4.8 Nilai <i>Average Variance Extracted</i> (AVE).....	56
Tabel 4.9 Hasil <i>Heterotrait-Monotrait Ratio</i> (HTMT)	57
Tabel 4.10 Hasil <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	57
Tabel 4.11 Nilai Koefisien Jalur (<i>Path Coefficients</i>)	58
Tabel 4.12 Nilai <i>R-Square</i> (R^2)	59
Tabel 4.13 Nilai Q^2 (<i>Q-Square</i>).....	60
Tabel 4.14 Uji Hipotesis Pengaruh Langsung.....	62
Tabel 4.15 Uji Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung.....	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1.1 Jumlah <i>Merchant</i> dan Pengguna QRIS di Indonesia.....	2
Gambar 1.2 Perkembangan Pengguna QRIS di Provinsi Lampung	4
Gambar 2.1 Model Perilaku Konsumen.....	13
Gambar 2.2 <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM).....	15
Gambar 2.3 QRIS (<i>Quick Response Code Indonesian Standard</i>).....	19
Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran.....	26
Gambar 3.1 Model Penelitian Menggunakan SEM PLS	35
Gambar 3.2 <i>Loading Factor</i> Instrumen Penelitian	37
Gambar 4.1 Logo QRIS (<i>Quick Response Code Indonesian Standard</i>)	41
Gambar 4.2 <i>Quick Response Code Indonesian Standard</i>	42
Gambar 4.3 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Gambar 4.4 Persentase Responden Berdasarkan Usia.....	44
Gambar 4.5 Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan	45
Gambar 4.6 Persentase Responden Berdasarkan Pendapatan per Bulan	46
Gambar 4.7 Persentase Berdasarkan Frekuensi Penggunaan QRIS	47
Gambar 4.8 Persentase Responden Berdasarkan Aplikasi yang Digunakan.....	48
Gambar 4.9 Perancangan <i>Outer Model</i>	54
Gambar 4.10 <i>Loading Factor Model</i>	55
Gambar 4.11 Hasil Uji Hipotesis dengan <i>Bootstrapping</i>	61
Gambar 4.12 Kerangka Setelah Pengujian.....	66

DAFTAR RUMUS

Rumus	Halaman
Rumus 3.1 Rumus Lemeshow	30

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan sistem pembayaran di Indonesia mengalami transformasi signifikan seiring dengan meningkatnya penggunaan pembayaran non tunai berbasis digital. Masyarakat kini semakin mengandalkan metode pembayaran elektronik karena dinilai lebih praktis, cepat, aman, dan efisien dibandingkan dengan penggunaan uang tunai. Perubahan pola transaksi ini mendorong pergeseran perilaku masyarakat dari pembayaran konvensional menuju sistem pembayaran digital yang terintegrasi dengan perangkat elektronik, khususnya *smartphone* (Rachman *et al.*, 2024).

Seiring dengan berkembangnya teknologi keuangan (*financial technology*), berbagai instrumen pembayaran digital seperti *e-money*, *e-wallet*, dan *mobile banking* semakin banyak digunakan dalam aktivitas transaksi sehari-hari. Fenomena ini menandai munculnya era *cashless society*, di mana masyarakat mulai mengurangi ketergantungan terhadap uang tunai dan beralih ke sistem pembayaran digital yang dinilai lebih sesuai dengan kebutuhan transaksi modern (Balakrishnan & Shuib, 2021). Kondisi tersebut juga sejalan dengan kebijakan Bank Indonesia melalui Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) yang bertujuan menciptakan sistem pembayaran yang aman, efisien, dan inklusif.

Metode pembayaran pada *e-wallet* atau *mobile banking*, salah satunya menggunakan QRC (*Quick Response Code*). QR code adalah salah satu dari berbagai media lain yang dapat digunakan untuk melakukan transaksi pembayaran menggunakan *smartphone* sebagai alat bantu dalam bertransaksi (Kurniawati *et al.*, 2021).

Bank Indonesia bersama Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) telah menciptakan inovasi sistem pembayaran digital berbasis kode QR dengan nama QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) pada 17 Agustus 2019. Tujuan utama QRIS adalah sebagai bentuk digitalisasi untuk mengakselerasi kemajuan ekonomi nasional (Gunawan *et al*, 2023).

QRIS merupakan gabungan kode dari berbagai pengelola sistem pembayaran QR *code*, guna memudahkan pembayaran berbasis QR menjadi inklusif antar penyelenggara jasa sistem pembayaran (Bank Indonesia, 2020). Masyarakat Indonesia dapat langsung bertransaksi dari rekening (*mobile banking*) maupun *e-wallet* menggunakan QRIS tersebut dengan alat bantu *smartphone*. Jenis transaksi ini biasanya dilakukan di toko fisik, di mana pelanggan memindai kode dengan menggunakan perangkat seluler untuk melakukan pembayaran (Syah *et al.*, 2022). Oleh karena itu QRIS (*Quick Response Code Indonesia Standard*) merupakan alat pembayaran digital yang berada di aplikasi *e-wallet* dan *mobile banking*.



Gambar 1.1 Jumlah Merchant dan Pengguna QRIS di Indonesia
Sumber: Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (2025)

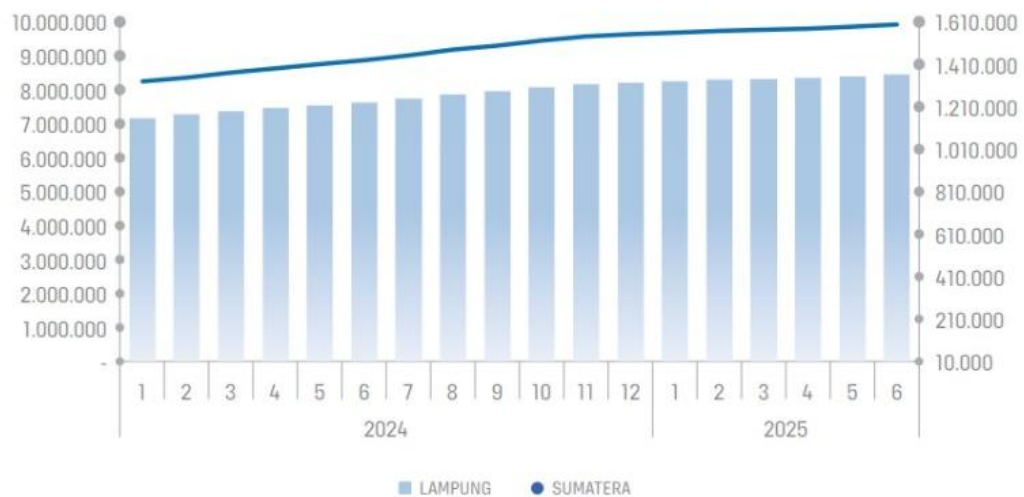
Gambar 1.1 tersebut menunjukkan peningkatan signifikan pada jumlah *merchant* dan pengguna QRIS antara tahun 2023 dan 2024. Jumlah *merchant* QRIS naik dari 30,41 juta pada 2023 menjadi 35,85 juta pada 2024, sedangkan jumlah pengguna meningkat dari 45,58 juta menjadi 55,43 juta pada periode yang sama. Secara keseluruhan, data ini menggambarkan tren positif terhadap perluasan ekosistem QRIS, baik dari sisi *merchant* maupun pengguna, sekaligus menegaskan keberhasilan QRIS sebagai instrumen pembayaran digital yang semakin diterima masyarakat dalam mendukung efisiensi dan inklusi keuangan nasional. Volume dan nominal transaksi QRIS di Indonesia disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 1.1 Volume dan Nominal Transaksi QRIS di Indonesia

Tahun	Volume Transaksi	Δ Volume Transaksi	% Δ Volume Transaksi	Nominal Transaksi	Δ Nominal Transaksi	% Δ Nominal Transaksi
2020	124,11 juta	-	-	Rp8,21 triliun	-	-
2021	374,69 juta	+250,58 juta	+201,9%	Rp27,63 triliun	+ Rp19,42 triliun	+236,5%
2022	1 miliar	+625,31 juta	+166,9%	Rp99,98 triliun	+ Rp72,35 triliun	+261,9%
2023	2,14 miliar	+1,14 miliar	+114%	Rp226 triliun	+ Rp126,02 triliun	+126,1%
2024	6,24 miliar	+4,1 miliar	+191,6%	Rp659,93 triliun	+ Rp433,93 triliun	+192%

Sumber: GoodStats.id (2025)

Berdasarkan tabel 1.1 di atas merupakan data perkembangan transaksi pembayaran menggunakan QRIS, dapat dipahami bahwa dalam kurun waktu 5 tahun terakhir, volume dan nominal transaksi QRIS di Indonesia terus mengalami peningkatan. Pada tahun 2020 volume transaksi tercatat sebesar 124,11 juta dengan nominal transaksinya sebesar Rp8,21 triliun. Kemudian pada tahun 2021 volume transaksi sebesar 374,69 juta, artinya terjadi selisih dengan tahun 2020 sebesar 250,58 juta dan selisih nominal transaksinya (+Rp19,42 triliun). Volume dan nominal transaksi terus meningkat hingga akhir tahun 2024 tercatat volume transaksi mencapai 6,24 miliar dengan nominal transaksi sebesar Rp659,93 triliun. Tercatat pada November 2024 jumlah pengguna sistem pembayaran tersebut telah mencapai 55,02 juta orang, jumlah ini telah memenuhi target yang diinginkan (Bank Indonesia, 2025).



Sumber: Bank Indonesia

Gambar 1.2 Perkembangan Pengguna QRIS di Provinsi Lampung

Sumber: Laporan Perekonomian Provinsi Lampung (2025)

Berdasarkan gambar 1.2, ditunjukkan bahwa jumlah pengguna QRIS hingga Juni 2025 di Provinsi Lampung tercatat sebesar 1.362.209. Jumlah ini mengalami pertumbuhan 1,59% (qtq) dari triwulan sebelumnya (Bank Indonesia, 2025). Pernyataan ini berarti dapat diartikan bahwa pembayaran non tunai menggunakan QRIS telah diterima dan banyak digunakan oleh masyarakat Lampung dalam aktivitas transaksi sehari-hari, sehingga mengalami pertumbuhan pengguna dan jumlah transaksi yang signifikan setiap tahunnya. Meskipun demikian, realitas di lapangan menunjukkan bahwa adopsi QRIS oleh konsumen di Kota Bandar Lampung masih menghadapi sejumlah hambatan perilaku dan persepsi yang signifikan. Meskipun mayoritas penduduk di kota ini memiliki akses terhadap *smartphone* dan jaringan internet yang luas, kebiasaan membayar tunai masih sangat kuat, terutama dalam transaksi harian bernilai kecil seperti membeli makanan di warung, jajanan pinggir jalan, atau kebutuhan pokok di toko kelontong.

Banyak konsumen menganggap penggunaan QRIS tidak lebih praktis daripada uang tunai, terutama karena proses *scanning* yang dianggap memakan waktu, khawatir akan kegagalan transaksi, atau kebiasaan perilaku yang tidak memanfaatkan teknologi pembayaran. Selain itu, rendahnya literasi digital keuangan membuat sebagian masyarakat enggan beralih ke pembayaran digital karena kurang memahami manfaat keamanan, kemudahan pencatatan transaksi,

atau perlindungan konsumen yang ditawarkan oleh sistem QRIS. Faktor psikomotorik seperti keterampilan penggunaan juga menjadi faktor penting dalam adopsi *e-payment*, karena banyak terjadi individu yang memahami keuntungan menggunakan QRIS, namun mereka tetap memilih pembayaran uang tunai karena telah menjadi suatu kebiasaan atau kenyamanan. Fenomena ini mengidentifikasi bahwa implementasi QRIS di kalangan konsumen Bandar Lampung belum mencapai tahap konsistensi dan masih menghadapi tantangan signifikan, seperti keterbatasan infrastruktur teknologi informasi, rendahnya literasi digital masyarakat, serta niat menggunakan metode pembayaran digital (Rachman *et al.*, 2024).

Penggunaan QRIS tidak secara tiba-tiba muncul, tentunya ada faktor-faktor yang mendorong atau yang memengaruhi. Reaksi dan digitalisasi individu memengaruhi sikap dalam peralihan digitalisasi ini. QRIS harus mampu membuat persepsi yang baik ke dalam masyarakat, seperti dengan persepsi manfaat dan persepsi kemudahan penggunaan sehingga menarik minat masyarakat atau konsumen untuk menggunakan QRIS. Penggunaan sistem pembayaran digital seperti QRIS tidak hanya dipengaruhi oleh pertimbangan rasional individu terkait kemudahan dan manfaat, tetapi juga oleh faktor lingkungan sosial yang membentuk norma, kebiasaan, dan tekanan sosial dalam pengambilan keputusan penggunaan teknologi. (Lonardi & Legowo, 2021).

