

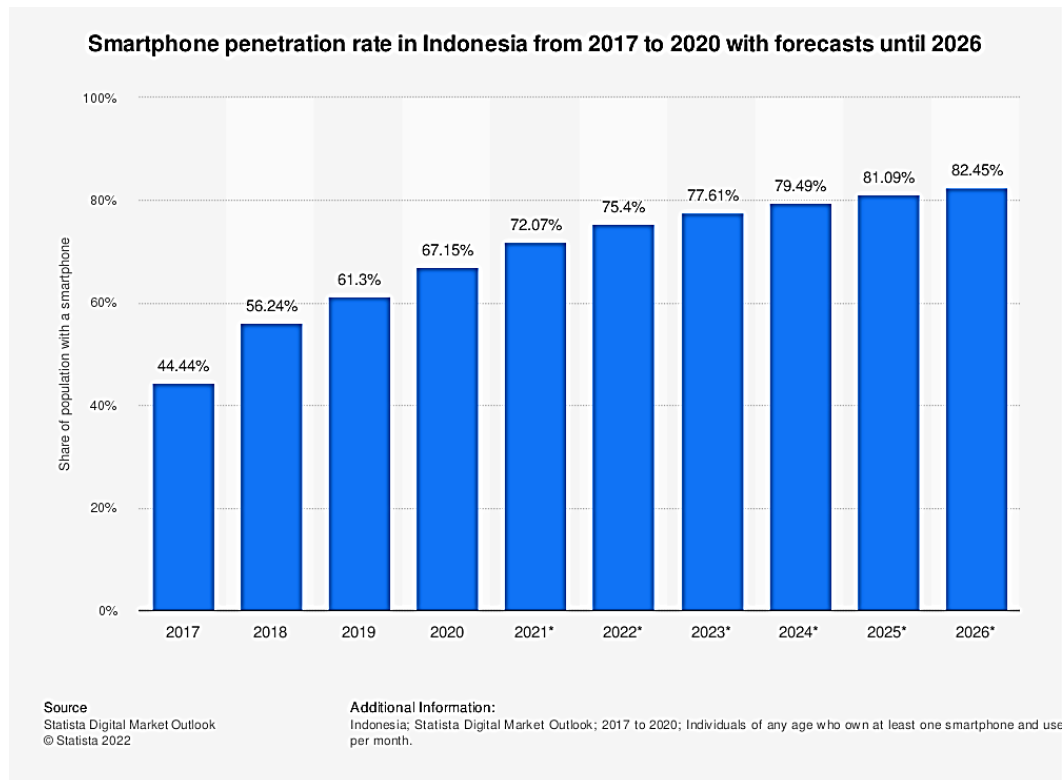
## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Dewasa ini, perkembangan teknologi sangat cepat dan mempengaruhi pola kehidupan masyarakat. Penggunaan teknologi juga sudah menjadi kebutuhan dasar masyarakat selain sandang, pangan papan. Perkembangan cepat tersebut dikarenakan Internet yang membuat semua orang bebas untuk mendapatkan informasi yang diinginkan. Tidak hanya itu adanya internet juga membuat perkembangan yang signifikan dalam kegiatan bertransaksi sehari-hari masyarakat. Di mana awalnya pembayaran suatu transaksi dilakukan dengan menggunakan uang tunai (*cash*) dan sekarang menjadi non-tunai (*cashless*). Pembayaran non-tunai tersebut memiliki berbagai jenis dan bentuk seperti cek, uang elektronik, dompet digital, dan baru-baru ini muncul sebagai jenis pembayaran adalah menggunakan *QR code*. Dengan banyaknya cara pembayaran tersebut masyarakat tinggal memilih dengan teknologi mana yang dirasa sesuai dengan kebutuhannya. Dengan catatan penjual atau toko tempat di mana transaksi tersebut berlangsung telah mendukung pembayaran tersebut.

Data yang didapat dari Datareportal.com dan telah dihimpun oleh Katadata.id menunjukkan bahwa pengguna Internet di Indonesia mengalami kenaikan tiap tahunnya. Pada bulan Januari 2022 pengguna internet di Indonesia telah mencapai 204,7 juta atau sekitar 75.7 persen total penduduk di Indonesia. Hal tersebut menunjukkan terjadi kenaikan sebesar 54% hanya dalam kurun waktu 5 tahun



**Gambar 1. 1 Kenaikan Pengguna Internet di Indonesia**

*Sumber : Statista.com, diakses Juni 2022*

belakangan ini. Kenaikan pengguna internet di Indonesia juga diiringi dengan jumlah peningkatan kepemilikan gawai pintar atau *smartphone*. Data yang didapat dari statista.com di atas menunjukkan bahwa 75% penduduk Indonesia telah menggunakan internet. Di mana jika kita membandingkan tingkat pengguna internet dengan pengguna gawai pintar di Indonesia didapatkan bahwa sekitar 99% penduduk Indonesia yang menggunakan internet juga memiliki gawai pintar.

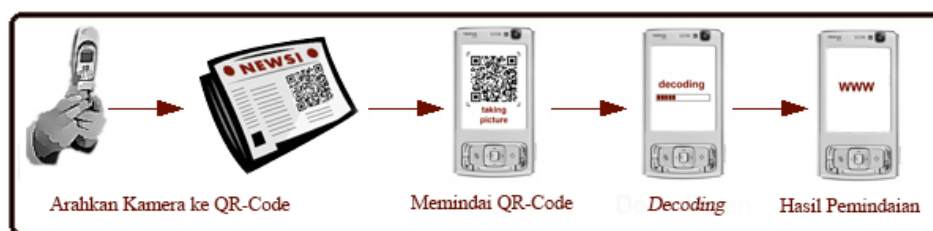
Perkembangan teknologi yang sangat pesat juga mempengaruhi kegiatan transaksi sehari-hari masyarakat. Banyak orang saat ini dapat melakukan pembayaran dengan sangat mudah, seperti hanya dengan menekan tombol pada gawai pintar mereka. Pembayaran tersebut disebut dengan pembayaran digital atau elektronik. Data yang didapat dari Bank Indonesia memaparkan bahwa pada Januari

2022 transaksi menggunakan uang elektronik tumbuh sebesar 66% YoY menjadi Rp 4,524 T. Angka tersebut merupakan angka yang besar jika dibanding dengan tipe pembayaran non-tunai yang lain seperti ATM dan Kartu Debet yang hanya memiliki kenaikan 14% YoY menjadi Rp 711 T. Oleh karena, pemilik usaha juga penting untuk mengikuti tren penggunaan uang digital tersebut agar meningkatkan nilai kompetitifnya. Jika dilihat perkembangan yang begitu pesat tersebut mengindikasikan bahwa terdapat perubahan perilaku masyarakat menuju arah masyarakat tanpa uang tunai di mana pembayaran digital menjadi tren. (Najib dan Fahma 2020).

Pembayaran digital sebagai salah satu bentuk pembayaran non-tunai atau *cashless* juga memiliki berbagai macam bentuk dikutip dari laman resmi Bank BRI, ada 4 jenis pembayaran digital. Pertama adalah uang elektronik atau E-Money. Jenis pembayaran ini menggunakan kartu atau *card-based* yang berguna untuk menggantikan uang fisik sebagai pembayarannya. Contohnya adalah kartu flazz, brizzi, tap-cash dan lain-lain yang biasanya digunakan untuk pembayaran alat transportasi atau jalan tol. Kedua adalah M-Banking atau *mobile banking*, layanan ini adalah perbankan digital yang diakses melalui internet dan dengan memasang aplikasi pada gawai pintar atau *smartphone*. Layaknya layanan perbankan konvensional, hampir semua ada di sini seperti transfer, pembayaran tagihan, dan lain-lain. Saat ini semua bank memiliki layanan M-Banking-nya masing-masing, contohnya adalah BNI Mobile, BRI Mobile dan lain-lain. Ketiga adalah Internet Banking, layanan ini mirip dengan M-Banking di mana kita bisa mengaksesnya melalui internet, perbedaannya adalah kita perlu membukanya melalui jendela

browser. Keempat adalah E-Wallet atau dompet digital, layanan keuangan yang berbasis aplikasi dan berfungsi untuk menyimpan uang digital layaknya dompet biasa untuk menyimpan uang tunai. Tidak seperti layanan M-Banking, layanan ini memiliki lebih banyak kegunaannya seperti membayar parkir, makanan, pulsa yang mana dengan nominal yang tidak terlalu besar. Contoh dari layanan ini adalah OVO, Gopay, LinkAja, Dana dan lain-lain. Dari semua sistem pembayaran tersebut terdapat satu jenis layanan pembayaran yang cepat dan mudah yaitu menggunakan QR Code. Tetapi agar bisa berjalan cara pembayaran ini memerlukan sistem pembayaran seperti M-Banking atau E-Wallet yang memiliki aplikasi tersendiri.

QR Code atau *Quick Response Code* atau Kode Respons Tanggap adalah salah satu jenis kode matriks atau batang dua dimensi yang dikembangkan oleh Denso Wave, salah satu divisi dari perusahaan Denso Corporation, Jepang yang dipublikasikan pada tahun 1994. QR Code ini adalah bentuk evolusi dari kode batang yang semula satu dimensi menjadi dua dimensi. Dengan perkembangan tersebut satu QR Code dapat menyimpan informasi yang lebih banyak dan lebih cepat dibaca sesuai dengan namanya yaitu kode respons cepat. Tidak seperti kode



**Gambar 1. 2 Cara Kerja QR Code**

*Sumber: Wikipedia.org, diakses Juni 2022*

batang, QR Code bekerja dengan cara memindai kode tersebut menggunakan gawai pintar yang memiliki koneksi internet, kemudian akan di-*decode* menjadi sebuah tulisan atau *link* hipertaut yang nantinya bisa dipakai untuk berbagai macam hal.

QR Code dapat dimanfaatkan pada berbagai macam bidang, seperti contohnya adalah digunakan sebagai presensi kehadiran mahasiswa, digunakan untuk membubuhkan detail terhadap suatu hal dan baru-baru ini digunakan sebagai salah satu cara pembayaran.

Di Indonesia sendiri pembayaran menggunakan QR Code sudah mulai muncul sekitar tahun 2018-an. Berdasar artikel yang dimuat oleh [katadata.id](http://katadata.id) perkembangan jenis pembayaran ini dimulai dari diluncurkannya Gopay salah satu layanan pembayaran digital besutan Gojek dan puncaknya ketika BNI yang memperkenalkan aplikasi *Your All Payment* pada ajang Asian Games 2018. Tren pembayaran QR yang meningkat membuat perusahaan *fintech* yang lain ikut untuk mengeluarkan QR Code-nya masing-masing. Di samping itu, jenis pembayaran yang saat itu belum diatur oleh BI (Bank Indonesia) menimbulkan banyak sekali masalah, salah satu contohnya adalah muncul modus penipuan baru dan juga masyarakat menjadi kebingungan karena terlalu banyak kode QR yang berbeda-beda. Menganggapi hal tersebut, tepat pada tanggal 17 Agustus 2019 Bank Indonesia resmi meluncurkan *Quick Response Indonesian Standart* atau QRIS yang membuatnya sebagai standar pembayaran dengan QR Code di Indonesia. Dalam penelitian ini sebutan *Quick Response Indonesian Standart* akan digantikan dengan akronim QRIS ke depannya.