Dalam konteks pembayaran digital, keputusan individu untuk menggunakan QRIS sering kali dipengaruhi oleh rekomendasi, dorongan, serta praktik yang berkembang di lingkungan sosialnya, seperti keluarga, teman, rekan kerja, maupun pelaku usaha di sekitarnya. Individu cenderung menyesuaikan perilaku penggunaan teknologi dengan norma sosial yang berlaku agar dapat diterima dalam lingkungan sosialnya. Hal ini sejalan dengan pandangan Venkatesh *et al.* (2003) yang menyatakan bahwa pengaruh sosial berperan penting dalam membentuk niat perilaku individu, terutama pada teknologi yang penggunaannya melibatkan interaksi sosial. Oleh karena itu, dalam sistem pembayaran digital yang semakin terintegrasi dengan aktivitas sosial masyarakat, pengaruh sosial menjadi faktor yang relevan untuk dianalisis.

Pentingnya niat ketika terlibat dalam aktivitas menggunakan teknologi telah disorot melalui berbagai model yang dirumuskan oleh beberapa ahli untuk dapat memahami perilaku konsumen dalam menggunakan sebuah teknologi, salah satunya adalah model penerimaan teknologi atau dalam bahasa Inggris yaitu *Technology Acceptance Model* (TAM) yang diperkenalkan oleh Fred Davis pada tahun 1989. TAM dipilih sebagai kerangka utama dalam penelitian ini karena kesederhanaan strukturnya, validitas empiris yang tinggi, serta relevansinya yang kuat dalam konteks teknologi informasi oleh pengguna akhir. Berbeda dengan UTAUT yang menghubungkan konstruk utama (*performance expectancy, effort expectancy, social influence, dan facilitating conditions*), TAM menawarkan pendekatan yang lebih fokus dan intuitif dengan hanya dua variabel inti: *Perceived Usefulness* (PU) dan *Perceived Ease of Use* (PEOU). Kedua variabel ini secara langsung mencerminkan pertimbangan rasional konsumen dalam mengadopsi teknologi yaitu apakah teknologi tersebut berguna dan mudah digunakan. Dalam konteks QRIS, di mana keputusan penggunaan sering kali bersifat spontan dan berbasis pengalaman sehari-hari, persepsi terhadap manfaat dan kemudahan menjadi faktor dominan yang lebih mudah diukur dan dipahami (Mahendra, 2016). Oleh karena itu, penting untuk memastikan niat pelanggan untuk menggunakan QRIS guna menciptakan peluang, serta kontribusi signifikan terhadap penggunaan QRIS berkelanjutan, dan identifikasi faktor langsung maupun tidak langsung yang relevan berhubungan dengan TAM.

Penambahan variabel pengaruh sosial sebagai perluasan model TAM menjadi penting karena penggunaan QRIS tidak hanya bersifat individual, tetapi juga kontekstual dan sosial. Menurut Ciptowati & Setiawan (2024) pengaruh sosial mengacu pada sejauh mana seseorang memperhatikan pendapat dan persepsi orang lain yang penting baginya untuk menggunakan suatu teknologi. Pada praktiknya, konsumen sering kali terdorong menggunakan QRIS karena melihat orang lain di sekitarnya telah menggunakan metode tersebut, adanya anjuran dari *merchant*, atau karena QRIS telah menjadi metode pembayaran yang umum dalam situasi tertentu. Lonardi dan Legowo (2021) menegaskan bahwa pengaruh sosial merupakan faktor dominan dalam mendorong adopsi pembayaran digital, khususnya pada masyarakat yang masih berada dalam tahap transisi dari pembayaran tunai ke non tunai.

Selain itu, kondisi masyarakat di Kota Bandar Lampung menunjukkan bahwa meskipun akses terhadap teknologi dan infrastruktur digital relatif memadai, kebiasaan menggunakan uang tunai masih kuat. Dalam situasi seperti ini, faktor sosial memiliki peran strategis dalam mendorong perubahan perilaku. Individu yang awalnya ragu atau enggan menggunakan QRIS berpotensi mengubah sikapnya ketika mendapatkan pengaruh positif dari lingkungan sosialnya, baik melalui pengalaman orang lain, rekomendasi, maupun tekanan normatif. Hal ini sejalan dengan temuan Prastiawan *et al.* (2021) yang menyatakan bahwa pengaruh sosial secara signifikan memengaruhi niat dan perilaku penggunaan layanan keuangan digital, artinya semakin banyak rekomendasi dari lingkungan sekitar maka semakin kuat pula pengaruh sosial seseorang untuk menggunakan metode pembayaran digital.

Niat perilaku untuk menggunakan merupakan tingkat seberapa kuat keinginan individu untuk menggunakan teknologi tersebut secara terus-menerus baik saat ini maupun di masa yang akan datang karena merasa terdorong dan melakukan suatu perilaku untuk mencapai tujuan tertentu. Menurut Ratnawati & Malik (2024) niat seseorang dalam teknologi informasi khususnya dalam pembayaran elektronik muncul karena adanya perhatian yang lebih terhadap objeknya, dimana perhatian tersebut akan menimbulkan keinginan untuk mengetahui, mempelajari, dan membuktikan lebih jauh. Davis *et al.* (2024) menyatakan niat untuk mengadopsi suatu teknologi dipengaruhi oleh sikap terhadap penggunaan yang didasari oleh persepsi manfaat dan persepsi kemudahan penggunaan.

Sehubungan dengan peningkatan penggunaan dan volume transaksi QRIS di Kota Bandar Lampung, namun peningkatan tersebut belum sepenuhnya mencerminkan konsistensi dan keberlanjutan perilaku penggunaan QRIS dalam aktivitas transaksi sehari-hari, serta masih terdapat individu yang belum menggunakan metode pembayaran QRIS, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih mendalam mengenai faktor yang dapat memicu penerimaan dan penggunaan QRIS di Bandar Lampung. Fleksibilitas TAM juga memungkinkan peneliti untuk memperluas model dengan menambahkan variabel eksternal yaitu pengaruh sosial dalam penelitian ini tanpa mengganggu integritas logika teoretisnya. Dengan

demikian, TAM tidak hanya relevan secara kontekstual untuk mengukur penerimaan QRIS di kalangan konsumen Bandar Lampung, tetapi juga memberikan dasar teoretis yang kuat, ringkas, dan teruji untuk menguji hubungan antar variabel perilaku penggunaan teknologi pembayaran digital. Penelitian ini berupaya menghasilkan pemahaman yang lebih komprehensif tentang faktor internal dan eksternal yang mendorong perilaku penggunaan QRIS di era perkembangan teknologi digital. Hasil ini dapat berkontribusi pada agenda keberlanjutan dan membantu dalam pengembangan strategi untuk mendorong perilaku penggunaan metode pembayaran QRIS dalam bertransaksi. Penelitian ini akan menjawab pertanyaan bagaimana perluasan *Technology Acceptance Model* (TAM) untuk mengukur perilaku penggunaan metode pembayaran QRIS. Alhasil, penelitian ini akan berjudul **“Perluasan Model Penerimaan Teknologi Untuk Mengukur Perilaku Penggunaan Metode Pembayaran QRIS Di Bandar Lampung.”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan, maka pertanyaan penelitian ini adalah:

1. Apakah persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh secara signifikan terhadap persepsi manfaat QRIS?
2. Apakah persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh secara signifikan terhadap niat perilaku untuk menggunakan QRIS?
3. Apakah persepsi manfaat berpengaruh secara signifikan terhadap niat perilaku untuk menggunakan QRIS?
4. Apakah pengaruh sosial berpengaruh secara signifikan terhadap niat perilaku untuk menggunakan QRIS?
5. Apakah niat perilaku untuk menggunakan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan aktual QRIS?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dirumuskan, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menguji pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap persepsi manfaat QRIS.
2. Untuk mengetahui dan menguji pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap niat perilaku untuk menggunakan QRIS.
3. Untuk mengetahui dan menguji pengaruh persepsi manfaat terhadap niat perilaku untuk menggunakan QRIS.
4. Untuk mengetahui dan menguji pengaruh dari pengaruh sosial terhadap niat perilaku untuk menggunakan QRIS.
5. Untuk mengetahui dan menguji pengaruh niat perilaku untuk menggunakan terhadap penggunaan aktual QRIS.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoretis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan *Technology Acceptance Model* (TAM) dengan memasukkan faktor tambahan, yaitu pengaruh sosial (*social influence*) yang dapat memengaruhi perilaku penggunaan metode pembayaran QRIS, serta dapat bermanfaat dalam menambah wawasan keilmuan bidang teknologi informasi dalam bisnis dan diharapkan bisa berkontribusi untuk penelitian berikutnya yang berhubungan dengan determinan yang memengaruhi niat masyarakat untuk menggunakan kanal pembayaran QRIS di era kemajuan teknologi dan era non-tunai.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Masyarakat Pengguna

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat praktis bagi masyarakat pengguna QRIS dalam memahami faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan metode pembayaran digital. Dengan adanya penelitian ini, masyarakat diharapkan dapat meningkatkan pemahaman terhadap kemudahan, manfaat, serta pengaruh lingkungan sosial dalam penggunaan QRIS, sehingga mampu mendorong penggunaan QRIS secara lebih optimal, aman, dan berkelanjutan dalam aktivitas transaksi sehari-hari.

b. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi masukan untuk perusahaan penyedia kanal pembayaran QRIS untuk mengetahui lebih lanjut perilaku konsumen dalam menggunakan kanal pembayaran QRIS, yang kemudian dapat direkomendasikan untuk menjadi strategi perusahaan dalam pengembangan fitur-fitur QRIS yang lebih mudah diterima pengguna.

c. Bagi Pemerintah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam merancang strategi edukasi dan sosialisasi QRIS yang lebih efektif agar adopsi QRIS dapat ditingkatkan secara merata di seluruh daerah.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Perilaku Konsumen

Menurut Kotler *et al.* (2019) perilaku konsumen adalah studi tentang bagaimana individu, kelompok, dan organisasi memilih, membeli, menggunakan, dan membuang barang, jasa, ide, atau pengalaman dalam hal memuaskan kebutuhan dan keinginan mereka. Sedangkan Solomon (2022) mengemukakan perilaku konsumen merupakan studi yang menjelaskan proses pembelian, produk maupun layanan yang dibeli, waktu melakukan pembelian, dan alasan pembelian dengan memadukan unsur psikologi, sosiologi, sosio-psikologis, antropologi dan ekonomi dalam proses pembuatan keputusan pembelian baik secara individu maupun komunitas atau kelompok. Perilaku konsumen juga dapat diartikan sebagai kegiatan-kegiatan yang dilakukan individu secara langsung melalui pertukaran uang (atau kekayaan lain) dengan barang-barang dan jasa-jasa yang ditawarkan dalam proses pengambilan keputusan yang menentukan kegiatan pertukaran tersebut.

Perilaku konsumen dalam konteks teknologi mengacu pada bagaimana individu memilih, dan menggunakan inovasi digital seperti aplikasi, platform *e-commerce*, platform media sosial, perangkat pintar, dan pembayaran digital termasuk QRIS untuk memenuhi kebutuhan dan keinginannya. Menurut Solomon (2022), perilaku konsumen di era digital tidak dapat lepas dari elemen identitas dan pengalaman yang membentuk teknologi. Konsumen masa kini menggunakan teknologi untuk berbagai tujuan, termasuk ekspresi diri, berinteraksi sosial, serta membentuk gaya hidup.

2.1.1 Model Perilaku Konsumen

Model perilaku konsumen menggambarkan bagaimana proses pengambilan keputusan individu dalam memilih, membeli, menggunakan, dan mengevaluasi suatu barang atau jasa serta faktor-faktor apa saja yang turut memengaruhinya. Model ini merupakan cara yang mudah untuk menggambarkan realitas. Dalam konteks *financial technology* seperti QRIS, model ini menjadi relevan karena keputusan penggunaan tidak hanya didasarkan pada pertimbangan ekonomi, tetapi juga pada persepsi terhadap inovasi, kepercayaan terhadap sistem digital, serta pengaruh lingkungan sosial. Menurut Kotler & Keller (2016), model perilaku konsumen dapat dijelaskan melalui enam faktor yang meliputi berikut ini:

a. Rangsangan Pemasaran (*Marketing Stimulation*)

Rangsangan pemasaran dipengaruhi oleh upaya perusahaan untuk mendorong keputusan penggunaan teknologi. Dalam situasi seperti ini, Bank Indonesia dan perusahaan *financial technology* dapat memberikan edukasi tentang QRIS, kampanye untuk menjangkau khalayak lebih luas, dan memberikan promosi *cashback* QRIS yang mendorong minat penggunaannya.

b. Rangsangan Lain (*Other Stimulation*)

Kondisi infrastruktur digital di Bandar Lampung (seperti jaringan internet), kebijakan pemerintah daerah, serta tren masyarakat menuju gaya hidup *cashless* merupakan rangsangan lain yang dapat memengaruhi keputusan penggunaan teknologi keuangan.

c. Karakteristik Konsumen (*Consumer Characteristics*)

Faktor demografis (usia, pendidikan, pekerjaan), status sosial, psikologis, dan tingkat literasi digital yang memengaruhi kesiapan seseorang menggunakan QRIS dalam bertransaksi.

d. Psikologi Konsumen (*Consumer Psychology*)

Psikologi dalam diri konsumen memengaruhi bagaimana konsumen berpikir, merasa, dan bertindak dalam proses keputusan pembelian, termasuk menggunakan

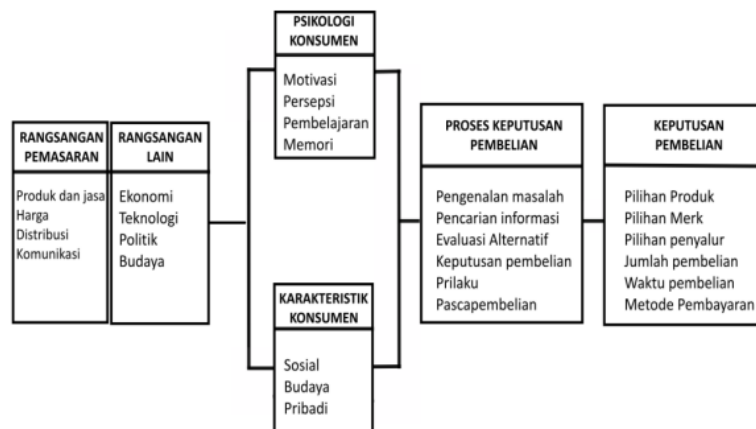
suatu teknologi. Komponen psikologi terdiri dari motivasi, persepsi, pembelajaran dan memori. Motivasi adalah kekuatan internal yang mendorong konsumen untuk bertindak memenuhi kebutuhan, dalam konteks pembayaran digital ini misalnya keinginan bertransaksi cepat. Persepsi adalah bagaimana konsumen menafsirkan informasi dari lingkungan mereka (iklan, kemasan, harga, fungsi, dan lainnya). Pembelajaran dan memori dapat memengaruhi preferensi dan kebiasaan konsumsi di masa depan.

e. Proses Keputusan Pembelian (*Buying Decision Process*)

Konsumen melewati beberapa tahap dalam proses pengambilan keputusan saat membeli produk atau jasa termasuk menggunakan teknologi: mengenali suatu masalah atau kebutuhan yang dipicu oleh rangsangan internal atau eksternal, mencari informasi tambahan, melakukan evaluasi alternatif, dan akhirnya membuat keputusan pembelian atau keputusan penggunaan dan pilihan pasca pembelian atau penggunaan.

f. Keputusan Pembelian (*Purchase Decision*)

Dalam tahap ini konsumen telah optimal membuat keputusan pembeliannya, artinya konsumen sudah menentukan pilihan produk apa yang akan dibeli, merek, jumlah produknya, distributor, waktu pembelian, dan metode pembayaran yang digunakan. Oleh karena itu, Kotler & Keller (2016) menggambarkan model perilaku konsumen sebagai berikut:



Gambar 2.1 Model Perilaku Konsumen

Sumber: Kotler & Keller (2016)

Berdasarkan model perilaku konsumen tersebut, menunjukkan bahwa perilaku konsumen dipengaruhi oleh rangsangan pemasaran, seperti produk dan jasa, harga, distribusi, dan komunikasi, serta rangsangan lain, seperti ekonomi, teknologi, politik, dan budaya. Rangsangan ini kemudian berdampak pada psikologi konsumen, seperti motivasi, persepsi, pembelajaran, dan memori, serta karakteristik konsumen, seperti budaya, sosial, dan pribadi. Setelah itu, konsumen akan melalui tahapan proses pembelian yang meliputi mengidentifikasi masalah, mencari informasi, dan meninjau alternatif.

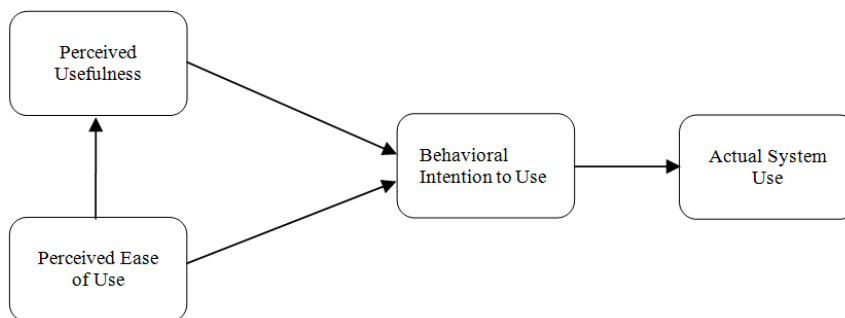
Dalam konteks penelitian ini, perilaku konsumen digunakan untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi masyarakat dalam mengadopsi QRIS sebagai metode pembayaran. Sehingga dapat dipahami bahwa proses keputusan penggunaan QRIS dimulai dari kesadaran akan kebutuhan transaksi yang cepat dan praktis (pengenalan masalah), mencari informasi kelebihan QRIS (pencarian informasi), kemudian membandingkan manfaat QRIS dengan metode pembayaran lain (evaluasi alternatif), memilih QRIS untuk transaksi (keputusan penggunaan), dan mengevaluasi pengalaman penggunaannya (evaluasi pasca penggunaan).

2.2 Technology Acceptance Model (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) atau Model Penerimaan Teknologi merupakan salah satu model yang digunakan untuk mengetahui faktor yang memengaruhi penerimaan sistem informasi. Model ini pertama kali ditunjukkan oleh Fred Davis pada tahun 1989. Model TAM terdapat dua sisi yaitu sisi pertama yang berisi kegunaan (*Perceived Usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*Perceived Ease to Use*) sedangkan untuk sisi keduanya berisi niat perilaku untuk menggunakan (*Behavioral Intention to Use*) dan penggunaan aktual (*actual use*). Model TAM bisa digunakan untuk menjelaskan mengenai faktor-faktor yang dapat memengaruhi penerimaan terhadap penggunaan teknologi baru (Firdaus *et al.*, 2022). Sedangkan menurut pendapat Wahidin *et al.*, (2021) Model TAM memiliki peranan untuk membantu dalam memprediksi sikap dan penerimaan seseorang terhadap teknologi yang baru dikenalkan dan juga dapat memberikan informasi

yang mendasar terkait faktor-faktor yang bisa menjadi pendorong sikap suatu individu dalam penggunaan teknologi tersebut.

TAM tidak hanya relevan secara kontekstual untuk mengukur penerimaan QRIS di kalangan konsumen Bandar Lampung, tetapi juga memberikan dasar teoretis yang kuat, ringkas, dan teruji untuk menguji hubungan antar variabel perilaku penggunaan teknologi pembayaran digital. Konsep TAM yang dikembangkan oleh Davis (1996), memperkenalkan teori sebagai dasar untuk untuk mempelajari dan memahami perilaku penggunaan dalam menerima serta menggunakan sistem informasi. Terdapat 4 variabel yang dapat digunakan dalam penelitian TAM yaitu *Perceived Ease of Use*, *Perceived Usefulness*, *Behavioral Intention to Use* dan *Actual Use* (Davis *et al.*, 2024). Berikut ini merupakan model dari *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dapat dilihat pada gambar dibawah ini :



Gambar 2.2 *Technology Acceptance Model* (TAM).
(Sumber: Venkatesh dan Davis, 1996)

Davis *et al* (2024) menyatakan bahwa Model TAM memiliki 4 komponen utama sebagai berikut :

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

Persepsi kemudahan penggunaan diartikan sejauh mana pengguna mampu untuk menggunakan dapat bebas dari usaha.

2. Persepsi Manfaat (*Perceived Usefulness*)

Persepsi Manfaat diartikan sejauh mana pengguna percaya untuk menggunakan suatu teknologi dapat meningkatkan kinerja.

3. Niat Perilaku untuk Menggunakan (*Behavioral Intention to Use*)

Niat perilaku untuk menggunakan diartikan sebagai keinginan seseorang untuk melakukan suatu perilaku.

4. Penggunaan Aktual (*Actual System Use*)

Penggunaan aktual diartikan sebagai tindakan seseorang, dalam konteks penggunaan teknologi informasi perilaku adalah pengguna sesungguhnya biasanya diukur dengan jumlah waktu yang digunakan dan frekuensi pengguna. *Actual use* diukur berdasarkan pengaruh dari konstruk lainnya dan dari hasil pengukuran dapat diketahui apakah penerapan teknologi dapat diterima atau ditolak.

Pada penelitian ini teori TAM digunakan untuk melakukan pendekatan terkait sistem pembayaran baru yang berbasis digital melalui pemanfaatan kode QR, yaitu *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS). Karena teori TAM merupakan teori yang digunakan untuk mengukur penerimaan terhadap perkembangan teknologi, dengan menggunakan teori TAM akan dapat diketahui reaksi dan persepsi para pengguna terhadap penerapan teknologi pembayaran dengan metode QRIS yang nantinya akan dapat memengaruhi sikap pengguna terhadap penerimaan penggunaan teknologi ini.

2.2.1 Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*)

Persepsi kemudahan penggunaan diartikan sebagai sejauh mana suatu inovasi dapat dianggap tidak menantang untuk dimengerti, dipelajari, serta dioperasikan (Badir dan Andjarwati, 2020), sedangkan menurut pendapat Natalia dan Tesniwati (2021), persepsi kemudahan adalah keyakinan seseorang bahwa suatu teknologi tertentu bisa digunakan secara mudah atau tidak perlu membutuhkan upaya. Persepsi kemudahan penggunaan juga bisa dikatakan bahwa pengguna memiliki keyakinan akan teknologi yang bisa dilakukan dengan mudah (Iriani dan Andjarwati, 2020).

Dengan demikian, berdasarkan pendapat para ahli yang telah diungkapkan dapat disimpulkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) merupakan keyakinan individu bahwa suatu inovasi atau teknologi dapat digunakan dengan mudah, tanpa memerlukan usaha yang besar untuk dipahami, dipelajari,

maupun dioperasikan. Persepsi ini mencerminkan seberapa mudah seseorang merasa dalam menggunakan suatu sistem atau teknologi.

2.2.2 Persepsi Manfaat (*Perceived Usefulness*)

Persepsi manfaat diartikan sebagai sejauh mana seseorang untuk dapat percaya dalam menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan pekerjaannya (Aditya & Putra, 2021). Sedangkan, menurut Latifah & Heny (2021), mengartikan persepsi manfaat adalah rasa percaya seseorang bahwa teknologi yang digunakan dapat membantu meningkatkan prestasi kerja seseorang.

Dengan demikian, berdasarkan pendapat para ahli yang telah diungkapkan dapat disimpulkan bahwa persepsi manfaat (*perceived usefulness*) merupakan keyakinan seseorang bahwa penggunaan suatu teknologi dapat memberikan manfaat nyata dalam meningkatkan kinerja atau efektivitas pekerjaannya. Dengan kata lain, semakin tinggi persepsi manfaat terhadap teknologi, semakin besar kemungkinan individu akan menggunakannya untuk mendukung pencapaian tugas dan produktivitas kerja.

2.2.3 Pengaruh Sosial (*Social Influence*)

Beberapa penelitian terdahulu memasukkan variabel lain sebagai perluasan TAM, salah satunya yang sering diajukan adalah pengaruh sosial yang dapat memengaruhi niat menggunakan teknologi tertentu. Pengaruh sosial (*social influence*) merujuk pada sejauh mana seseorang memperhatikan pendapat dan persepsi orang lain yang penting baginya untuk menggunakan suatu teknologi (Ciptowati & Setiawan, 2024), sedangkan menurut pendapat kurniawan dan subhi (2021) pengaruh sosial adalah persepsi seseorang tentang kepentingan dan kemampuan orang lain yang dirasakan untuk memengaruhi penggunaan teknologi atau sistem baru. Pengaruh sosial juga adalah refleksi pada hasil interaksi dan komunikasi dengan orang lain yang dimana pengaruh ini dapat mengubah sikap atau perilaku individu (Randa dan Eka, 2019).

Dengan demikian, berdasarkan pendapat para ahli yang telah diungkapkan dapat disimpulkan bahwa pengaruh sosial (*social influence*) adalah sejauh mana pandangan, persepsi, serta interaksi dengan orang lain yang dianggap penting dapat

memengaruhi sikap dan keputusan individu dalam menggunakan teknologi atau sistem baru. Pengaruh ini muncul dari komunikasi sosial dan dapat membentuk atau mengubah perilaku seseorang terhadap adopsi teknologi.