Diluncurkannya QRIS resmi oleh Bank Indonesia membuat seluruh pembayaran QR sejak saat itu diatur oleh satu kode saja. Hal tersebut sesuai dengan slogan dari QRIS itu sendiri yaitu “Satu *QR Code* untuk semua *Payment*”. QRIS bekerja dengan cara menggabungkan seluruh pihak atau aplikasi penyedia layanan

pembayaran menggunakan *QR Code* menjadi satu. Dikutip dari laman resminya “ qris.id telah mendukung aplikasi pembayaran dari penyelenggara mana pun baik bank dan non bank yang digunakan masyarakat, dapat digunakan di seluruh toko, pedagang, warung, parkir, tiket wisata, donasi (*merchant*) berlogo QRIS, meskipun penyedia QRIS di *merchant* berbeda dengan penyedia aplikasi yang digunakan

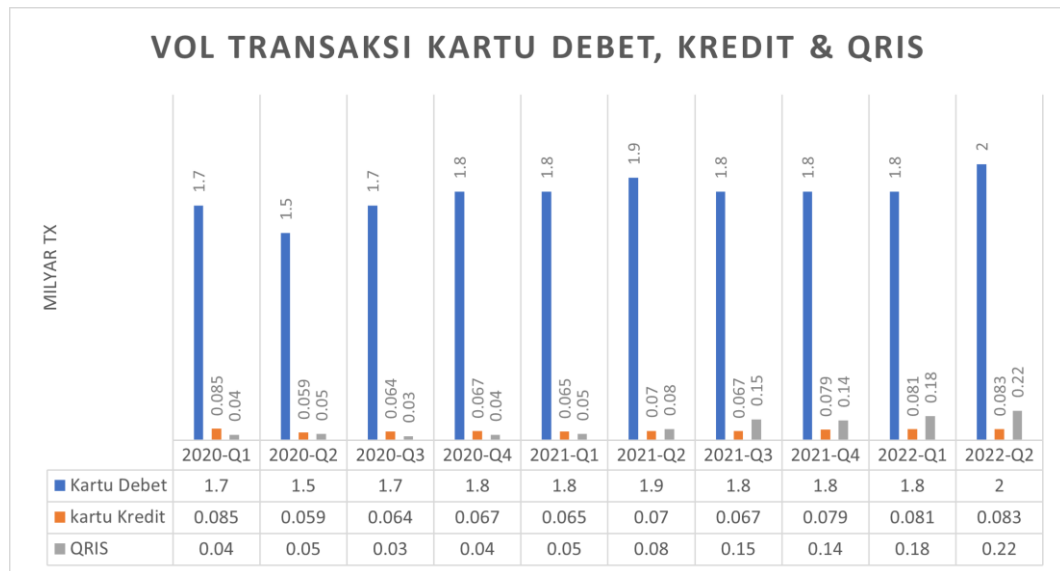


**Gambar 1. 1 Skema Pembayaran QRIS**

*Sumber : qris.online, diakses Juni 2022*

masyarakat”. Tidak hanya memberi kemudahan terhadap masyarakat QRIS juga memberi manfaat terhadap *merchant* atau penjual, karena tidak perlu mendaftar ke berbagai macam penyedia jasa pembayaran QR. Keunggulan yang lain yang didapat *merchant* antara lain, Notifikasi Transaksi QRIS, Gratis *Software* POS Kasir, Mendapatkan QRIS statis & dinamis, *Service Center* QRIS.id *Fast Response* hingga Pinjaman modal usaha Sampai 2M. Tidak hanya itu pembayaran QRIS juga

turut andil dalam pencegahan penularan virus COVID-19 dikarenakan tidak ada kontak secara fisik maupun tidak langsung layaknya menggunakan uang tunai.



**Gambar 1. 4 Volume Transaksi Kartu Debet, Kartu Kredit dan QRIS**

*Sumber : aspi-Indonesia.or.id, diolah Juni 2022*

Penggunaan sistem pembayaran QRIS di Indonesia tiap tahunnya menunjukkan angka kenaikan yang cukup signifikan. Data yang diambil dari web resmi Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) menunjukkan bahwa kenaikan volume transaksi YoY pada bulan Juni 2022 meningkat 199% dari tahun sebelumnya. Tetapi tingginya kenaikan volume jumlah pembayaran QRIS tersebut jika dibandingkan dengan sistem pembayaran non-tunai (*cashless*) lain seperti kartu debit masih kalah jauh seperti yang terlihat pada gambar 1.4. Mengingat masih adanya jarak yang sangat besar antara transaksi kartu debit dan juga QRIS serta pembayaran QRIS yang sangat erat dengan teknologi sistem informasi dalam sebuah bisnis membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini.



**Gambar 1. 5 Tantangan Keamanan Siber Indonesia**

*Sumber : kominfo.go.id, diakses Juni 2022*

Keamanan sistem akhir-akhir ini menjadi topik yang hangat dibicarakan khususnya di Indonesia. Hal tersebut dikarenakan banyak sekali kasus terkait dengan kebocoran data dan *hacker* yang terjadi di beberapa sistem informasi milik instansi terkemuka di Indonesia. Data yang diperoleh dari katadata.id menunjukkan bahwa Keamanan Siber di Indonesia masih menempati peringkat ke 3 terburuk dibanding dengan negara peserta G20 lain. Hal tersebut sangat disayangkan dikarenakan sangat tingginya perkembangan digital Indonesia tidak bersamaan dengan tingkat keamanan digitalnya. Keamanan adalah komponen yang vital bagi sebuah sistem informasi, terlebih jika sistem tersebut terkoneksi dengan internet. Keamanan menurut Cloudmatika.co. merupakan prosedur untuk mencegah pencurian data, akses tidak sah, dan kerusakan terhadap sistem informasi suatu perusahaan. Hal tersebut menjadi vital dikarenakan setiap sistem informasi memuat



informasi atau data yang seharusnya hanya bisa diakses bagi orang yang memiliki hak. Ditambah jika terkait dengan sistem informasi pembayaran, keamanan menjadi hal yang mutlak ada dikarenakan selalu bersinggungan dengan data pribadi dan uang. Sehingga tingkat keamanan sebuah sistem informasi menjadi salah satu pertimbangan seseorang untuk menggunakan sistem tersebut.



**Gambar 1. 6 Permasalahan Keamanan QRIS**

*Sumber : Kompas.com & x.com, diakses Mei 2023*

Sistem pembayaran QRIS tidak terkecuali, juga ditemui beberapa celah keamanan yang merugikan beberapa pengguna. Salah satu contohnya adalah terdapat beberapa pengguna yang kehilangan uang saat melakukan transaksi dan kasus penggantian gambar QRIS disalah satu masjid di Indonesia. Fenomena tersebut menjadi perhatian khusus dimasyarakat tentang bagaimana keamanan

sistem pembayaran QRIS tersebut. Sehingga pihak pengelola QRIS haruslah segera menangani masalah-masalah tersebut dengan cepat agar masyarakat tidak panik dan menjadi tidak minat untuk menggunakannya.

Banyak penelitian sebelumnya yang meneliti penerimaan penggunaan sistem pembayaran belum memasukkan faktor keamanan, sebagai salah satu faktor penentu penggunaan sistem. Seperti pada penelitian oleh (Flavián dan Guinalú 2006) yang menyarankan untuk penelitian selanjutnya dapat menambahkan faktor keamanan tersebut dikarenakan sekarang ini menjadi hal yang penting. Sehingga berdasarkan fenomena dan saran dari peneliti sebelumnya, dalam penelitian ini ditambahkan faktor keamanan sebagai salah satu variabel dan fokus penelitian untuk mengetahui penggunaan sistem pembayaran QRIS.

Kota Semarang secara geografis terletak di tengah dan sekaligus pesisir utara Pulau Jawa. Kota Semarang sendiri adalah pusat pemerintahan atau ibu kota provinsi Jawa Tengah dan menjadi pusat kegiatan bisnis daerah sekitarnya. Hal tersebut dapat dilihat dari banyak berdirinya gedung-gedung perusahaan ternama serta *outlet brand- brand* terkenal. Mengingat Kota Semarang menjadi salah satu pusat kegiatan masyarakat di Provinsi Jawa Tengah, membuat Kota Semarang menjadi kota yang cukup padat penduduk. Data yang diambil dari Dispendukcapil Kota Semarang, pada bulan Juni 2022 jumlah penduduk Kota Semarang sebesar 1,6 Juta orang. Angka tersebut belum ditambah dengan orang yang bertempat tinggal di sekitar Kota Semarang yang sehari-hari melaju untuk bekerja ke Kota Semarang. Banyaknya orang yang berada di Kota Semarang membuat semakin kuat juga roda perekonomian di kota tersebut dalam hal ini adalah kegiatan transaksi jual-beli.

Dalam kegiatan transaksi uang Kota Semarang sendiri sudah sangat mendukung dengan adanya metode-metode pembayaran digital masa kini salah satunya adalah metode atau sistem pembayaran *cashless* menggunakan QRIS. Salah satu bentuk dukungan yang dilakukan oleh pemerintah Kota Semarang terhadap sistem pembayaran tersebut adalah seperti menyediakan fasilitas dan mendorong penggunaannya dalam modal transportasi bus Trans Jawa Tengah. Namun di samping semakin mudah dan banyaknya penggunaan QRIS di Kota Semarang, masih banyak juga yang masih memilih menggunakan metode pembayaran tunai ataupun pembayaran dengan kartu debit karena merasa masih dapat diandalkan ataupun belum mengetahui sistem pembayaran QRIS itu sendiri.

Untuk mencari solusi dari permasalahan yang ada, diperlukan analisis dengan pendekatan tertentu untuk mengukur penerimaan QRIS sebagai salah satu metode pembayaran digital. Beberapa pendekatan yang sering digunakan untuk analisis tersebut seperti, *Theory of Reason Action* (TRA), *Technology Acceptance Model* (TAM), *End-User Computing Satisfisfaction* (EUSC), dan *Task Techonoly Fit* (TTF). Untuk melakukan penelitian ini penulis memutuskan untuk menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) atau biasa juga disebut Model Keberterimaan Teknologi. Penggunaan TAM dalam penelitian ini dikarenakan pendekatan ini mampu memberi penjelasan yang kuat dan sederhana dalam penerimaan sebuah teknologi baru. Model TAM memisahkan antara aspek kognitif dan afektif dengan menjabarkan keyakinan atau *belief* yang didapat dari proses berpikir sebagai aspek kognitif dan sikap atau *attitude* yang didapat dari emosi sebagai aspek afektif (Abdillah 2018).