2.2.4 Niat Perilaku Untuk Menggunakan (*Behavioral Intention to Use*)

Niat perilaku adalah suatu konstruksi yang dikatakan sebagai penentu yang relatif akurat dari penggunaan teknologi atau sistem saat ini dan penggunaan sistem lagi di masa depan (Syah *et al.*, 2022). Sedangkan menurut pendapat Sari *et al.*, (2020) mendefinisikan *behavioral intention* sebagai keinginan individu untuk berperilaku menurut cara tertentu dalam hal memiliki, membuang, menggunakan produk atau jasa. Sehingga individu dapat membentuk keinginan untuk mencari informasi, memberitahukan orang lain tentang pengalamannya dengan sebuah produk, membeli produk atau jasa tertentu, atau membuang produk dengan cara tertentu.

Dengan demikian, berdasarkan pendapat para ahli yang telah diungkapkan dapat disimpulkan bahwa niat perilaku untuk menggunakan adalah keinginan atau kecenderungan individu untuk menggunakan suatu teknologi atau sistem, baik saat ini maupun di masa depan. Minat ini mencerminkan niat seseorang untuk berperilaku dengan cara tertentu terhadap suatu produk atau layanan, termasuk dalam hal mencari informasi, menggunakan, merekomendasikan, membeli, atau bahkan membuang produk tersebut.

2.2.5 Penggunaan Aktual (*Actual System Use*)

Penggunaan aktual adalah perilaku nyata dalam menggunakan suatu sistem. Dalam penggunaan, sistem aktual diartikan sebagai bentuk respon dari psikomotorik eksternal yang dapat diukur oleh seseorang dengan penggunaan nyata. Penggunaan aktual diukur berdasarkan penggunaan yang berulang dan penggunaan yang lebih sering dengan jumlah waktu yang dihabiskan untuk berinteraksi dengan teknologi atau frekuensi penggunaan teknologi (Andy *et al.*, 2021). Sedangkan, menurut pendapat Erwinsyah *et al.*, (2023), Penggunaan aktual didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang menggunakan sistem informasi, menurut sifat, frekuensi, dan durasi teknologi tertentu.

Dengan demikian, berdasarkan pendapat para ahli yang telah diungkapkan dapat disimpulkan bahwa penggunaan aktual merupakan perilaku nyata individu dalam memanfaatkan suatu sistem atau teknologi. Penggunaan ini diukur berdasarkan seberapa sering (frekuensi), seberapa lama (durasi), dan bagaimana (sifat) seseorang berinteraksi dengan sistem tersebut. Hal ini mencerminkan respons psikomotorik eksternal yang menunjukkan tingkat keterlibatan pengguna terhadap teknologi.

2.3 QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*)

2.3.1 Pengertian QRIS

QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) merupakan sistem pembayaran baru yang diresmikan penggunaannya oleh Bank Indonesia sejak Januari 2020 (Azzahroo & Estiningrum, 2021). Menurut pendapat Sriekaningsih (2020) QRIS diartikan sebagai standar pembayaran yang menggunakan kode QR oleh Bank Indonesia untuk mendukung dan memfasilitasi pembayaran digital di Indonesia, sebagai salah satu upaya untuk dapat mendorong terwujudnya sistem pembayaran yang bersifat terintegritas (Sriekaningsih, 2020).



Gambar 2.3 QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard)

Sumber: Bank Indonesia, (2022)

Menurut Bank Indonesia, QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) diartikan sebagai penggabungan berbagai macam QR code dari berbagai Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) yang dikembangkan oleh industri sistem pembayaran dan Bank Indonesia. Untuk saat ini QRIS telah terintegritas di aplikasi *mobile banking* dan *mobile payment*, serta didukung oleh 69 penyelenggara layanan keuangan, baik Bank maupun Non Bank (Bank Indonesia, 2020). Sistem

pembayaran QRIS terbagi menjadi 2 model penggunaan, yang pertama *Merchant Presented Mode* (MPM) dan yang kedua *Customer Presented Mode* (CPM) (Sriekaningsih, 2020).

Merchant Presented Mode merupakan metode pembayaran melalui QR code yang telah disediakan oleh *merchant* atau penjual. Dalam metode ini, konsumen atau pengguna hanya perlu melakukan scan pada QR code yang telah disediakan.

Dalam *Merchant Presented Mode* terdapat 2 bentuk, yaitu Statis dan Dinamis (Ardito *et al.*, 2021). Sedangkan *Costumer Presented Mode* merupakan metode pembayaran terbaru yang masih dikembangkan. Pada tahap metode ini konsumen hanya perlu menunjukkan Kode QRIS yang ditampilkan melalui aplikasi pembayaran yang dimilikinya dan kemudian akan dilakukan scan oleh merchant (Bank Indonesia, 2020).

2.3.2 Manfaat Penggunaan QRIS

Pemberlakuan QRIS sebagai salah satu metode pembayaran non tunai untuk membantu, memfasilitasi transaksi keuangan bagi semua kalangan dan tidak terbatas pada pelaku UMKM saja. Berikut manfaat QRIS yang didapatkan ketika digunakan baik pada penjual maupun konsumen, antara lain yaitu:

a. Manfaat Sebagai Pengguna

1. Cepat dan kekinian.
2. Efektif dan efisien serta terjaga keamanannya
3. Tidak perlu membawa uang tunai dalam jumlah banyak
4. Dapat diakses melalui aplikasi PJSP baik melalui mobile banking maupun mobile paymen
5. Keamanan terjamin dan terlindungi karena semua PJSP penyelenggara QRIS memiliki izin dan diawasi oleh Bank Indonesia.

b. Manfaat Sebagai Merchant

1. Adanya potensi peningkatan penjualan karena penggunaan QRIS membuat konsumen bisa membayar melalui semua penyelenggara jasa sistem pembayaran (PJSP)

2. Terlihat kekinian dan meningkatkan branding, serta mengikuti perkembangan teknologi
3. Lebih cepat, aman dan praktis karena cukup dengan menggunakan satu QRIS.
4. Terhindar dari uang palsu dan potensi pencurian.
5. Tidak perlu menyediakan uang kembalian.
6. Transaksi tercatat secara otomatis dan bisa dilihat kapan saja.
7. Terpisahnya uang untuk usaha dan personal.
8. Memudahkan rekonsiliasi dan berpotensi mencegah tindak kecurangan dari pembukuan transaksi tunai.
9. Membangun informasi *credit profile* untuk memudahkan memperoleh kredit kedepan.

2.4 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini merujuk pada beberapa penelitian terdahulu yang relevan sebagai landasan teoritis dan pembanding. Penelitian-penelitian tersebut dijadikan acuan karena memiliki keterkaitan topik dan variabel yang dapat digunakan sebagai referensi dalam menyusun penelitian ini. Sebagaimana tergambar dalam tabel 2.1 berikut.

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti	Judul	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
1.	Denny Indra Prastiawan, Siti Aisjah, dan Rofiaty (2021)	<i>The Effect of Perceived usefulness, Perceived Ease of Use, Social Influence on The Use of Mobile Banking through the Mediation of Attitude Towards Use</i>	Hasil analisis menunjukkan bahwa PEOU dan PU berpengaruh signifikan positif terhadap <i>Behavioral Intention</i> sehingga menjadi faktor utama yang mendorong mahasiswa untuk menggunakan <i>Learning Management System</i> (LMS), sedangkan pengaruh sosial (SI) tidak berpengaruh signifikan atau dapat diartikan pengaruh dari orang lain kurang berperan dalam pengambilan keputusan tersebut.	Dalam penelitian tersebut peneliti menggunakan perluasan TAM untuk mengukur perilaku penggunaan <i>mobile banking Learning Management System</i> (LMS), sedangkan penelitian ini mengukur perilaku penggunaan QRIS.
2.	Denny Tenggin, dan Tuga	<i>Evaluation of Factors Affecting Intention to Use</i>	Hasil analisis menunjukkan bahwa (<i>Attitude Toward Use</i>) secara signifikan	Dalam penelitian tersebut peneliti menggunakan

No.	Peneliti	Judul	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
	Mauritsius (2021)	<i>QRIS Payment Transaction</i>	memengaruhi (<i>Intention to Use</i>) QRIS. Sikap ini dipengaruhi secara positif oleh PEU dan PU. Sedangkan <i>technology anxiety</i> berpengaruh negatif terhadap PEU. Selain itu, <i>social influence</i> dan <i>compatibility</i> berpengaruh positif terhadap PU, namun tidak terhadap PEU.	pengembangan variabel TAM dengan menambahkan variabel <i>technology anxiety</i> , <i>social influence</i> , dan <i>compatibility</i> , sedangkan penelitian ini hanya menambahkan <i>social influence</i> sebagai variabel.
3.	Ali Gunawan, Alifia Farrah Fatikasari, dan Selva Aisah Putri (2023)	<i>The Effect of Using Cashless (QRIS) on Daily Payment Transactions Using the Technology Acceptance Model</i>	Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara PU, PEU, PT, SI, dan BI terhadap <i>Use Behavior</i> . Disimpulkan bahwa semakin tinggi persepsi kemudahan penggunaan, manfaat, dan kepercayaan terhadap QRIS, maka semakin tinggi pula niat dan perilaku aktual dalam menggunakan-nya pada kehidupan sehari-hari.	Dalam penelitian tersebut peneliti melakukan penelitian pada wilayah Indonesia secara menyeluruh, sedangkan penelitian ini berfokus pada wilayah kota Bandar Lampung saja.
4.	Salsabila Syafaastuti, Yulia Delfina, dan Dicky Hida Syahchari (2024)	<i>The Use of the Technology Acceptance Model to Analyze the Effects of Social Influence on the Interest in Implementing Cashless Payment (QRIS)</i>	Hasil analisis menunjukkan bahwa pengaruh sosial, seperti tekanan dari teman atau keluarga untuk menggunakan QRIS, memiliki pengaruh positif dan signifikan pada minat pengguna untuk menggunakan QRIS.	Dalam penelitian tersebut peneliti menggunakan pengembangan TAM untuk menganalisis pengaruhnya terhadap minat penerapan pembayaran QRIS, sedangkan penelitian ini pengembangan TAM digunakan untuk mengukur perilaku penggunaan QRIS.
5.	Andalan Tri Ratnawati, dan Ahmad Malik (2024)	<i>The Effect of Perceived Ease of Use, Benefits, and Risks on Intention in Using the Quick Response Code Indonesian Standar</i>	Hasil analisis menunjukkan bahwa <i>perceived ease of use</i> dan <i>perceived benefit</i> berpengaruh positif dan signifikan, sedangkan <i>perceived risk</i> berpengaruh negatif dan signifikan terhadap niat menggunakan QRIS	Dalam penelitian tersebut peneliti melakukan penelitian dengan fokus daerah kota Semarang, sedangkan penelitian ini berfokus pada wilayah daerah kota Bandar Lampung.

Sumber: Data Diolah (2025)

Penelitian Prastiawan *et al.*, (2021) menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat memiliki pengaruh signifikan terhadap niat

penggunaan teknologi pembayaran digital, meskipun dalam konteks tertentu pengaruh sosial belum menunjukkan peran yang dominan. Sementara itu, Tenggingo dan Mauritsius (2021) menemukan bahwa *social influence* memiliki pengaruh positif terhadap persepsi manfaat QRIS, yang secara tidak langsung memengaruhi niat penggunaan. Temuan ini mengindikasikan bahwa pengaruh sosial berperan sebagai faktor eksternal yang dapat memperkuat persepsi individu terhadap teknologi pembayaran digital.

Penelitian lain oleh Gunawan *et al.*, (2023) memperluas penggunaan TAM dengan memasukkan variabel pengaruh sosial dan menunjukkan bahwa *social influence* berpengaruh positif terhadap niat dan perilaku penggunaan QRIS dalam transaksi sehari-hari. Hasil serupa juga ditemukan oleh Syafaastuti *et al.*, (2024), yang secara khusus menekankan bahwa tekanan sosial dari lingkungan seperti keluarga dan teman memiliki pengaruh signifikan terhadap minat penggunaan QRIS. Hal ini memperlihatkan bahwa dalam konteks pembayaran digital, keputusan individu tidak hanya didasarkan pada persepsi pribadi, tetapi juga dipengaruhi oleh norma sosial dan kebiasaan lingkungan.