Penelitian mengenai penerimaan pembayaran QRIS dengan menggunakan TAM sudah pernah dilakukan sebelumnya. Salah satunya adalah (Pramuja, Wibowo, dan Suhermanto 2021), di mana dalam hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kegunaan dan kemudahan mampu memprediksi penerimaan terhadap metode pembayaran QRIS. Dari hasil penelitiannya itu disebutkan bahwa untuk penelitian selanjutnya agar menggunakan objek yang berbeda dalam penggunaan metode pembayaran QRIS tersebut. Berdasarkan dari penelitian tersebut, dalam penelitian ini peneliti akan memilih masyarakat Kota Semarang sebagai objek penelitian dengan sedikit perubahan variabel. Berdasarkan permasalahan dan didukung oleh penelitian terdahulu yang berkaitan dengan *Technology Acceptance Model* atau model keberterimaan teknologi mengenai suatu sistem informasi, maka peneliti akan melakukan penelitian tentang **“Pengaruh *Perceived Ease Of Use*, *Perceived Usefulness*, *Perceived Security* Terhadap *Actual Usage* Sistem Pembayaran *Quick Response Code Indonesian Standart (QRIS)* Melalui *Behavioral Intention To Use* Sebagai *Variabel Intervening* (Studi Pada Pengguna E-Wallet dan M-Banking di Kota Semarang)”**

## **1.2. Rumusan Masalah**

Sistem pembayaran QRIS hadir untuk menjawab permasalahan yang timbul dari sistem pembayaran QR sebelumnya. Banyaknya jumlah penyedia layanan pembayaran berbasis QR membuat pengguna bingung untuk menggunakannya. Sehingga hadirlah sistem pembayaran QRIS yang mana semua penyedia layanan pembayaran QR dijadikan satu dan diatur oleh negara.

Sejak diperkenalkannya ke publik pada tahun 2019 pengguna QRIS semakin berkembang pesat setiap tahunnya. Adanya pandemi COVID-19 pada tahun 2021 pun juga turut andil terhadap meningkatnya penggunaan sistem pembayaran ini. Hal tersebut dikarenakan QRIS mendukung pembayaran tanpa ada kontak fisik sama sekali yang bisa menyebabkan penyebaran virus tersebut. Menurut Bank Indonesia pada bulan Februari 2022 transaksi QRIS naik sebesar 305,49% (*year on year/yoy*) ke Rp 4,52 triliun. Namun, peningkatan yang sangat pesat tersebut jika dibandingkan dengan volume penggunaan transaksi non tunai yang lain seperti kartu debit masih kalah jauh.

Masalah-masalah lain yang ditemukan dalam sistem pembayaran QRIS lainnya adalah sangat bergantung dengan jaringan internet. Di mana sebagaimana kita tahu di Indonesia sendiri belum memiliki jaringan yang cukup merata di berbagai daerah. Adanya kasus penipuan dan fenomena kebocoran data yang baru-baru ini menjadi topik hangat di Indonesia juga membuat masyarakat menjadi khawatir apakah sistem pembayaran QRIS ini memang aman untuk digunakan. Serta masalah lainnya berasal dari sisi penjual yang belum semua mau menggunakan sistem pembayaran QRIS ini, walaupun sudah didorong oleh pemerintah daerah seperti yang dilakukan di Pemerintah Kota Semarang. Maka dari itu, dengan adanya masalah-masalah tersebut penulis tertarik untuk meneliti penerimaan penggunaan sistem pembayaran QRIS pada masyarakat Kota Semarang.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan di atas dan pada latar belakang, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Adakah pengaruh yang positif dan signifikan *ease of use QRIS Payment* terhadap *behavioral intention to use QRIS Payment* pada masyarakat Kota Semarang.
2. Adakah pengaruh yang positif dan signifikan *usefulness of QRIS Payment* terhadap *behavioral intention to use QRIS Payment* pada masyarakat Kota Semarang.
3. Adakah pengaruh yang positif dan signifikan *security of QRIS Payment* terhadap *behavioral intention to use QRIS Payment* pada masyarakat Kota Semarang.
4. Adakah pengaruh yang positif dan signifikan *behavioral intention to use QRIS Payment* terhadap *actual usage of QRIS Payment* pada masyarakat Kota Semarang.
5. Adakah pengaruh yang positif dan signifikan *ease of use QRIS Payment* terhadap *actual usage QRIS Payment* pada masyarakat Kota Semarang.
6. Adakah pengaruh yang positif dan signifikan *usefulness of QRIS Payment* terhadap *actual usage QRIS Payment* pada masyarakat Kota Semarang.
7. Adakah pengaruh yang positif dan signifikan *security of QRIS Payment* terhadap *actual usage QRIS Payment* pada masyarakat Kota Semarang.
8. Adakah pengaruh yang positif dan signifikan *behavioral intention to use QRIS Payment* berperan memediasi *ease of use QRIS Payment* terhadap *actual usage of QRIS Payment* pada masyarakat Kota Semarang.

9. Adakah pengaruh yang positif dan signifikan *behavioral intention to use QRIS Payment* berperan memediasi *usefulness of QRIS Payment* terhadap *actual usage of QRIS Payment* pada masyarakat Kota Semarang.
10. Adakah pengaruh yang positif dan signifikan *behavioral intention to use QRIS Payment* berperan memediasi *security of QRIS Payment* terhadap *actual usage of QRIS Payment* pada masyarakat Kota Semarang.

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan penjelasan sebelumnya mengenai konteks dan uraian bagaimana permasalahan tersebut diajukan, maka tujuan yang ingin dicapai dalam melaksanakan penelitian ini tercapai, antara lain:

1. Untuk menganalisis dan menguji adakah pengaruh yang positif dan signifikan *ease of use QRIS Payment* terhadap *behavioral intention to use QRIS Payment* pada masyarakat Kota Semarang.
2. Untuk menganalisis dan menguji adakah pengaruh positif dan signifikan *usefulness of QRIS Payment* terhadap *behavioral intention to use QRIS Payment* pada masyarakat Kota Semarang.
3. Untuk menganalisis dan menguji adakah pengaruh yang positif dan signifikan *security of QRIS Payment* terhadap *behavioral intention to use QRIS Payment* pada masyarakat Kota Semarang.
4. Untuk menganalisis dan menguji adakah pengaruh yang positif dan signifikan *behavioral intention to use QRIS Payment* terhadap *actual usage of QRIS Payment* pada masyarakat Kota Semarang.

5. Untuk menganalisis dan menguji adakah pengaruh yang positif dan signifikan *ease of use QRIS Payment* terhadap *actual usage QRIS Payment* pada masyarakat Kota Semarang.
6. Untuk menganalisis dan menguji adakah pengaruh positif dan signifikan *usefulness of QRIS Payment* terhadap *actual usage QRIS Payment* pada masyarakat Kota Semarang.
7. Untuk menganalisis dan menguji adakah pengaruh yang positif dan signifikan *security of QRIS Payment* terhadap *actual usage QRIS Payment* pada masyarakat Kota Semarang.
8. Untuk menganalisis dan menguji adakah pengaruh yang positif dan signifikan *behavioral intention to use QRIS Payment* berperan memediasi *ease of use QRIS Payment* terhadap *actual usage of QRIS Payment* pada masyarakat Kota Semarang.
9. Untuk menganalisis dan menguji adakah pengaruh yang positif dan signifikan *behavioral intention to use QRIS Payment* berperan memediasi *usefulness of QRIS Payment* terhadap *actual usage of QRIS Payment* pada masyarakat Kota Semarang.
10. Untuk menganalisis dan menguji adakah pengaruh yang positif dan signifikan *behavioral intention to use QRIS Payment* berperan memediasi *security of QRIS Payment* terhadap *actual usage of QRIS Payment* pada masyarakat Kota Semarang.



#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi serta sumbangan pemikiran yang bermanfaat sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai Sistem Informasi Bisnis khususnya yang berkaitan tentang konsep penerimaan QRIS sebagai metode pembayaran menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) pada masyarakat di Kota Semarang.

2. Bagi Bank Indonesia (BI) dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI)

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi tambahan bagi pihak BI dan ASPI agar dapat mengembangkan sistem informasi pembayaran ke arah yang lebih baik. Hal tersebut dapat dicapai dengan mempertimbangkan faktor-faktor yang mempengaruhi minat menggunakan (*behavioral intention to use*) pengguna yang berimplikasi pada keputusan menggunakan sistem (*actual system use*).

3. Bagi Pemilik Usaha

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu pemilik usaha untuk mengembangkan usahanya khususnya pada aspek pembayaran. Hal tersebut dikarenakan QRIS memiliki fitur yang membantu pemilik usaha untuk mengelola keuangan usahanya.

#### 4. Bagi Penulis Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu memberikan referensi bagi penelitian selanjutnya dan dapat menambah wawasan bagi setiap orang yang membacanya.

### **1.5. Kerangka Teori**

#### **1.5.1. Sistem Informasi**

Sistem informasi berasal dari gabungan 2 kata yaitu sistem dan informasi. Menurut (Puspitawati dan Anggadini 2011) Sistem adalah sekumpulan dua atau lebih sub sistem atau komponen atau serangkaian proses yang berinteraksi dan bekerja secara harmonis untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Sedangkan, informasi adalah data yang telah diolah sedemikian rupa sehingga lebih nyaman dan berguna bagi orang yang menerima dan menggunakan informasi tersebut. Sehingga dari dua definisi tersebut, sistem informasi adalah kumpulan orang-orang yang bekerja, memproses, dan sumber daya peralatan, orang-orang ini mengumpulkan data dan mengolahnya menjadi informasi, memelihara dan menyebarkan informasi dalam organisasi (Negara dkk. 2021). Selain itu menurut (Puspitawati dan Anggadini 2011:30) mendefinisikan sistem informasi sebagai sistem buatan manusia berbentuk kombinasi dari berbagai macam sub sistem atau komponen yang saling berinteraksi dan bekerja sama secara harmonis (integrasi) untuk mengolah data sehingga mencapai tujuan menghasilkan informasi yang berguna bagi pengambilan suatu keputusan.

Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa sistem informasi adalah suatu komponen yang ada di suatu organisasi yang bersifat terstruktur, terkoordinasi, dan

terintegrasi yang berfungsi untuk mengumpulkan, menyimpan dan mendistribusikan informasi guna menunjang aktivitas yang ada dalam organisasi tersebut.

### **1.5.2. Sistem Pembayaran**

Definisi Sistem pembayaran menurut Bank Indonesia adalah suatu sistem yang terdiri dari seperangkat aturan, lembaga, dan mekanisme yang digunakan untuk melakukan transfer dana guna memenuhi suatu kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi. Sistem pembayaran lahir dengan konsep “uang” sebagai alat tukar atau perantara dalam transaksi barang, jasa, dan keuangan. Pada prinsipnya sistem pembayaran memiliki 3 langkah pemrosesan: otorisasi, kliring, dan penyelesaian.

Sedangkan menurut Undang - Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia dalam Pasal 1 menjelaskan bahwa “sistem pembayaran adalah suatu sistem yang mencakup seperangkat aturan, lembaga, dan mekanisme, yang digunakan untuk melaksanakan pemindahan dana guna memenuhi suatu kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi”.

Sistem pembayaran di Indonesia biasanya dibedakan menjadi dua jenis, yaitu sistem pembayaran tunai dan sistem pembayaran non tunai. Perbedaan mendasar terletak pada alat yang digunakan. Sistem pembayaran tunai menggunakan mata uang (uang kertas dan koin) sebagai alat pembayarannya.

#### **1.5.2.1. Pembayaran Tunai (Cash)**

Sistem pembayaran tunai menggunakan uang kartal (uang logam dan kertas) yang memiliki angka nilai dari uang tersebut sebagai alat pembayarannya. Walaupun

sekarang di Indonesia penggunaan pembayaran non-tunai semakin banyak, pembayaran tunai masih sangat diminati oleh masyarakat. Hal tersebut dikarenakan transaksi non-tunai membutuhkan penguasaan teknologi sebagai dasar penggunaannya. Tidak hanya itu belum ratanya fasilitas yang menunjang teknologi pembayaran non-tunai tersebut juga membuat masyarakat masih sangat nyaman dan mengandalkan pembayaran tunai untuk kegiatan transaksi sehari-harinya.

#### **1.5.2.2. *Pembayaran Non-Tunai (Cashless)***

Seperti dengan namanya pembayaran non-tunai (*cashless*) adalah pembayaran tanpa menggunakan uang tunai atau uang fisik. Sehingga untuk melakukan transaksi diperlukan media yang dapat berupa Alat Pembayaran Menggunakan Kartu (APMK), cek, bilyet giro, nota debit, maupun uang elektronik (*card based* dan *server based*). Sistem pembayaran ini sendiri dapat dikelompokkan menjadi 2 jenis, yaitu transaksi nilai besar (*wholesale*) dan transaksi ritel. Transaksi nilai besar bersifat penting dan segera (*urgent*), seperti transaksi antar bank, transaksi di pasar keuangan atau transaksi dengan nilai *ticket size*  $\geq$  Rp1 Miliar. Infrastruktur yang digunakan untuk memproses aktivitas transaksi ini adalah Bank Indonesia *Real Time Gross Settlement* (BI-RTGS) dan Bank Indonesia *Scripless Securities Settlement System* (BI-SSSS). Transaksi ritel mencakup transaksi antar individu dengan nilai *ticket size*  $<$  Rp1 Miliar yang mana bernilai kecil dan relatif tinggi frekuensinya. Sistem Kliring Nasional Bank Indonesia (SKNBI) adalah infrastruktur yang digunakan untuk memproses aktivitas transaksi ini

### 1.5.3. *Quick Response Code Indonesian Standart (QRIS)*

*QR Code* atau *Quick Response Code* merupakan salah satu jenis matriks atau barcode dua dimensi yang dikembangkan oleh Denso Wave, salah satu divisi dari Denso Corporation, Jepang dan dirilis pada tahun 1994. Kode QR ini merupakan evolusi dari *barcode* yang semula satu dimensi menjadi *barcode* dua dimensi. Dengan perkembangan tersebut satu QR Code dapat menyimpan informasi yang lebih banyak dan lebih cepat dibaca sesuai dengan namanya yaitu kode respons cepat. Tidak seperti kode batang, QR Code bekerja dengan cara memindai kode tersebut menggunakan gawai pintar yang memiliki koneksi internet, kemudian akan di *decode* menjadi sebuah tulisan atau hipertaut yang nantinya bisa dipakai untuk berbagai macam hal. QR Code dapat dimanfaatkan pada berbagai macam bidang, seperti contohnya adalah digunakan sebagai presensi kehadiran mahasiswa, digunakan untuk membubuhkan detail terhadap suatu hal dan baru-baru ini digunakan sebagai salah satu cara pembayaran.

*Quick Response Code Standard Indonesia (QRIS)* adalah sistem pembayaran yang menggunakan saluran distribusi umum untuk melakukan standarisasi transaksi pembayaran kode QR di Indonesia. Sistem tersebut dirintis oleh Bank Indonesia dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) (Sihaloho, Ramadani, dan Rahmayanti 2020). QRIS memiliki tujuan agar pembayaran digital lebih mudah diawasi oleh regulator satu pintu, di mana sebelum adanya pengaturan ini banyak perusahaan *fintech* yang membuat metode pembayarannya masing-masing.

Adapun manfaat yang akan didapat oleh penggunaan dalam melakukan pembayaran menggunakan QRIS menurut (Qothrunnada 2022) adalah

1. Pembayaran akan dilakukan secara cepat dan mudah, karena hanya perlu untuk melakukan pemindaian atau *scan QR code*
2. Tidak perlu membawa uang tunai
3. Tidak perlu memikirkan QR layanan mana yang terpasang
4. Transaksi terlindungi karena Perusahaan Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) sudah pasti memiliki izin dan diawasi oleh BI

Tidak hanya itu, penjual juga akan mendapat beberapa manfaat seperti mempercepat transaksi, meningkatkan penjualan dan membantu mempermudah pengelolaan keuangan. Penjual bisa membuat QRIS dengan langkah-langkah sebagai berikut :

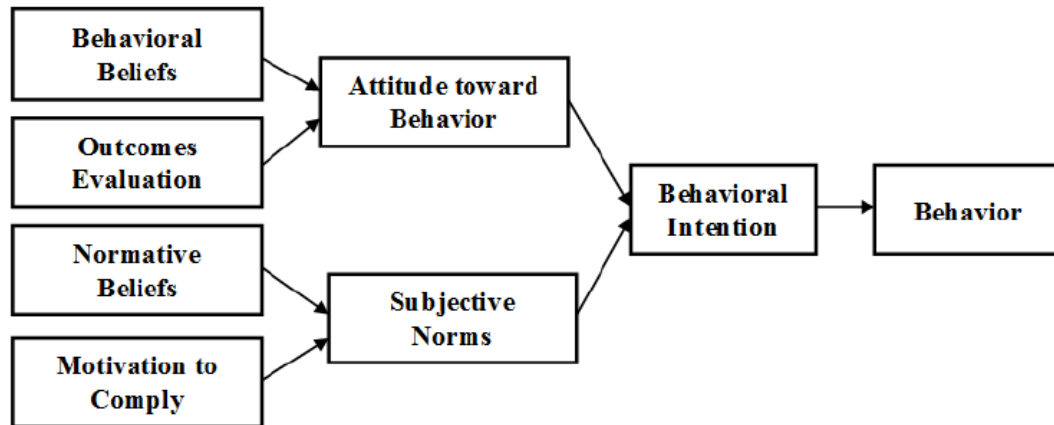
1. Pilih Penyedia Jasa Pembayaran (PJP) QRIS. Ada banyak PJP QRIS yang tersedia, seperti bank, e-wallet, dan *fintech*. Anda dapat memilih PJP QRIS yang sesuai dengan kebutuhan bisnis Anda.
2. Daftar QRIS. Anda dapat mendaftar QRIS melalui *website* atau aplikasi PJP QRIS yang Anda pilih. Persyaratan pendaftaran QRIS dapat bervariasi tergantung pada PJP QRIS yang Anda pilih, tetapi biasanya Anda perlu melengkapi beberapa dokumen, seperti identitas diri, NPWP, dan SIUP.

3. Verifikasi data. Setelah Anda mendaftar QRIS, PJP QRIS akan memverifikasi data yang Anda berikan. Proses verifikasi ini biasanya memakan waktu beberapa hari.
4. Dapatkan QRIS. Setelah data Anda diverifikasi, Anda akan mendapatkan QRIS dari PJP QRIS yang Anda pilih. QRIS ini dapat berupa *file* digital atau stiker fisik.
5. Tampilkan QRIS. Anda dapat menampilkan QRIS di tempat pembayaran atau di dekat kasir toko Anda. Anda juga dapat membagikan QRIS Anda melalui media sosial atau aplikasi pesan instan.

#### **1.5.4.      *Theory of Reashoned Action (TRA)***

Menurut (Jatmiko dan Laksito 2012), *Theory of Reasoned Action* (TRA) atau Teori Tindakan Beralasan adalah teori dasar untuk memprediksi perilaku manusia. TRA pertama kali diusulkan oleh (Fishbein dan Ajzen 1975) menjelaskan proses hubungan sebab-akibat antar konstruk yang mempengaruhi perilaku penggunaan SI (Sistem Informasi). TRA berpendapat bahwa perilaku manusia dilatarbelakangi oleh niat, sikap, dan keyakinan yang dipengaruhi lagi oleh norma subjektif agar dapat melakukan aktivitas secara sadar. (Abdillah 2018).

Menurut (Ajzen dan Madden 1986) niat seseorang untuk melakukan sesuatu



**Gambar 1. 7 Model Theory of Reasoned Action**

Sumber: (Fishbein dan Ajzen 1975)

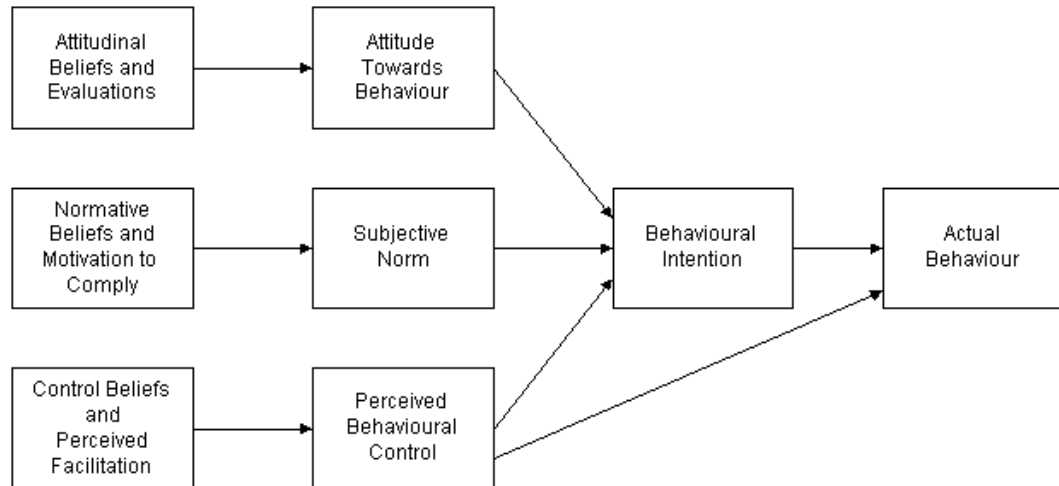
dipengaruhi oleh sikap seseorang terhadap perilaku dan norma subjektif. Di mana sikap seseorang individu terhadap perilaku didefinisikan sebagai “perasaan positif dan negatif seseorang tentang melakukan tujuan perilaku”, sedangkan norma subyektif didefinisikan sebagai “persepsi orang bahwa kebanyakan orang yang penting baginya, berpikir ia harus atau tidak melakukan suatu perilaku” (Fishbein dan Ajzen 1975).

#### **1.5.5. Theory of Planned Behavior (TPB)**

*Theory of Planned Behavior* (TPB) atau Teori Tindakan Rencana adalah teori yang dikembangkan oleh (Ajzen 1991) dari teori sebelumnya yaitu *theory of reasoned acrion* (TRA). Dalam teori ini Ajzen menambahkan satu konstruk baru yaitu: persepsi kendali perilaku atau *percieved behavioral control* (PBC). Di mana PBC memiliki definisi “kemudahan atau kesulitan dalam melakukan suatu perilaku”



(Ajzen 1991). TPB tidak jauh berbeda dengan TRA, yang berasumsi bahwa individu merupakan pengambilan keputusan rasional.