Meskipun demikian, penelitian terdahulu masih menunjukkan adanya perbedaan hasil dan fokus kajian, baik dari sisi variabel yang digunakan, objek penelitian, maupun wilayah penelitian. Selain itu, penelitian yang menggunakan variabel pengaruh sosial dengan fokus wilayah spesifik, khususnya di Kota Bandar Lampung, masih relatif terbatas. Dengan demikian, penelitian ini menjadi relevan untuk dilakukan dengan mengintegrasikan *social influence* sebagai bagian dari perluasan *Technology Acceptance Model* (TAM) dalam mengukur perilaku penggunaan

2.5 Kerangka Pemikiran

2.5.1 Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan (X₁) Terhadap Persepsi Manfaat (X₂)

Salah satu pilar utama dari TAM adalah hubungan antara persepsi kemudahan penggunaan dengan persepsi manfaat. Ketika seseorang merasa suatu teknologi mudah digunakan, misalnya antar muka aplikasi yang intuitif, proses transaksi yang

cepat dengan scan kode QR dan minim eror, maka secara otomatis sistem tersebut dinilai bermanfaat bagi mereka. Penelitian yang dilakukan oleh Syah *et al.* (2022) mendukung pernyataan ini, bahwa persepsi kemudahan penggunaan memiliki pengaruh positif terhadap persepsi manfaat QRIS, yang selanjutnya memperkuat intensi penggunaan. Pendapat lain dari Gunawan *et al.* (2023) yaitu persepsi kemudahan penggunaan memiliki pengaruh signifikan pada persepsi manfaat, di mana sistem yang mudah digunakan cenderung dianggap lebih bermanfaat karena mengurangi hambatan teknis dan waktu dalam penggunaannya.

2.5.2 Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan (X₁) Terhadap Niat Perilaku Untuk Menggunakan (Z).

Persepsi kemudahan penggunaan merupakan salah satu faktor kunci yang membentuk niat perilaku individu dalam mengadopsi suatu teknologi. Dalam konteks QRIS, ketika pengguna merasa bahwa sistem pembayaran ini mudah dipahami, diakses, dan dioperasikan tanpa memerlukan upaya teknis yang rumit atau waktu yang lama, maka mereka cenderung memiliki keinginan yang lebih kuat untuk menggunakannya secara konsisten. Hal ini sejalan dengan prinsip dasar *Technology Acceptance Model* (TAM) yang menyatakan bahwa teknologi yang dirasakan mudah digunakan akan menurunkan hambatan psikologis dan kognitif dalam adopsi, sehingga meningkatkan kesiapan pengguna untuk mengintegrasikannya ke dalam aktivitas sehari-hari. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Syah *et al.* (2022) mengungkapkan bahwa variabel persepsi kemudahan penggunaan berhasil memengaruhi niat perilaku untuk menggunakan QRIS, artinya dapat diterima bahwa seseorang yang merasa QRIS mudah digunakan cenderung menunjukkan sikap positif terhadap penggunaannya, dan akhirnya memiliki niat perilaku untuk menggunakan QRIS.

2.5.3 Pengaruh Persepsi Manfaat (X₂) Terhadap Niat Perilaku Untuk Menggunakan (Z).

Niat perilaku untuk menggunakan metode pembayaran QRIS sangat dipengaruhi oleh seberapa besar pengguna merasa bahwa QRIS bermanfaat dalam kegiatan sehari-hari mereka. Jika pengguna merasa bahwa QRIS memberikan manfaat seperti efisiensi waktu, keamanan transaksi, dan mudah digunakan, maka mereka akan lebih cenderung menggunakannya secara konsisten. Dalam penelitian yang

dilakukan oleh Silaen *et al.* (2021) ditemukan bahwa persepsi manfaat berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap minat pedagang dalam menggunakan aplikasi QRIS. Namun dalam penelitian Ratnawati dan Malik (2024), persepsi manfaat memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap niat untuk menggunakan QRIS. Dengan demikian seseorang yang dapat merasakan kemanfaatan suatu teknologi pembayaran digital akan terdorong untuk mengadopsinya dalam kehidupan nyata.

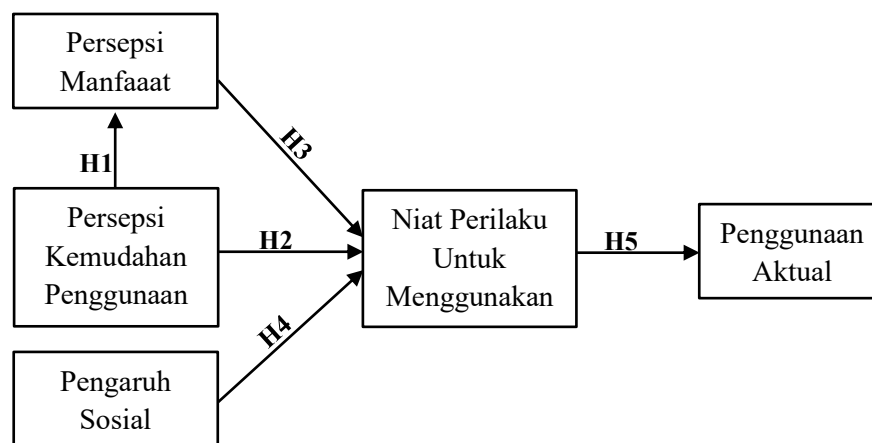
2.5.4 Pengaruh Pengaruh Sosial (X₃) Terhadap Niat Perilaku Untuk Menggunakan (Z).

Pengaruh sosial termasuk menjadi faktor yang dapat memengaruhi perilaku individu untuk menggunakan QRIS. Lingkungan sosial dapat memiliki dampak signifikan terhadap perilaku konsumen dan memengaruhi cara konsumen mengekspresikan minat dan membuat penilaian tentang pembelian. Selain itu, pengaruh sosial muncul dari kontak dengan orang atau kelompok lain yang menyebabkan pikiran, perasaan, sikap, atau perilaku seseorang berubah. Melalui interaksi dengan orang lain, orang-orang dalam proses ini benar-benar melihat perubahan dalam sikap dan perilaku mereka. Jika seseorang melihat bahwa orang-orang di sekitarnya menggunakan QRIS dan menganggapnya berguna, maka mereka akan lebih terdorong untuk ikut menggunakannya. Karena orang cenderung menghargai pendapat orang-orang terdekatnya, rekomendasi atau dukungan dari keluarga dan teman dapat meningkatkan keinginan seseorang untuk menggunakan metode pembayaran QRIS. Penelitian yang dilakukan oleh Prastiawan *et al.* (2021) membuktikan bahwa pengaruh sosial memiliki dampak signifikan terhadap niat penggunaan teknologi *mobile banking*. Temuan ini menunjukkan bahwa dukungan sosial memperkuat intensi untuk menggunakan teknologi, terutama pada kelompok sosial dan generasi muda

2.5.5 Pengaruh Niat Perilaku Untuk Menggunakan (Z) Terhadap Penggunaan Aktual (Y)

Seseorang dalam bertindak atau melakukan sesuatu termasuk keputusan pembelian dan penggunaan teknologi awalnya tentu didasari dengan niat yang ada pada dirinya. Niat perilaku penggunaan berperan sebagai prediktor utama perilaku aktual dalam menggunakan QRIS. Ketika niat seseorang untuk menggunakan metode

pembayaran QRIS tinggi, maka kemungkinan mereka untuk benar-benar menggunakan teknologi tersebut dalam kehidupan sehari-hari juga meningkat. Berdasarkan penelitian Erwinsyah *et al.*, (2023) terdapat hubungan positif dan signifikan antara niat penggunaan dengan penggunaan aktual QRIS. Artinya, niat bukan hanya sekadar keinginan, tetapi juga mencerminkan kesiapan untuk benar-benar mengimplementasikan penggunaan metode pembayaran digital QRIS dalam aktivitas sehari-hari.



Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran

Sumber: Data Diolah (2025)

2.6 Hipotesis

Hipotesis diartikan sebagai jawaban sementara untuk rumusan masalah penelitian. Hipotesis dikatakan sementara, karena jawaban yang ditunjukkan belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Dalam buku *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*, John W. Creswell mendefinisikan hipotesis sebagai “prediksi yang dirancang oleh peneliti mengenai hasil yang diharapkan dari hubungan antar variabel.” Menurut Creswell (2018) hipotesis bukan hanya sekadar dugaan, melainkan sebuah prediksi ilmiah yang dapat diuji secara statistik, berperan penting dalam desain penelitian kuantitatif, dan membantu peneliti menyusun analisis berdasarkan hubungan antar variabel yang logis dan terukur. Sehingga untuk hubungan antara variabel dalam penelitian ini memiliki hipotesis sebagai berikut:

H_{a1} : Persepsi kemudahan penggunaan secara signifikan berpengaruh positif terhadap persepsi manfaat.

H₀₁ : Persepsi kemudahan penggunaan secara signifikan tidak berpengaruh positif terhadap persepsi manfaat.

H_{a2} : Persepsi kemudahan penggunaan secara signifikan berpengaruh positif terhadap niat perilaku untuk menggunakan.

H₀₂ : Persepsi kemudahan penggunaan secara signifikan tidak berpengaruh positif terhadap niat perilaku untuk menggunakan.

H_{a3} : Persepsi manfaat secara signifikan berpengaruh positif terhadap niat perilaku untuk menggunakan.

H₀₃ : Persepsi manfaat secara signifikan tidak berpengaruh positif terhadap niat perilaku untuk menggunakan.

H_{a4} : Pengaruh sosial secara signifikan berpengaruh positif terhadap niat perilaku untuk menggunakan.

H₀₄ : Pengaruh sosial secara signifikan tidak berpengaruh positif terhadap niat perilaku untuk menggunakan.

H_{a5} : Niat perilaku untuk menggunakan secara signifikan berpengaruh positif terhadap penggunaan aktual.

H₀₅ : Niat perilaku untuk menggunakan secara signifikan tidak berpengaruh positif terhadap penggunaan aktual.

III. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang diterapkan dalam penelitian ini adalah *explanatory research*, merupakan metode penelitian yang memiliki tujuan menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti serta pengaruh antara variabel satu dengan variabel lainnya (Sekaran & Bougie, 2016). Penelitian ini menggunakan metode *explanatory research* karena untuk menguji hipotesis yang diajukan peneliti, yang berharap dari penelitian ini dapat menjelaskan hubungan dan pengaruh antara variabel bebas dan terikat yang ada di dalam hipotesis. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu penelitian yang menggunakan angka-angka dan pada umumnya dikumpulkan melalui beberapa pertanyaan terstruktur kemudian diubah menjadi bentuk data (Sekaran & Bougie, 2016), serta menggunakan metode pengumpulan data yang melibatkan penyusunan serangkaian pertanyaan yang diajukan kepada responden kuesioner dalam bentuk sampel representatif yang diambil dari masyarakat umum. Variabel independen pada penelitian ini antara lain persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat, dan pengaruh sosial dengan variabel dependen penggunaan aktual, serta niat perilaku untuk menggunakan sebagai variabel mediasi.

3.2 Populasi dan Sampel Penelitian

3.2.1 Populasi

Berdasarkan pendapat Sekaran & Bougie (2016), populasi didefinisikan sebagai sekelompok individu, suatu peristiwa, atau objek yang menjadi sasaran penelitian. Populasi yang akan diteliti dalam penelitian ini pengguna QRIS di Bandar Lampung.

3.2.2 Sampel

Sampel adalah bagian kecil yang mewakili karakteristik dari populasi penelitian. Simpulan yang didapatkan dari analisis sampel nantinya akan digeneralisasi untuk seluruh populasi. Pernyataan ini diperkuat oleh Sekaran & Bougie (2016) yang menyatakan bahwa sampel adalah sekelompok individu atau item dari suatu populasi yang telah melewati tahap seleksi dan dapat digunakan untuk menggeneralisasi temuan penelitian tentang populasi tersebut.

3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel

Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *non-probability* dengan teknik *purposive sampling*. Teknik *purposive sampling* merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Menurut Sekaran & Bougie (2016), dengan adanya strategi seleksi yang membatasi partisipan penelitian berdasarkan kriteria yang ditetapkan peneliti. Sehingga pengambilan sampel dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan kriteria atau pertimbangan sebagai berikut:

1. Responden berdomisili di Bandar Lampung.
2. Responden pernah menggunakan QRIS minimal satu kali dalam transaksi pembayaran.
3. Responden bukan hanya sebagai pelaku usaha yang hanya menyediakan QRIS tetapi juga pengguna yang melakukan pembayaran dengan QRIS.
4. Responden minimal berusia 18 tahun. Batasan usia dipilih karena usia tersebut dianggap dewasa atau sudah matang, mampu mengambil keputusan secara rasional, dan memahami konteks isi kuesioner

Jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus yang dikemukakan oleh Stanley Lemeshow *et al.*, (1990) dikarenakan jumlah populasi pengguna QRIS di Bandar Lampung yang tidak diketahui secara pasti. Adapun rumusnya adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p(1 - p)}{d^2}$$

Rumus 3.1 Rumus Lemeshow

Keterangan Rumus:

- n = jumlah sampel
 Z^2 = nilai standar normal ($Z = 1,96$)
 $p(1 - p)$ = estimasi proporsi populasi (jika $P: 0,5$, maka $P(1-P): 0,25$)
 d = tingkat kesalahan yang ditolerir atau *margin of error* (10%)

Sehingga,

$$n = \frac{Z^2 \cdot p(1 - p)}{d^2}$$

$$n = \frac{(1,96)^2 \cdot 0,5(1 - 0,5)}{(0,10)^2}$$

$$n = \frac{(1,96)^2(0,25)}{(0,10)^2}$$

$$n = \frac{0,9604}{0,01}$$

$$n = 96,04$$

Berdasarkan hasil perhitungan dari rumus di atas, maka diperoleh jumlah sampel sebanyak 97 responden.