**Gambar 1. 8 Model Theory of Planned Behavior**

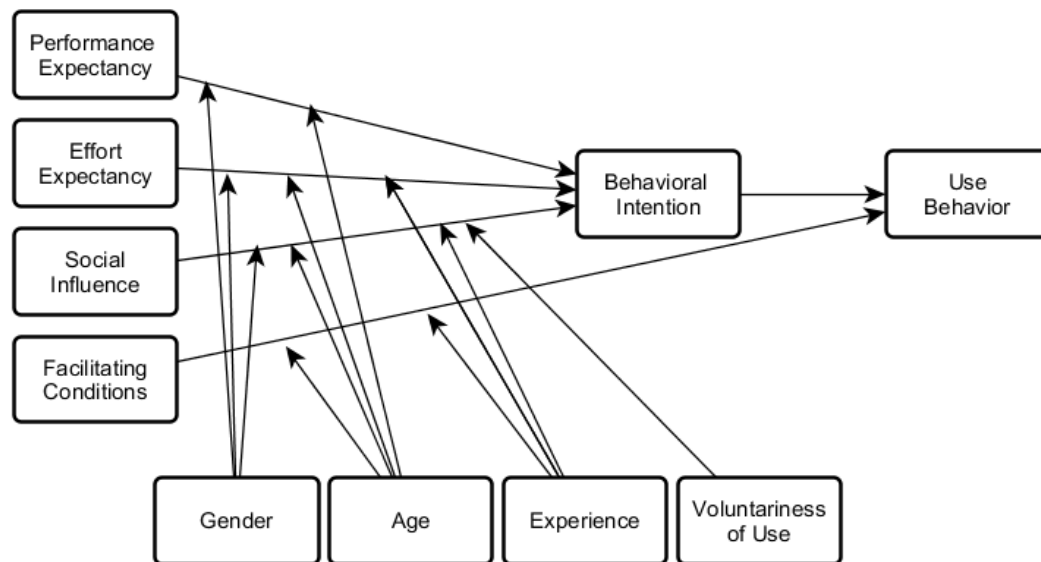
*Sumber : Ajzen, 1988*

Dalam teori TPB terdapat tiga faktor utama yang menjadi penentu niat penggunaan. Pertama, sikap yang menjadi cerminan seseorang dalam menilai setuju atau tidak untuk melakukan suatu tindakan. Kedua, faktor sosial atau norma yang berkaitan dengan tekanan sosial pada seseorang untuk melakukan suatu tindakan. Ketiga, kontrol perilaku yang mengacu pada persepsi kemudahan atau kesulitan melakukan suatu tindakan.

#### **1.5.6. Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)**

*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)* atau Teori Gabungan Keberterimaan dan Penggunaan Teknologi adalah salah satu teori yang banyak digunakan dalam penelitian yang meneliti penerimaan pengguna (*user acceptance*) pada TI (Teknologi Informasi) (Rita dan Fitria 2021). (Venkatesh, Morris, dan Davis 2003) mengembangkan teori UTAUT sebagai model pengembangan integratif adopsi TI. UTAUT merupakan model formulasi

penggabungan konstruk - konstruk utama dalam teori dan model penerimaan teknologi (Abdillah 2018).



**Gambar 1. 9 Unified Theory of Acceptance and Use of Thechnology (UTAUT)**

*Sumber : Venkatesh et, al., 2003*

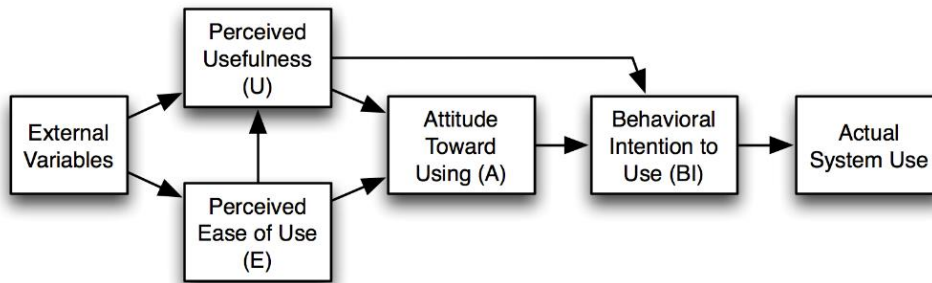
(Venkatesh dkk. 2003) menjelaskan bahwa UTAUT memiliki tiga konstruk utama yang mempengaruhi niat penggunaan. Tiga konstruk tersebut adalah *performance expectancy*, *effort expectancy*, dan *social influence*. *Performance expectancy* memiliki definisi “tingkat ekspektasi pengguna bahwa menggunakan penggunaan sebuah sistem akan membantu meningkatkan kinerja” (hal. 447). *Effort expectancy* memiliki definisi “tingkat kemudahan yang berhubungan dengan penggunaan sistem” (hal. 450). Pengaruh Sosial didefinisikan sebagai “persepsi keyakinan individu bahwa orang lain menilai penting keterlibatannya terhadap penggunaan sistem”

### **1.5.7.      *Technology Acceptance Model (TAM)***

*Technology Acceptance Model (TAM)* merupakan suatu model yang dibangun untuk menjelaskan dan memprediksi penerimaan pengguna terhadap suatu sistem informasi. *Technology Acceptance Model (TAM)* diperkenalkan oleh Fred D. Davis pada tahun 1989 sebagai pengembangan dari model penerimaan *Technology of Reasoned Action (TRA)* (Buabeng-Andoh 2018). *Technology Acceptance Model* adalah sebuah teori yang ada dalam sistem informasi (sistem yang terdiri dari jaringan semua saluran komunikasi yang digunakan dalam sebuah organisasi) yang menjelaskan bahwa bagaimana pengguna datang untuk menerima dan menggunakan teknologi (Davis 1989:985). TAM adalah suatu model perilaku yang bermanfaat untuk menjawab kenapa banyak sistem informasi gagal diterapkan yaitu karena pemakainya tidak memiliki niat dalam penggunaannya (Abdillah 2018:67).

Penggunaan TAM sebagai sebuah dasar penelitian berguna untuk menjelaskan faktor-faktor apa saja yang menentukan tingkat penerimaan penggunaan suatu teknologi dan menjelaskan perilaku akhir pengguna (*end-user*). Menurut A. Willy (2018:68) penggunaan TAM sendiri juga telah diuji dibanyak penelitian dan disimpulkan bahwa TAM merupakan model yang baik. (Davis 1989:985) mengimplementasikan model konseptual TAM ke dalam praktik yang menunjukkan hasil tingkat minat dan penerimaan seseorang terhadap sistem informasi atau teknologi. Menurut (Davis 1989:475) tujuan utama TAM adalah untuk membantu memberikan kerangka dasar untuk penelusuran pengaruh faktor eksternal terhadap kepercayaan, sikap dan tujuan pengguna. TAM sendiri memiliki

enam variabel penting yang dapat membantu menjelaskan diterimanya sebuah



**Gambar 1. 10 Technology Acceptance Model**

*Sumber : Davis, 1989*

sistem teknologi baru dalam masyarakat, yaitu persepsi tentang kemudahan penggunaan (*Percieved Ease of Use*), persepsi kegunaan (*Perciecvd Usefulness*), perilaku penggunaan (*Attitude Toward Using*), perilaku untuk tetap menggunakan (*Behavioral Intention to Use*) dan kondisi nyata penggunaan sistem (*Actual Sistem Usage*).

#### **1.5.7.1. Perceived Ease of Use (PEOU)**

*Percieved Ease of Use* atau persepsi kemudahan penggunaan menurut (Davis 1989b) *the degree to which a person believes that using a particular system would be free of effort*” (hal. 320). Persepsi kemudahan penggunaan mengukur semudah apa suatu sistem informasi digunakan. Jelas bahwa pengguna akan menggunakan sistem yang mampu meningkatkan kinerja mereka dalam bekerja. Jika tidak, pengguna akan menolak menggunakan sistem, yang akan mengurangi kinerja kerja mereka (Buabeng-Andoh 2018). Dari definisi tersebut, maka dalam penelitian ini definisi kemudahan penggunaan adalah seberapa besar kepercayaan seseorang terhadap kemudahan untuk menggunakan dan belajar sistem pembayaran QRIS.

Menurut (Davis 1989a) terdapat beberapa indikator yang dapat digunakan untuk mengukur persepsi kemudahan penggunaan seperti:

1. Kemudahan untuk digunakan (*easy to use*),
2. Kemudahan untuk dipelajari (*easy to learn*),
3. Jelas dan mudah dipahami (*clear & understandable*),
4. Kemudahan untuk menjadi terampil (*easy to become skillful*),
5. Kemudahan mencapai tujuan (*controllable*),
6. Fleksibel (*flexible*)

#### **1.5.7.2. *Percieved Usefulness (PU)***

*Percieved Usefulness* atau persepsi kegunaan menurut (Davis 1989b) adalah “*The degree to which an individual believes that using a particular system would enhance his or her job performance*” (hal. 320). Persepsi kegunaan mengukur seberapa jauh seseorang percaya penggunaan teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Jika seseorang merasa percaya sistem informasi tersebut dapat membantu menyelesaikan pekerjaannya maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya, jika seseorang merasa sistem informasi kurang bermanfaat dia tidak akan menggunakannya. Persepsi kegunaan dapat juga diartikan sebagai motivasi yang mendorong untuk terlibat dan menggunakan sistem informasi (Ozturk 2016).

Dari definisi tersebut, maka dalam penelitian ini persepsi kegunaan adalah motivasi yang mendorong seseorang untuk percaya bahwa sistem pembayaran QRIS dapat meningkatkan kemampuan pengguna. Menurut (Davis 1989a) terdapat beberapa indikator untuk mengukur persepsi kegunaan yaitu:

1. Bermanfaat (*Useful*)
2. Pekerjaan menjadi lebih cepat (*Work More Quickly*)
3. Efektivitas (*Effectiveness*)
4. Pekerjaan menjadi lebih mudah (*Makes Job Easier*)
5. Peningkatan Produktivitas (*Increase Productivity*)

#### **1.5.7.3. Attitude Toward Using (A)**

*Attitude Toward Using* atau sikap terhadap penggunaan dalam TAM memiliki definisi sebagai sikap pengguna terhadap sebuah sistem. Sikap tersebut berbentuk penolakan atau penerimaan jika seseorang menggunakan suatu teknologi dalam pekerjaannya (Davis 1989b) . Menurut (Susilo dkk. 2019) sebuah sikap terbentuk ketika pengguna menerima atau mendapat sebuah pengalaman. Di dalam literatur lain disebutkan bahwa sikap adalah suatu elemen multidimensional seperti kognitif, emosional, konatif. Dimensi kognitif mengacu pada pengetahuan pengguna tentang beberapa produk, layanan atau objek (pengalaman, keyakinan, dan pendapat). Dimensi emosional mengacu pada sikap kecenderungan seseorang pada suatu objek (perasaan, emosi, evaluasi). Terakhir, dimensi konatif mengacu pada motif tindakan (intensitas membeli, respons pembelian, dan respons penolakan) Liebana-Cabanillas et al. dalam (Susilo dkk. 2019).

#### **1.5.7.4. Behavioral Intention to Use (BIU)**

*Behavioral Intention to Use* adalah suatu sikap kecenderungan seseorang untuk tetap menggunakan suatu teknologi. Tingkat penggunaan teknologi pada seseorang dapat diketahui dari tingkat perhatiannya terhadap teknologi itu sendiri. Tingkat perhatian seseorang dapat berbentuk seperti keinginan menambah peralatan

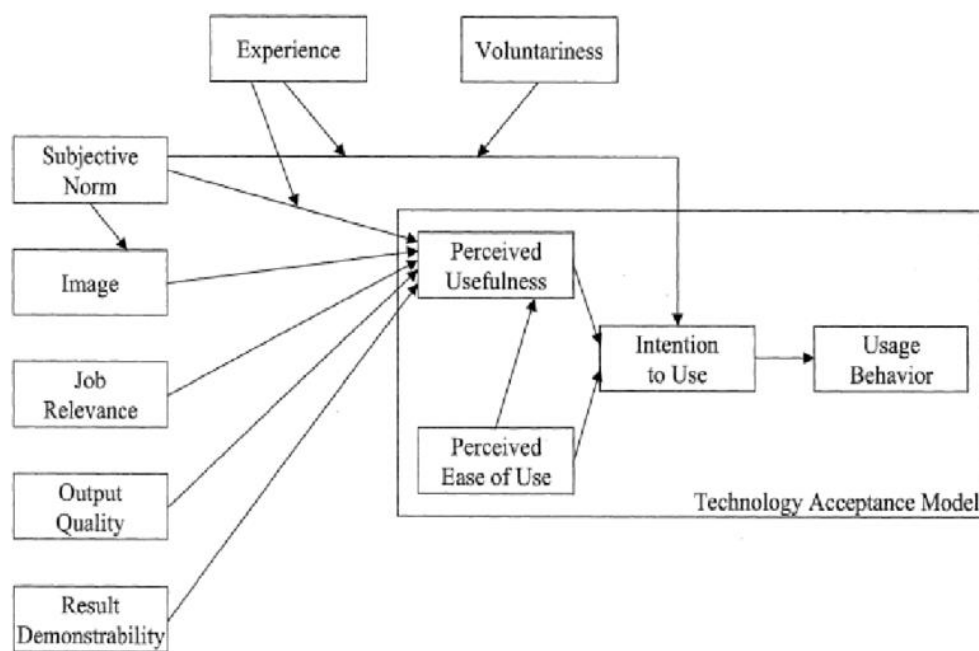
pendukung penggunaan, motivasi untuk tetap menggunakan, dan keinginan untuk memotivasi pengguna lain (Davis 1989b). Antusiasme pelanggan untuk mengeksplorasi dan menilai teknologi baru dengan mudah mempromosikan adopsi sebenarnya, sehingga adopsi teknologi tergantung dari niat konsumen untuk menggunakannya (Venkatesh, Thong, dan Xu 2012). Dalam penelitian ini niat menggunakan berarti tingkat dari niat seseorang untuk menggunakan sistem pembayaran QRIS. Menurut (Venkatesh dkk. 2003) terdapat beberapa indikator untuk mengukur niat penggunaan yaitu, niat untuk menggunakan sistem informasi dalam beberapa bulan ke depan (*Intend to use the system in the next <n> month*), dugaan penggunaan sistem informasi beberapa bulan ke depan (*Prediction would like to use the system in the next <n> month*) dan rencana menggunakan sistem informasi beberapa bulan ke depannya (*Plan to use the system in the next <n> month*).

#### **1.5.7.5. Actual Usage (AU)**

(Davis 1989a) mendefinisikan *actual usage* atau penggunaan sebenarnya sebagai bentuk respons psikomotorik eksternal yang dapat diukur melalui penggunaan teknologi tersebut secara nyata. Menurut (Davis 1989a) untuk mengukur penggunaan sebenarnya dapat dilakukan dengan mengukur frekuensi penggunaan sistem informasi dari masing-masing individu.

### 1.5.8. *Technology Acceptance Model 2*

Model pengembangan TAM selanjutnya adalah model TAM-2. Model ini dikembangkan oleh (Venkatesh dan Davis 2000) dengan menambahkan konstuk pengaruh sosial (norma subjektif, kesukarelaan, dan pengalaman) dan proses instrumental kognitif (relevansi pekerjaan, kualitas *output*, keterunjukkan hasil, dan citra) untuk memprediksi adopsi Teknologi Informasi (A Willy, 2018).



**Gambar 1. 11 *Technology Acceptance Model – 2***

*Sumber :* (Venkatesh dan Davis 2000)

TAM-2 Menjelaskan bahwa dalam konteks mandatori, norma subjektif mempunyai pengaruh langsung terhadap niat melalui mekanisme kepatuhan. Jika individu berpersepsi aktor sosial yang penting memiliki kemampuan untuk menghukum perilaku tertentu atau memberi penghargaan, pengaruh sosial kepatuhan akan terjadi (Kelman 1958) (French Jr. dan Raven 1959) (Warshaw 1980).



### 1.5.9. *Kajian Empiris*

Penelitian empiris atau terdahulu merupakan tinjauan pustaka dari penelitian sebelumnya. Penelitian terdahulu yang digunakan di penelitian ini memiliki sumber dari beberapa jurnal yang ter-*index* nasional dan internasional. Dalam tabel 1.1 tentang penelitian terdahulu, berisi rangkuman hasil dari penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Penelitian terdahulu tersebut memiliki beberapa kesamaan dengan penelitian yang dilakukan saat ini yang dirangkum hingga mudah dipahami. Berikut beberapa penelitian terdahulu yang peneliti gunakan sebagai dasar penyusunan penelitian.

**Tabel 1. 1 Penelitian Terdahulu**

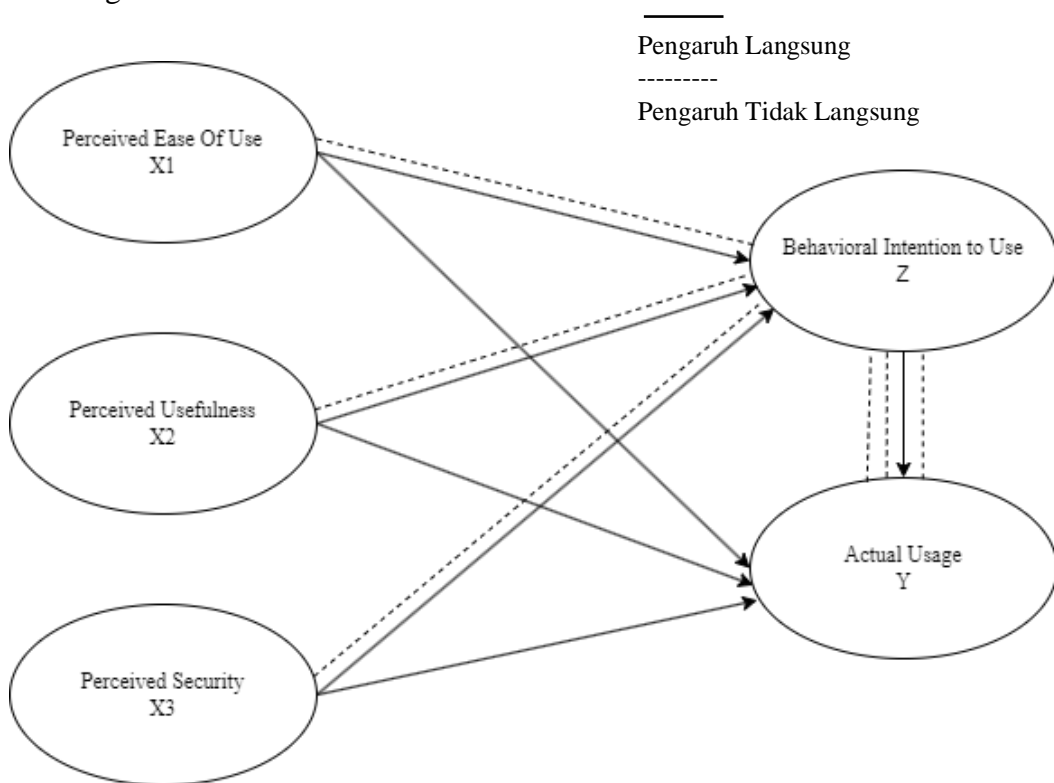
No	Peneliti	Judul	Variabel	Hasil
1	(Tenggino dan Mauritsius 2022)	<i>Evaluation Of Factors Affecting Intention To Use Qris Payment Transaction</i>	<i>Social Influence, Technology Anxiety, Experience, Compability, Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, Attitude Toward QRIS Payment, Intention to Use</i>	Pengaruh sosial, kecemasan teknologi, kompatibilitas, dan pengalaman mempengaruhi penggunaan pembayaran QRIS secara tidak langsung karena keempat variabel ini secara signifikan mempengaruhi persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan salah satu atau kedua variabel.

No	Peneliti	Judul	Variabel	Hasil
2	(Faizani dan Indriyanti 2021)	Analisis Pengaruh Technology Readiness terhadap Perceived Usefulness dan Perceived Ease of Use terhadap Behavioral Intention dari Quick Response Indonesian Standard (QRIS) untuk Pembayaran Digital (Studi Kasus: Pengguna Aplikasi e-Wallet Go-Pay, DANA, OVO, dan LinkAja di Surabaya)	<i>Optimism, Innovativeness, Discomfort, Insecurity, Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use</i>	Apabila terjadi peningkatan rasa optimisme dan inovasi pengguna terhadap penggunaan QRIS, maka akan berpengaruh terhadap peningkatan persepsi kemudahan dan kemanfaatan pengguna yang selanjutnya berdampak pula pada peningkatan minat pengguna dalam menggunakan QRIS di masa depan.
3	(Wijaya, Andajani, dan Rahayu 2020)	Menguji Determinan Individual Intention to Use pada Aplikasi Traveloka	<i>Perceived ease of use, Perceived value, Perceived usefulness, Subjective norms, Perceived trust, Intention to use, Image, Actual usage</i>	Penelitian ini memberikan implikasi bahwa dalam aplikasi terutama aplikasi penyedia jasa wisata kemudahan dalam pengoperasian dan persepsi nilai perusahaan tidak

No	Peneliti	Judul	Variabel	Hasil
				secara langsung dapat memengaruhi niat pengguna untuk menggunakan aplikasi tersebut.
4	(Pertiwi, Suprpto, dan Pratama 2020)	<i>Perceived Usage of E-Wallet among the Y Generation in Surabaya based on Technology Acceptance Model</i>	<i>Perceived ease of use, Perceived usefulness, Behavioral Intention to Use, Perceiven Usage</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan memiliki dampak positif dan signifikan terhadap niat perilaku untuk menggunakan, dan niat perilaku untuk menggunakan memiliki dampak positif dan signifikan terhadap penggunaan yang sebenarnya.
5	(Sharma dan Sharma 2019)	<i>Examining the role of trust and quality dimensions in the actual usage of mobile banking services: An empirical investigation</i>	<i>Service Quality, Information Quality, System Quality, Trust, Intention to Use, Statisfaction, Actual Usage</i>	Kualitas layanan dan kepercayaan adalah penentu utama yang memengaruhi kepuasan dan niat untuk menggunakan dan pada gilirannya, memengaruhi penggunaan ponsel yang sebenarnya perbankan.