3.2.3 Skala Pengukuran Variabel

Skala adalah alat atau mekanisme untuk membedakan individu dalam hal terkait variabel yang menjadi perhatian penelitian (Sekaran & Bougie, 2016). Terdapat empat tipe dasar skala pengukuran yaitu: skala nominal, skala ordinal, skala interval, dan rasio. Penelitian ini menerapkan skala *likert* sebagai alat pengukuran. Menurut Sekaran & Bougie (2016), skala *likert* (termasuk skala interval) adalah suatu ukuran yang dirancang untuk menguji seberapa kuat responden setuju atau tidak setuju dengan serangkaian hal yang berkaitan dengan ide atau variabel

tertentu. Variabel yang ingin dinilai akan dijabarkan ke dalam item-item instrumen yang berupa pertanyaan atau pernyataan.

Gradasi nilai dalam skala likert terdiri dari yang tertinggi sampai yang terendah dengan ketentuan seperti yang dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 3.1 Skala Likert

Skala	Alternatif Jawaban
5	Sangat Setuju (SS)
4	Setuju (S)
3	Netral (N)
2	Tidak Setuju (TS)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)

Sumber: Sekaran & Bougie (2016)

3.3 Definisi Konseptual dan Definisi Operasional

Definisi konseptual merupakan pengertian suatu variabel yang berdasarkan konsep, teori, atau kajian pustaka dari para ahli yang relevan, sehingga peneliti dapat mendefinisikan makna variabel tersebut secara umum menurut literatur. Definisi ini bersifat teoritis dan memberikan pemahaman ilmiah mengenai apa yang dimaksud dengan variabel dalam penelitian.

Menurut Damayanti (2024) definisi operasional variabel adalah suatu definisi yang diturunkan dari definisi konseptual, untuk menspesifikasikan kegiatan atau memberikan penjelasan mengenai bagaimana suatu variabel diukur dalam penelitian. Definisi konseptual dan definisi operasional dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 3.2 berikut:

Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi Konseptual	Definisi Operasional	Indikator	Item
1.	Persepsi Kemudahan Penggunaan (X₁)	Persepsi kemudahan penggunaan merupakan suatu keadaan dimana seseorang meyakini bahwa	Tingkat keyakinan pengguna bahwa QRIS mudah digunakan, dipelajari, dan dioperasikan	1. Teknologi yang mudah diperoleh	1. Saya mudah mengakses QRIS di smartphone.
				2. Teknologi yang mudah dipelajari	2. Saya mudah mempelajari cara penggunaan QRIS.

No	Variabel	Definisi Konseptual	Definisi Operasional	Indikator	Item
		penggunaan suatu sistem tertentu tidak memerlukan usaha atau dengan kata lain teknologi tersebut dapat dengan mudah dipahami dan digunakan oleh pengguna (Ratnawati & Malik, 2024)	saat melakukan transaksi.	3. Teknologi yang mudah dipahami	3. Petunjuk penggunaan QRIS mudah dimengerti
				4. Teknologi yang mudah dioperasikan	4. Saya tidak mengalami kesulitan dalam menggunakan QRIS.
2.	Persepsi Manfaat (X₂)	Davis dalam Syah <i>et al.</i> , (2022) persepsi kemanfaatan diartikan sebagai rasa bagaimana seseorang memiliki keyakinan bahwa ketika sistem baru digunakan akan dapat meningkatkan kinerjanya.	Tingkat kepercayaan pengguna bahwa QRIS dapat meningkatkan kinerja dalam aktivitas sehari-hari, seperti efisiensi waktu, efektivitas kerja, dan produktivitas transaksi.	1. Mempercepat transaksi	1. Dengan QRIS transaksi pembayaran menjadi lebih cepat
					2. QRIS memudahkan saya dalam melunasi pembayaran
				2. Meningkatkan efisiensi saat bertransaksi	3. Dengan QRIS proses transaksi saya menjadi efisien
				3. Meningkatkan efektivitas saat bertransaksi	4. Dengan QRIS proses transaksi saya menjadi lebih praktis
				4. Memberikan rasa aman saat bertransaksi	5. Saya merasa aman saat bertransaksi menggunakan QRIS
3.	Pengaruh Sosial (X₃)	Menurut Ciptowati & Setiawan (2024), pengaruh sosial merujuk pada sejauh mana seseorang memperhatikan pendapat dan persepsi orang lain yang penting baginya.	Cara seseorang dalam lingkungan sosial memengaruhi atau dipengaruhi oleh orang lain untuk melakukan perilaku penggunaan QRIS yang mencakup	1. Norma subyektif	1. Orang-orang terdekat saya menyarankan untuk menggunakan QRIS.
				2. Faktor sosial	2. Teman dan Keluarga saya banyak menggunakan QRIS dalam bertransaksi

No	Variabel	Definisi Konseptual	Definisi Operasional	Indikator	Item
			perubahan dalam keyakinan, perilaku, atau sikap seseorang ya disebabkan oleh interaksi kelompok atau tekanan sosial.	3. Citra produk	3. Metode pembayaran QRIS terlihat modern.
4.	Niat Perilaku Untuk Menggunakan (Z)	Niat perilaku untuk menggunakan adalah suatu konstruksi yang dikatakan sebagai penentu yang relatif akurat dari penggunaan teknologi/sistem saat ini dan penggunaan sistem lagi di masa depan (Syah <i>et al.</i> , 2022)	Niat individu untuk menggunakan QRIS pada waktu mendatang serta mendorong orang lain untuk menggunakannya melalui rekomendasi atau pengalaman pribadi.	1. Niat menggunakan sistem pembayaran digital	1. Saya berniat menggunakan QRIS untuk transaksi selanjutnya
				2. Niat penggunaan jangka panjang	2. Saya akan Menggunakan QRIS dalam jangka panjang
				3. Niat transaksional	3. Saya lebih memilih QRIS dibandingkan metode pembayaran lain
				4. Niat berdasarkan preferensi	4. QRIS menjadi pilihan utama saya dalam melakukan pembayaran digital.
				5. Intensitas penggunaan	5. Saya berencana meningkatkan frekuensi penggunaan QRIS.
5.	Penggunaan Aktual (Y)	Penggunaan aktual didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang menggunakan sistem informasi, menurut sifat, frekuensi, dan durasi teknologi tertentu (Erwinsyah <i>et al.</i> , 2023)	Tingkat keterlibatan pengguna dalam menggunakan QRIS yang diukur berdasarkan seberapa sering dan berapa lama mereka menggunakan-nya dalam kegiatan transaksi sehari-hari.	1. Lamanya waktu menggunakan	1. Saya sudah lama menggunakan QRIS
				2. Frekuensi penggunaan.	2. Saya sering menggunakan QRIS dalam bertransaksi
					3. Saya menggunakan QRIS untuk berbagai jenis pembayaran (misalnya makanan,

No	Variabel	Definisi Konseptual	Definisi Operasional	Indikator	Item
					belanja, transportasi, dan lain-lain)

Sumber: Data Diolah (2025)

3.4 Sumber Data

Pada penelitian ini, data yang digunakan adalah jenis data primer yang diambil menggunakan kuesioner *online* yang disebar melalui Google Form. Oleh karena itu, kuesioner yang akan diberikan kepada responden yang memenuhi persyaratan menjadi sumber data utama penelitian ini. Hasil jawaban terhadap kuesioner dikumpulkan dari individu yang mengetahui dan pernah bertransaksi menggunakan QRIS di Bandar Lampung.

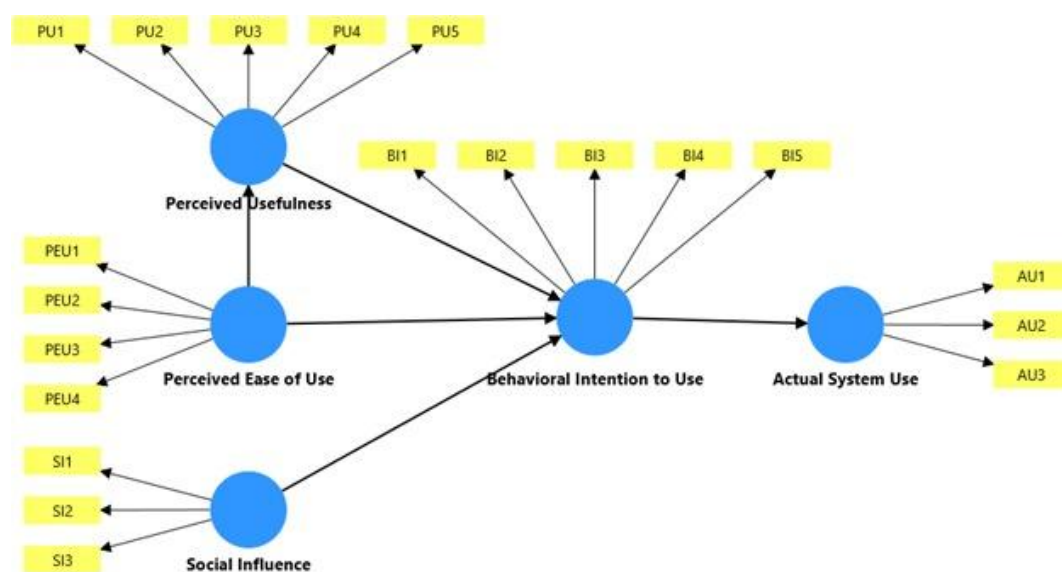
3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner menggunakan Google Form. Menurut Sekaran & Bougie (2016), kuesioner merupakan alat yang digunakan untuk mengumpulkan data yang berupa daftar pertanyaan tertulis yang telah disusun terlebih dahulu dan harus dijawab oleh responden. Kuesioner akan diberikan kepada pengguna QRIS di Bandar Lampung. Kuesioner yang telah dibuat akan disebarluaskan pada saat pelaksanaannya melalui platform WhatsApp, Instagram, Telegram dan media sosial lainnya guna mengumpulkan data yang dibutuhkan untuk mendukung penelitian. Responden dalam penelitian ini hanya diminta untuk memberikan jawaban yang sesuai dengan alternatif jawaban yang disarankan untuk pertanyaan yang menjadi indikator masing-masing variabel dalam penelitian.

3.6 Teknik Analisis Data

Untuk menilai hipotesis penelitian, teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan *Structural Equation Model* (SEM) yang dibantu dengan alat *Partial Least Square* (PLS). PLS adalah model persamaan struktural berbasis varian atau komponen. Pemodelan persamaan struktural (SEM) adalah kumpulan teknik statistika yang memungkinkan pengujian rangkaian hubungan yang agak kompleks

yang tidak dapat diselesaikan dengan persamaan regresi linear. Software SmartPLS 4.0 digunakan dalam penelitian ini untuk menguji hubungan antar variabel, karena SmartPLS memiliki keunggulan dalam menangani model struktural yang kompleks dengan banyak konstruk laten dan indikator, yang membuatnya menjadi pilihan yang populer. Dalam menganalisis PLS digunakan dua submodel, yaitu model pengukuran (*outer model*) yang digunakan untuk pengujian validitas dan reliabilitas, sedangkan model struktural (*inner model*) diterapkan untuk pengujian kausalitas atau pengujian hipotesis untuk pengujian model prediktif. Berikut model SEM yang akan digunakan pada penelitian ini.



Gambar 3.1 Model Penelitian Menggunakan SEM PLS

Sumber: Data Diolah (2025)

3.6.1 Uji Model Pengukuran (*Outer Model*)

Menurut Hair *et al.*, (2019), uji model adalah evaluasi terhadap alat yang dipakai untuk mengumpulkan data penelitian. Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel yang digunakan layak dan memiliki kevalidan serta tingkat reliability yang baik. Terdapat parameter pengujian yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

a. *Convergent Validity*

Validitas konvergen mengukur besarnya korelasi antara konstruk dan variabel laten. Pengujian validitas konvergen dapat dilihat dari faktor pemuatan untuk setiap

indikator konstruk dengan nilai *loading factor* harus lebih besar dari 0,7 maka indikator dikatakan valid. Setelah itu, dilakukan tahap *Average Variance Extracted* (AVE) yang merupakan persentase rata-rata nilai antar item pernyataan atau indikator suatu variabel yang merupakan ringkasan *convergent indicator*. Apabila terdapat nilai AVE yang memiliki nilai lebih besar dari 0,5 maka dikatakan valid.

b. *Discriminant Validity*

Pada parameter ini, diharapkan nilai *loading factor* harus lebih besar daripada nilai *cross loading*, maka indikator dikatakan memenuhi validitas diskriminan. Validitas diskriminan tidak hanya dapat dilihat melalui nilai *cross loading* saja tetapi dapat juga dilihat melalui nilai rata-rata varians hasil ekstraksi atau *Average Variation Extracted* ($\sqrt{AVE}$). Model dikatakan mempunyai diskriminan validitas yang cukup baik jika akar AVE untuk setiap konstruk lebih besar daripada korelasi antara konstruk dan konstruk lainnya.

c. *Reliability Analysis*

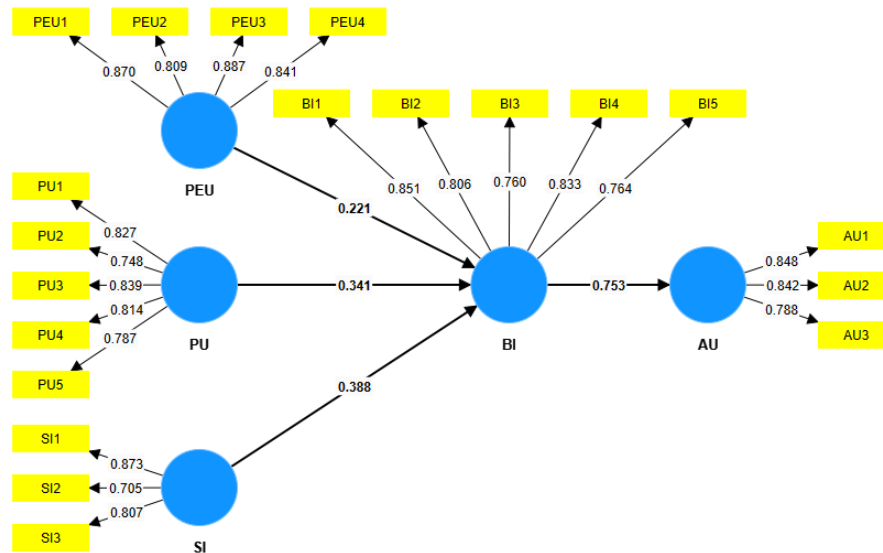
Reliability analysis dilakukan menggunakan parameter *composite reliability*. Nilai yang diharapkan adalah nilai *composite reliability* lebih besar dari 0,7 maka indikator yang digunakan untuk mengukur variabel laten dikatakan reliabel. Selain itu, *cronbach's alpha* juga digunakan untuk memperkuat uji reliabilitas. Dapat dikatakan memenuhi persyaratan *cronbach's alpha* dengan nilai minimal 0,7 dan nilai ideal 0,8 atau 0,9.

Tabel 3.3 *Rule of Thumb Outer Model*

Kriteria	Parameter	Rule of Thumb
<i>Convergent Validity</i>	<i>Loading Factor</i>	>0.70
<i>Discriminant Validity</i>	<i>Cross Loading</i>	>0.50
	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	>0.50
	HTMT	<0.90
Reliabilitas	<i>Cronbach's Alpha</i>	>0.70
	<i>Composite Reliability</i>	>0.70

Sumber: Hair et al., (2019)

Kesimpulannya, item yang memenuhi nilai-nilai di atas tersebut dianggap layak untuk digunakan dalam penelitian, karena ketepatan dan konsistensi instrumen dalam mengukur variabel dapat dipertanggung jawabkan. Maka dari itu, untuk mengukur kelayakan dari instrumen penelitian ini, berikut adalah hasil dari uji coba validitas dan reliabilitas menggunakan 50 sampel.



Gambar 3.2 Loading Factor Instrumen Penelitian

Sumber: Data Diolah (2025)

Gambar 3.2 menunjukkan nilai *loading factor* dari setiap item yang mengukur konstruk. Nilai *loading factor* yang diharapkan agar item memenuhi syarat validitas konvergen adalah $> 0,7$, dan item yang bernilai $< 0,7$ akan dieliminasi dalam penelitian karena dianggap memiliki kontribusi yang kecil dalam penelitian (Hair *et al.*, 2019). Untuk lebih jelasnya, hasil pengujian dapat dilihat pada tabel 3.4 dan 3.5 berikut ini.

Tabel 3.4 Uji Validitas Konvergen

Variabel	Item	Nilai Loading Factor ($> 0,7$)	Nilai AVE ($> 0,5$)	Keterangan
Persepsi Kemudahan Penggunaan (X1)	X1.1	0.870	0.726	VALID
	X1.2	0.809		VALID
	X1.3	0.887		VALID
	X1.4	0.841		VALID
Persepsi Manfaat (X2)	X2.1	0.827	0.646	VALID
	X2.2	0.748		VALID

Variabel	Item	Nilai Loading Factor ($> 0,7$)	Nilai AVE ($> 0,5$)	Keterangan
	X2.3	0.839		VALID
	X2.4	0.814		VALID
	X2.5	0.787		VALID
Pengaruh Sosial (X3)	X3.1	0.873	0,637	VALID
	X3.2	0.705		VALID
	X3.3	0.807		VALID
Niat Perilaku Untuk Menggunakan (Z)	Z1.1	0.851	0.646	VALID
	Z1.2	0.806		VALID
	Z1.3	0.760		VALID
	Z1.4	0.833		VALID
	Z1.5	0.764		VALID
Penggunaan Aktual (Y)	Y1.1	0.848	0.683	VALID
	Y1.2	0.842		VALID
	Y1.3	0.788		VALID

Sumber: Data Diolah (2025)

Tabel 3.5 Uji Reliabilitas Konstruk

	Cronbach's Alpha ($> 0,7$)	Composite Reliability ($> 0,7$)	Keterangan
Penggunaan Aktual	0.768	0,771	RELIABEL
Niat Perilaku Untuk Menggunakan	0.863	0,868	RELIABEL
Persepsi Kemudahan Penggunaan	0.874	0,878	RELIABEL
Persepsi Manfaat	0.863	0,870	RELIABEL
Pengaruh Sosial	0.718	0,754	RELIABEL

Sumber: Data Diolah (2025)

Berdasarkan hasil uji pada tabel 3.4 dan 3.5, diketahui bahwa setiap konstruk telah memenuhi syarat validitas konvergen dan reliabilitas. Hal tersebut mengartikan bahwa semua item yang diujikan benar memberikan kontribusi yang baik dalam membentuk konstruk. Sebagai alat ukur, item penelitian juga dapat dipastikan keandalan dan konsistensinya dalam mengukur konstruk.

3.6.2 Uji Model Struktural (*Inner Model*)

Uji model struktural (*inner model*) dilakukan untuk mengetahui nilai R Square (R^2) (*Coefficient ditterminance*), koefisien jalur (*Path Coeffecient*), memvalidasi kebaikan model (Model Fit) dan *Predictif Relevan* (Hair *et al.*, 2019). Terdapat parameter pengujian yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

a. Nilai koefisien jalur (*Path Coefficient*)

Nilai koefisien jalur dapat digunakan sebagai acuan untuk mengetahui apakah hipotesis berjalan dalam arah positif atau negatif. Nilai yang berada di antara 0 sampai 1 dianggap positif dan nilai yang berada di antara 0 sampai -1 dianggap negatif. Nilai koefisien jalur juga digunakan untuk menentukan persamaan struktural dari model yang diujikan.

b. R^2 (*R-Square*)

Nilai *R-Square* digunakan untuk menjelaskan seberapa besar pengaruh atau kekuatan variabel laten independen terhadap variabel laten dependen. Standar pengukuran *R-Square* adalah 0,75 yang dinyatakan kuat, 0,50 dinyatakan sedang, dan 0,25 dinyatakan lemah (Hair *et al.*, 2019).

c. Q^2 (*Stone Giesser Value*)

Q-Square digunakan untuk mengukur seberapa baik kecocokan relevansi model secara struktural. Jika nilai *Q-Square* lebih besar dari 0 (nol), berarti model memiliki nilai *predictive relevance* yang baik, dan jika nilai *Q-Square* lebih kecil dari 0 (nol), berarti model kurang memiliki relevansi prediktif.

d. GoF Index (*Goodness of Fit Index*)

Uji kecocokan model dengan menggunakan GoF *index* menggambarkan kecocokan model secara keseluruhan juga digunakan untuk mengukur tingkat kecocokan model apakah terdapat perbedaan antara nilai yang diobservasi dengan nilai-nilai yang diharapkan di dalam model penelitian. GoF diperoleh dengan akar kuadrat dari AVE yang dikalikan dengan nilai rata-rata R-Square. Kriteria nilai GoF adalah 0,10 (GoF kecil), 0,25 (GoF sedang), dan 0,36 (GoF besar).

3.6.3 Uji Hipotesis

Hipotesis penelitian adalah penilaian sementara untuk masalah penelitian yang validitasnya perlu diuji secara empiris. Pengujian hipotesis dilakukan untuk menunjukkan ada tidaknya pengaruh antar variabel pada sebuah penelitian. Tahap pengujian hipotesis menggunakan SmartPLS dilakukan dengan membandingkan nilai *T-Statistics* dan *P-Values* (Hair *et al.*, 2019), dengan ketentuan sebagai berikut:

Jika *T-Statistics* $> 1,96$ dan *P-Values* $< 0,05$, maka hipotesis diterima.

Jika *T-Statistics* $< 1,96$ dan *P-Values* $> 0,05$ maka hipotesis ditolak.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada pengguna QRIS di Bandar Lampung mengenai Perluasan Model Penerimaan Teknologi Untuk Mengukur Perilaku Penggunaan Metode Pembayaran QRIS, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi manfaat (*perceived usefulness*), yang artinya bahwa ketika QRIS dirasakan mudah diakses, dipelajari, dan dioperasikan, pengguna cenderung meyakini sistem ini bermanfaat. Hal ini selaras dengan prinsip dasar TAM yang menyatakan bahwa kemudahan penggunaan menjadi fondasi kognitif dalam membentuk persepsi manfaat.
2. Variabel persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat perilaku untuk menggunakan, hal ini menunjukkan bahwa seseorang akan terdorong motivasi psikologis untuk mengadopsinya bila suatu teknologi mudah digunakan dan bebas hambatan teknis. Fakta ini diperkuat oleh karakteristik responden yang didominasi oleh usia muda (69% berusia 18–29 tahun), kelompok yang secara alami lebih adaptif terhadap antarmuka digital modern.
3. Variabel persepsi manfaat (*perceived usefulness*) tidak berpengaruh signifikan terhadap niat perilaku untuk menggunakan, hasil menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara pengakuan rasional terhadap manfaat teknis dan motivasi perilaku aktual. Banyak responden mengakui kecepatan dan efisiensi QRIS, namun kebiasaan

- membayar tunai, kekhawatiran keamanan, atau persepsi bahwa transaksi kecil tidak memerlukan sistem digital masih menjadi penghambat dominan.
4. Variabel pengaruh sosial (*social influence*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat perilaku untuk menggunakan, hasil ini menunjukkan bahwa dalam konteks sosial di Bandar Lampung khususnya di kalangan generasi muda, pengaruh sosial seperti rekomendasi dari teman, keluarga, serta citra modernitas dari QRIS berhasil memiliki peran penting dalam membentuk keputusan penggunaan.
 5. Variabel niat perilaku untuk menggunakan (*behavioral intention to use*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan aktual (*actual system use*). Hal ini menunjukkan bahwa semakin kuat keinginan dan komitmen pengguna untuk menggunakan QRIS, maka semakin besar pula kemungkinan pengguna tersebut benar-benar memanfaatkan QRIS dalam aktivitas transaksi sehari-hari, sebagaimana dijelaskan dalam *Technology Acceptance Model* (TAM) bahwa niat penggunaan menjadi prediktor langsung dari perilaku penggunaan teknologi.