#### 1.5.10. Pengembangan Model Penelitian

Suatu sistem dikatakan baik dan berguna bukan hanya karena cara kerjanya, namun juga karena cara orang berperilaku ketika mengadopsinya. Selanjutnya perilaku penggunaan tersebut dapat diprediksi dari niatnya menggunakan sistem informasi tersebut. *Technology Acceptance Model* (TAM) adalah pendekatan yang dapat mengukur tingkat penerimaan teknologi dengan menggunakan analisis dari perilaku pengguna teknologi. Penggunaan metode TAM akan menentukan apakah suatu teknologi atau sistem dapat diterima oleh pengguna sistem informasi itu sendiri. Di mana sikap penerimaan dapat diukur melalui niat menggunakan teknologi.



**Gambar 1. 12 Pengembangan Model Penelitian**

(Belout dan Gauvreau 2004) menyatakan bahwa sebagian model penelitian *Technology Acceptance Model* merupakan pengembangan dari model dan teori

sebelumnya. Seperti yang telah dijelaskan dalam kerangka teori bahwa model TAM sendiri berawal dari pengembangan model *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang diusulkan oleh (Fishbein dan Ajzen 1975). Pengembangan model tersebut terus berlanjut hingga memunculkan model-model baru seperti *Theory of Planned Behavior* (TPB) yang dikembangkan oleh (Fishbein dan Ajzen 1975) dan TAM 2 yang dikembangkan oleh (Venkatesh dan Davis 2000) di mana pada tiap model baru tersebut terdapat penambahan atau pengurangan konstruk. Terus adanya pembaharuan tersebut membuat hingga saat ini masih banyak peneliti sistem informasi yang melakukan penelitian menggunakan teori TAM baik dari luar maupun dalam negeri (Ilmi dkk. 2020).

Berdasarkan masalah, teori, dan penelitian terdahulu peneliti menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) yang telah dimodifikasi untuk mengetahui penerimaan sistem informasi teknologi yaitu Metode Pembayaran *Quick Response Indonesian Standart* (QRIS) pada masyarakat Kota Semarang. Peneliti mengadopsi model TAM yang dikembangkan oleh Davis pada tahun 1989 seperti yang dilakukan peneliti sebelumnya. Peneliti juga menambahkan teori atau konsep *security* seperti pada penelitian sebelumnya oleh (Taufan dan Yuwono 2018) dikarenakan baru-baru ini Indonesia sedang hangat isu keamanan data pengguna. Sehingga penerimaan terhadap sistem pembayaran QRIS tersebut diukur dengan menggunakan beberapa variabel antara lain: Persepsi Kegunaan atau *Perceived Usefulness*, Persepsi kemudahan penggunaan atau *Perceived Ease of Use*, Persepsi Keamanan atau *Perceived Security*, Sikap terhadap penggunaan atau *Attitude*

*Toward Using*. Niat penggunaan atau *Intention to Use*, Penggunaan Sebenarnya atau *Actual Usage*.

#### **1.5.10.1. *Perceived Security***

Menurut (Flavián dan Guinalú 2006) *Perceived Security* atau persepsi keamanan adalah sikap percaya pengguna terhadap informasi pribadi mereka (pribadi dan moneter) yang tidak akan dilihat, disimpan, dan dimanipulasi selama proses pengiriman, transit dan penyimpanan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Definisi lain dari persepsi keamanan adalah tingkat keamanan transaksi dalam sistem yang dirasakan oleh konsumen mengenai otentikasi, kerahasiaan, non-penolakan, dan integritas data saat melakukan transaksi pada sistem (Amoroso dan Magnier-Watanabe 2012). Dalam konteks penelitian ini maka definisi persepsi keamanan adalah tingkat kepercayaan seseorang bahwa sistem pembayaran QRIS akan menjaga dan menyimpan segala informasi mereka secara rahasia dan tidak bisa diketahui pihak yang tidak berwenang. Menurut (Flavián dan Guinalú 2006) terdapat beberapa indikator untuk mengukur persepsi keamanan yaitu:

1. Integritas sistem informasi (*Integrity*)
2. Pembuktian keaslian (*authentication*)
3. Transaksi yang tidak diketahui (*Non-recognition of transactions*)
4. Kerahasiaan data (*Confidentiality*)

## **1.6. Pengaruh Antar Variabel**

### **1.6.1.1. *Pengaruh Perceived Ease of Use Terhadap Niat Penggunaan Behavioral Intention to Use dalam Penggunaan Pembayaran Quick Response Indonesian Standart (QRIS).***

Faizani & Indriyanti (2021) melakukan penelitian terhadap masyarakat Surabaya yang pernah menggunakan pembayaran QRIS menunjukkan bahwa *perceived ease of use* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention to use*. Taufan et al. (2018) Dalam penelitiannya mengenai niat pengguna untuk menggunakan E-Wallet Gopay pada masyarakat Jabodetabek menyatakan bahwa terdapat *perceived ease of use* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention to use*.

Berlandaskan uraian dan penelitian terdahulu dapat disimpulkan bahwa kemudahan penggunaan akan mempengaruhi niat penggunaan sistem pembayaran QRIS. Jika pengguna menginterpretasikan bahwa penggunaan sistem pembayaran QRIS mudah digunakan maka akan muncul niat penggunaan sistem. Jika penggunaan sistem diinterpretasikan mengurangi usaha (baik waktu dan tenaga) maka akan meningkatkan niat penggunaan sistem pembayaran QRIS.

### **1.6.1.2. *Pengaruh Perceived Usefulness terhadap Behavioral Intention to Use dalam Penggunaan Pembayaran Quick Response Indonesian Standart (QRIS).***

Faizani & Indriyanti (2021) melakukan penelitian terhadap masyarakat Surabaya yang pernah menggunakan pembayaran QRIS menunjukkan bahwa *perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap *intention to use*. (Pertiwi dkk. 2020) dalam penelitiannya mengenai penggunaan E-Wallet pada generasi Y di Surabaya

menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif antara *percieved usefulness* terhadap *behavior intention to use*.

Berdasarkan uraian dan penelitian terdahulu dapat disimpulkan jika dirasa sistem pembayaran QRIS dapat membantu memudahkan aktivitas pengguna maka seseorang akan berniat untuk menggunakannya.

#### ***1.6.1.3. Pengaruh Perceived Security Terhadap Behavioral Intention to Use dalam Penggunaan Pembayaran Quick Response Indonesian Standart (QRIS).***

Berhubungan dengan persepsi keamanan belum pernah digunakan dalam penelitian terhadap niat penggunaan sistem pembayaran QRIS, maka digunakan dasar pada penelitian lain yang masih sejenis. Manalu et al. (2022) Dalam penelitiannya mengenai penggunaan aplikasi pembayaran digital di Jakarta menemukan bahwa *perceived security* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention to use*. (Adventure dan Engriani 2022) Dalam penelitiannya mengenai *mobile payment ShopeePay* pada mahasiswa yang berada pada kota padang menunjukkan bahwa *perceived security* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention to use*.

Berdasarkan uraian dan penelitian terdahulu dapat disimpulkan bahwa keamanan data pengguna akan mempengaruhi niatan seseorang dalam menggunakan sistem pembayaran QRIS. Apabila sistem pembayaran QRIS dinilai seseorang dapat menjamin dan menjaga informasi pribadi atau keuangannya tidak akan ditampilkan, disimpan dan/atau dicuri oleh pihak luar maka akan muncul niatan penggunaan sistem pembayaran QRIS.



#### **1.6.1.4. Pengaruh *Behavioral Intention to Use* terhadap *Actual Usage* dalam Penggunaan Pembayaran *Quick Response Indonesian Standart (QRIS)*.**

Definisi *behavioral intention* menurut Ajzen dan Fishbein, 1980 dalam (Ajzen 1991) adalah sebuah faktor yang digunakan untuk mengukur kecenderungan individu untuk mengambil bagian dalam sebuah perilaku yang dapat diprediksikan ketika ingin memutuskan sebuah tindakan. Sementara itu, Davis (1989) menjelaskan bahwa *behavioral intention to use* merupakan kecenderungan perilaku untuk tetap mengaplikasikan sebuah teknologi. Wijaya et al. (2020) Dalam penelitiannya mengenai niat penggunaan individual pada aplikasi Traveloka menemukan *intention to use* memiliki pengaruh positif terhadap actual usage. Sharma & Sharma (2019) Dalam penelitiannya mengenai penggunaan sebenarnya dari *mobile bank service* yang dilakukan pada 2 universitas di Oman menemukan bahwa *intention to use* berpengaruh positif terhadap Actual Usage.

Berdasarkan uraian dan penelitian terdahulu dapat disimpulkan bahwa penggunaan sebenarnya akan tercipta ketika niatan untuk menggunakan sistem pembayaran QRIS. Jika niatan tersebut tinggi dapat berpeluang menimbulkan pemakaian sistem pembayaran QRIS secara berkelanjutan.

#### **1.6.1.5. Pengaruh *Perceived Ease of Use* terhadap *Actual Usage***

Penelitian yang dilakukan oleh (Palapa dan Saifudin 2021) tentang penerimaan aplikasi *Training Record Book (SMILE 05)* menunjukkan bahwa *peceived ease of use* memiliki pengaruh positif terhadap *acual usage* sistem tersebut. Penelitian lain yang dilakukan oleh (Tira, Wardana, dan Setiawan 2016) terhadap masyarakat Kota

Denpasar menemukan bahwa terdapat pengaruh positif *perceived ease of use* terhadap *actual usage*.

Berdasarkan uraian dan penelitian terdahulu dapat disimpulkan bahwa persepsi kemudahan seseorang tentang penggunaan QRIS memiliki pengaruh terhadap penggunaan sebenarnya sistem QRIS. Jika pengguna merasa bahwa sistem pembayaran QRIS mudah digunakan, maka akan terjadi peningkatan penggunaan yang sesungguhnya sistem tersebut.

#### ***1.6.1.6. Pengaruh Perceived Usefulness terhadap Actual Usage***

Penelitian yang dilakukan oleh (Palapa dan Saifudin 2021) tentang penerimaan aplikasi *Training Record Book* (SMILE 05) yang menemukan bahwa *perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap *actual usage* sistem tersebut. Penelitian lain yang dilakukan oleh (Tira dkk. 2016) terhadap masyarakat Kota Denpasar menemukan adanya pengaruh positif *perceived usefulness* terhadap *actual usage*.

Berdasarkan uraian dan penelitian terdahulu dapat disimpulkan bahwa persepsi kebermanfaatan seseorang tentang penggunaan QRIS memiliki pengaruh terhadap penggunaan sebenarnya sistem QRIS. Jika pengguna merasa bahwa sistem pembayaran QRIS bermanfaat dan membantu mereka, maka akan terjadi peningkatan penggunaan yang sesungguhnya sistem tersebut.