5.2 Saran

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan pada penelitian ini, terdapat beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi pertimbangan bagi berbagai pihak terkait, baik dari segi teoretis maupun praktis, yaitu sebagai berikut:

1 Saran Teoretis

Disarankan kepada mahasiswa untuk menggunakan penelitian ini guna mengembangkan ilmu pengetahuan, khususnya yang berkaitan dengan penerimaan teknologi dan perilaku konsumen dalam penggunaan sistem pembayaran digital. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam pengembangan *Technology Acceptance Model* (TAM), terutama terkait peran persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat, dan pengaruh sosial dalam menentukan niat perilaku serta penggunaan aktual QRIS di Bandar Lampung. Peneliti selanjutnya, disarankan untuk memperluas cakupan variabel penelitian dengan menambahkan faktor-faktor kontekstual seperti persepsi risiko,

kepercayaan, dan lainnya guna memahami hambatan psikologis yang memengaruhi niat penggunaan QRIS secara lebih mendalam. Selain itu, penelitian selanjutnya dapat melakukan perbandingan antar wilayah, dan menggunakan pendekatan kualitatif untuk menggali jawaban lebih dalam.

2 Saran Praktis

a. Bagi Masyarakat Pengguna QRIS

Bagi masyarakat pengguna, disarankan untuk terus memanfaatkan QRIS sebagai metode pembayaran utama dalam transaksi sehari-hari, dan mampu memotivasi atau mengajari kelompok orang yang belum menggunakannya dalam bertransaksi. Namun, harus tetap berhati-hati seperti menjaga kerahasiaan data pribadi, serta memastikan nominal dan tujuan transaksi sudah benar. Selain itu, bagi pelaku usaha yang menyediakan QRIS juga harus melakukan verifikasi transaksi untuk menghindari terjadinya penipuan. Pengguna juga disarankan untuk memanfaatkan fitur pencatatan transaksi yang tersedia sebagai sarana pengelolaan keuangan pribadi, sehingga manfaat penggunaan QRIS dapat dirasakan secara optimal dalam kehidupan sehari-hari.

b. Bagi Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP)

Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas layanan QRIS, baik dari segi kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, maupun stabilitas sistem. PJSP juga disarankan untuk menghadirkan inovasi layanan dan fitur yang relevan dengan kebutuhan pengguna, serta memberikan edukasi yang berkelanjutan kepada *merchant* dan pengguna, sehingga pengalaman penggunaan QRIS menjadi semakin optimal dan mendorong loyalitas pengguna.

c. Bagi Pemerintah dan Bank Indonesia

Bagi pemerintah dan Bank Indonesia, disarankan untuk terus memperkuat kebijakan dan regulasi yang mendukung pengembangan sistem pembayaran digital, khususnya QRIS. Upaya ini dapat dilakukan melalui peningkatan literasi dan edukasi keuangan digital kepada masyarakat, perluasan infrastruktur pendukung, serta pengawasan yang konsisten terhadap keamanan dan keandalan sistem. Dengan demikian, tingginya tingkat penggunaan QRIS dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan untuk mendukung inklusi keuangan dan efisiensi sistem pembayaran nasional.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, I Made Fery., I Made Pande Dwiana Putra. (2021). Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Norma Subjektif, Kualitas Informasi dan Minat Penggunaan: Studi pada Pengguna E-commerce. *Jurnal Akuntansi*, 31(5), 1318–1330.
- Andy, R., Dewi, A. C., & As'adi, M. (2021, May). An empirical study to validate the Technology Acceptance Model (TAM) in evaluating “Desa Digital” applications. In *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering* (Vol. 1125, No. 1, p. 012055). IOP Publishing.
- Ardito, B., Wilis, K., Hari, K. S., & Hasan, M. (2021). Application of QRIS as Digital Payment in The Tourism Industry During A Pandemic: A Focus Group Discussion (Case Study of Alun-Alun Kidul Yogyakarta). *RSF Conference Series: Business, Management and Social Sciences*, 1(3), 434–438. <https://doi.org/10.31098/bmss.v1i3.373>
- Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia. (2024). *Laporan tahunan 2024: Advancing Indonesia's payment system through innovation and synergy*. ASPI.
- Azzahroo, R. A., & Estiningrum, S. D. (2021). Preferensi Mahasiswa dalam Menggunakan Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS) sebagai Teknologi Pembayaran. *Jurnal Manajemen Motivasi*, 17(1), 10.
- Badir, M., & Andjarwati, A. L. (2020). The Effect of E-WOM, Ease of Use and Trust on Purchase Decisions (Study on Tokopedia Application Users). *Jurnal Minds: Manajemen Ide* Dan <https://doi.org/10.24252/minds.v7i1.13715>
- Balakrishnan, V., & Shuib, N. L. M. (2021). Drivers and inhibitors for digital payment adoption using the Cashless Society Readiness-Adoption model in Malaysia. *Technology in Society*, 65, 101554.
- Bank Indonesia. (2020). QR Code Indonesian Standard (QRIS). In Bi.Go.Id. Bank Indonesia. <https://www.bi.go.id/QRIS/default.aspx#heading1>

- Bank Indonesia. (2025). Laporan Perekonomian Provinsi Lampung: Agustus 2025. Bank Indonesia.
- Chandra, M. B., & Kohardinata, D. C. (2021). Dampak Persepsi Manfaat Dan Persepsi Risiko Terhadap Fintech Continuance Intention Pada E-Wallet. *PERFORMA: Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis*, 6(5), 465–474.
- Ciptowati, L., & Setiawan, D. (2024). An Analysis of QRIS Usage Behavior Using UTAUT Approach. *APMBA (Asia Pacific Management and Business Application)*, 13(1)
- Creswell, J.W., & Creswell, J.D. (2018). Research design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches (5th ed.). LA: SAGE.
- Damayanti, A. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Rumah Cantik Drw Di Kota Metro* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Metro).
- Davis, F. D., Granić, A., & Marangunić, N. (2024). The technology acceptance model: 30 years of TAM. *Switzerland: Springer International Publishing AG*.
- 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.
- Duryadi. (2021). Metode Penelitian Ilmiah: Metode penelitian empiris, model path analysis dan analisis menggunakan SmartPLS. Semarang: Yayasan Prima Agus Teknik.
- Erwinsyah, E., Ningsih, K. E., & Anjelita, K. (2023). Pengaruh persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kegunaan terhadap niat untuk menggunakan dan penggunaan aktual teknologi pembayaran digital QRIS. *Jurnal Ekonomi & Manajemen Indonesia*, 23(1), 22-36.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). Partial Least Squares Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris. Universitas Diponegoro.
- Gunawan, A., Fatikasari, A. F., & Putri, S. A. (2023). The effect of using cashless (QRIS) on daily payment transactions using the technology acceptance model. *Procedia Computer Science*, 227, 548-556.
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European business review*, 31(1), 2-24.
- Hameed, F., Malik, I. A., Hadi, N. U., & Raza, M. A. (2023). Brand awareness and purchase intention in the age of digital communication: A moderated mediation model of celebrity endorsement and consumer attitude. *Online Journal of Communication and Media Technologies*, 13(2), e202309.
- Iriani, S. S., & Andjarwati, A. L. (2020). Analysis of *perceived usefulness*,

- perceived ease of use, and perceived risk toward online shopping in the era of Covid-19 pandemic. *Systematic Reviews in Pharmacy*, 11(12), 313-320. Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Erlangga.
- Kurniawan, A. A., & Subhi, F. A. (2021). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan Menggunakan, dan Pengaruh Sosial Terhadap Minat Menggunakan Go Payment. *Fokus Bisnis: Media Pengkajian Manajemen Dan Akuntansi*, 20(2), 144-153.
- Kurniawati, E. T., Zuhroh, I., & Malik, N. (2021). Literasi dan Edukasi Pembayaran Non Tunai Melalui Aplikasi QR Code Indonesian Standard (QRIS) Pada Kelompok Milenial. *Studi Kasus Inovasi Ekonomi*, 05(01), 23–30.
- Lahusa, R. (2023). Perilaku Pengguna E-Wallet Dan Mobile Banking Selama COVID-19. *JEBESH: Journal of Economics Business Ethic and Science Histories*, 1(1), 13-23.
- Latifah, R., & Heny, K. (2021). Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan Dan Kepercayaan Terhadap Minat Penggunaan Pada Aplikasi Ovo. *Journal IMAGE*, 10(1), 53 62.
- Lemeshow S, Hosmer D, Klar J, Lwanga S. Adequacy of Sample Size in Health Studies. John Wiley and Sons; 1990.
- Lonardi, H., & Legowo, N. (2021). *Analysis of factors affecting use behavior of QRIS payment system in DKI Jakarta*. Turkish Journal of Computer and Mathematics Education, 12(6), 3709-3728.
- Mahendra, I. (2016). Penggunaan Technology Acceptance Model (TAM) dalam Mengevaluasi Penerimaan Pengguna terhadap Sistem Informasi pada PT. Ari Jakarta. *Jurnal Sistem Informasi*, 5 (2), 183-195.
- Maulana, Y. (2024). Pengaruh perceived ease of use dan *perceived usefulness* terhadap behavioral intention to use pada pengguna layanan QRIS BSI Mobile dengan trust sebagai variabel intervening. Skripsi sarjana, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
- Nadia, G., Wiryawan, D., Asri, D., & Ambarwati, S. (2022). Kemudahan Terhadap Niat Penggunaan E-Wallet Shopeepay (Studi Pada Pengguna ShopeePay di Bandar Lampung). 3(2), 185–198.
- Natalia, O., & Tesniwati, R. (2021). The Effect of Perception of Trust, Perception of Ease of Use, Perception of Benefits, Perception of Risk and Perception Of Service Quality On Interest In Using Mobile Banking Bank Independent In Bekasi City. *International Journal of Science*. <http://ijstm.inarah.co.id>
- Prastiawan, D. I., Aisjah, S., & Rofiaty, R. (2021). The effect of *perceived usefulness*, perceived ease of use, and social influence on the use of mobile

- banking through the mediation of attitude toward use. *APMBA (Asia Pacific Management and Business Application)*, 9(3), 243-260.
- Randa, R., & Eka, S. (2019). Pengaruh Social Influence dan Lifestyle Terhadap Niat Membeli pada Carrefour. *Jurnal Manajemen*, 2(1), 351–365.
- Rachman, A., Julianti, N., & Arkoyah, S. (2024). Challenges and Opportunities for QRIS Implementation as a Digital Payment System in Indonesia. *EkBis: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 8(1), 1-13.
- Ratnawati, A. T., & Malik, A. (2024). The effect of perceived ease of use, benefits, and risks on intention in using the quick response code Indonesian standard. *Global Business & Finance Review (GBFR)*, 29(7), 110-125.
- Sari, Kartika., Ferdisar Adrian., Yuardy Farradia. (2020). Analisis Pendekatan Behavioral Intention Pada Minat Menggunakan Mobile Payment OVO. *Jurnal Online Mahasiswa(JOM) Manajemen*, 5(4), 1–23.
- Sekaran, U. & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*. New Jersey: Wiley.
- Setyawati, R. E. (2020, Januari). Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use Terhadap Behavioral Intention to Use dengan Attitude Towards Using sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Dewantara*, 3(1).
- Silaen, M. F., Manurung, S., & Nainggolan, C. D. (2021). Effect Analysis Of Benefit Perception, Ease Perception, Security And Risk Perception Of Merchant Interest In Using Quick Response Indonesia Standard (QRIS). *International Journal of Science, Technology & Management*, 2(5), 1574-1581.
- Solomon, M. R., Marshall, G. W., & Stuart, E. W. (2022). *Marketing: Real People, Real Choices* (11th ed.). Pearson Education.
- Sriekaningsih, A. (2020). QRIS dan Era Baru Transaksi Pembayaran 4.0 (I). CV Andi Offset.
- Syafaastuti, S., Delfina, Y., & Syahchari, D. H. (2024, September). The Use of the Technology Acceptance Model (TAM) to Analyze the Effects of Social Influence on the Interest in Implementing Cashless Payment (QRIS). In *2024 7th International Conference of Computer and Informatics Engineering (IC2IE)* (pp. 1-6). IEEE.
- Syah, D. H., Dongoran, F. R., Nugrahadi, E. W., & Aditia, R. (2022). Understanding the technology acceptance model in the QRIS usage: Evidence from SMEs in Indonesia. *International Journal of Research in Business and Social Science* (2147-4478), 11(6), 12-19.
- Tenggino, D., & Mauritsius, T. (2022). Evaluation of Factors Affecting Intention to Use QRIS Payment Transaction. *ICIC Express Letters*, 16 (4), 343–349.
- Venkatesh, V. (2012). Consumer Acceptance and Use of Information Technology:

Extending The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 1. MIS quaterly.

Wahidin, M., Awalludin, D., & Dennis, K. (2021). Analisis Tingkat Penerimaan Aplikasi BCA Mobile Di Karawang Menggunakan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM), (September).

Wardhana, A. (2024). *Electronic Payment System Dalam E-Commerce* (Issue September).

Widodo, A., & Putri, A. S. A. (2017). Pengaruh Persepsi Kegunaan Dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Sikap Penggunaan Teknologi Pada Pengguna Instagram Di Indonesia. *Journal of Secretary and Business Administration*, 1(1), 18.