#### ***1.6.1.7. Pengaruh Perceived Security terhadap Actual Usage***

Menurut (Flavián dan Guinalú 2006) *Perceived Security* atau persepsi keamanan adalah sikap percaya pengguna terhadap informasi pribadi mereka (pribadi dan moneter) yang tidak akan dilihat, disimpan, dan dimanipulasi selama proses

pengiriman, transit dan penyimpanan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Penelitian yang dilakukan (Rahman, Ismail, dan Bahri 2020) tentang adopsi pembayaran *cashless* di Malaysia menemukan bahwa *perceived security* memiliki pengaruh terhadap *actual usage*.

Berlandaskan uraian serta penelitian terdahulu dapat disimpulkan bahwa persepsi keamanan seseorang dalam penggunaan QRIS memiliki pengaruh terhadap penggunaan sebenarnya sistem QRIS. Jika pengguna merasa bahwa sistem pembayaran QRIS aman, maka akan terjadi peningkatan penggunaan yang sesungguhnya sistem tersebut.

**1.6.1.8. *Pengaruh Perceived Ease of Use terhadap Actual Usage melalui variabel intervening Behavioral Intention to Use QRIS***

(Rahmawati dan Narsa 2019) dalam penelitiannya terhadap penggunaan yang sebenarnya aplikasi *e-learning* pada mahasiswa Universitas Airlangga menemukan bahwa niat penggunaan (Behavioral Intention to Use) aplikasi *e-learning* mediasi secara parsial dalam pengaruh *Perceived Ease of Use* terhadap *Actual Usage*

Berdasarkan uraian dan penelitian terdahulu dapat disimpulkan bahwa persepsi kemudahan seseorang dalam penggunaan QRIS memiliki pengaruh terhadap niat penggunaan sistem dan pada akhirnya juga akan meningkatkan terhadap penggunaan sebenarnya sistem QRIS.

**1.6.1.9. *Pengaruh Perceived Usefulness terhadap Actual Usage melalui variabel intervening Behavioral Intention to Use QRIS***

(Rahmawati dan Narsa 2019) dalam penelitiannya terhadap penggunaan yang sebenarnya aplikasi *e-learning* pada mahasiswa Universitas Airlangga menemukan

bahwa niat penggunaan (*Behaviroal Intention to Use*) aplikasi *e-learning* mediasi secara parsial dalam pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap *Actual Usage*.

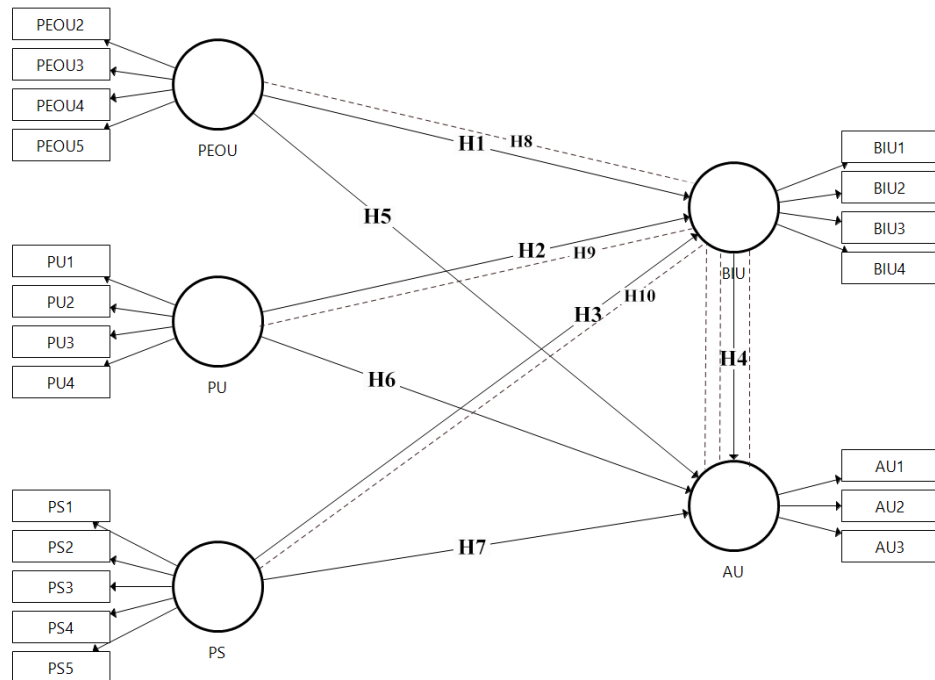
Berdasarkan uraian dan penelitian terdahulu dapat disimpulkan bahwa persepsi kebermanfaatan seseorang dalam penggunaan QRIS memiliki pengaruh terhadap niat penggunaan sistem dan pada akhirnya juga akan meningkatkan terhadap penggunaan sebenarnya sistem QRIS.

***1.6.1.10. Pengaruh Perceived Security terhadap Actual Usage melalui variabel intevening Behavioral Intention to Use QRIS***

(Munikrishnan dkk. 2022a) dalam penelitiannya terhadap penerimaan pembayaran *cashless* pada generasi muda di Malaysia menemukan bahwa niat penggunaan memediasi penuh pengaruh antara keamanan (*perceived security*) dan penerimaan sistem pembayaran *cashless*.

Berdasarkan uraian dan penelitian terdahulu dapat disimpulkan bahwa persepsi keamanan seseorang dalam penggunaan QRIS memiliki pengaruh terhadap niat penggunaan sistem dan pada akhirnya juga akan meningkatkan terhadap penggunaan sebenarnya sistem QRIS.

## 1.7. Hipotesis



**Gambar 1.13 Model Hipotesis**

$H_1$  : Diduga persepsi kemudahan pengguna (*Perceived Ease of Use*) berpengaruh terhadap niat penggunaan pembayaran QRIS (*Behavioral Intention to Use QRIS*)

$H_2$  : Diduga persepsi kegunaan (*Perceived Usefulness*) berpengaruh terhadap niat penggunaan pembayaran QRIS (*Behavioral Intention to Use QRIS*)

$H_3$  : Diduga persepsi keamanan (*Perceived Security*) berpengaruh terhadap niat penggunaan pembayaran QRIS (*Behavioral Intention to Use QRIS*)

$H_4$  : Diduga niat penggunaan sistem (*Behavioral Intention to Use*) berpengaruh terhadap penggunaan sebenarnya sistem pembayaran QRIS (*Actual Usage of QRIS*)

$H_5$  : Diduga persepsi kemudahan penggunaa (*Perceived Ease of Use*) berpengaruh terhadap penggunaan sebenarnya sistem pembayaran QRIS (*Actual Usage of QRIS*)

$H_6$  : Diduga persepsi kegunaan (*Perceived Usefulness*) berpengaruh terhadap penggunaan sebenarnya sistem pembayaran QRIS (*Actual Usage of QRIS*)

$H_7$  : Diduga persepsi keamanan (*Perceived Security*) berpengaruh terhadap penggunaan sebenarnya sistem pembayaran QRIS (*Actual Usage of QRIS*)

$H_8$  : Diduga niat penggunaan (*Behavioral Intention to Use QRIS*) memediasi antara persepsi kemudahan penggunaa (*Perceived Ease of Use*) terhadap penggunaan sebenarnya sistem pembayaran QRIS (*Actual Usage of QRIS*)

$H_9$  : Diduga niat penggunaan (*Behavioral Intention to Use QRIS*) memediasi antara persepsi kegunaan (*Perceived Usefulness*) terhadap penggunaan sebenarnya sistem pembayaran QRIS (*Actual Usage of QRIS*)

$H_{10}$  : Diduga niat penggunaan (*Behavioral Intention to Use QRIS*) memediasi antara Persepsi keamanan (*Perceived Security*) terhadap penggunaan sebenarnya sistem pembayaran QRIS (*Actual Usage of QRIS*)

## **1.8. Definisi Konsep**

Definisi konseptual diperlukan dalam suatu penelitian agar pembahasan masalah tidak menjadi kabur dan ambigu mengenai pengertian masing-masing variabel penelitian. Definisi masing-masing variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **1.8.1. Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*)**

*Perceived Ease of Use* atau persepsi kemudahan penggunaan menurut (Davis 1989b) “*the degree to which a person believes that using a particular system would be free of effort*” (hal. 320). Persepsi kemudahan penggunaan mengukur semudah apa suatu sistem informasi digunakan. (Jogiyanto 2008) mengartikan persepsi kemudahan sebagai tingkatan seseorang merasa yakin dengan menggunakan teknologi tersebut akan bebas dari usaha.

### **1.8.2. Persepsi Kegunaan (*Perceived Usefulness*)**

*Perceived Usefulness* atau persepsi kegunaan menurut (Davis 1989b) adalah “*The degree to which an individual believes that using a particular system would enhance his or her job performance*” (hal. 320). Persepsi kegunaan dapat menilai sejauh mana sikap percaya seseorang ketika menggunakan teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. *Perceived Usefulness* juga dapat diartikan

sebagai anggapan terhadap sikap yakin seseorang bahwa penggunaan suatu sistem dapat bermanfaat serta meningkatkan kinerja (Faizani dan Indriyanti 2021).

#### **1.8.3.      *Persepsi Keamanan (Perceived Security)***

Menurut (Flavián dan Guinalú 2006) *Perceived Security* atau persepsi keamanan adalah sikap percaya pengguna terhadap informasi pribadi mereka (pribadi dan moneter) yang tidak akan dilihat, disimpan, dan dimanipulasi selama proses pengiriman, transit dan penyimpanan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Definisi lain *Perceived security* adalah tingkat-tingkat kepercayaan seseorang bahwa teknologi dapat mengirimkan informasi sensitif seperti data pribadi pelanggan dan transaksi keuangan yang dijamin aman. Selain itu, informasi pribadi pelanggan dapat dilindungi dari berbagai ancaman yang berpotensi tinggi

#### **1.8.4.      *Niat Untuk Menggunakan (Behavioral Intention to Use)***

Definisi *behavioral intention* menurut Ajzen dan Fishbein, 1980 dalam (Ajzen 1991) adalah sebuah faktor yang digunakan untuk mengukur kecenderungan individu untuk mengambil bagian dalam sebuah perilaku yang dapat diprediksikan ketika ingin memutuskan sebuah tindakan. Sementara itu, Davis (1989) menjelaskan bahwa *behavioral intention to use* merupakan kecenderungan perilaku untuk tetap mengaplikasikan sebuah teknologi. Antusiasme pelanggan untuk mengeksplorasi dan menilai teknologi baru dengan mudah mempromosikan adopsi sebenarnya, sehingga adopsi teknologi tergantung dari niat konsumen untuk menggunakannya (Venkatesh dkk. 2012).



#### **1.8.5.      *Penggunaan Yang Sebenarnya (Actual Usage)***

(Davis 1989a) mengartikan *Actual Usage* atau penggunaan sebenarnya sebagai bentuk respons psikomotorik eksternal yang dapat diukur oleh seseorang melalui penggunaan teknologi secara faktual.

### **1.9.          Definisi Operasional**

Definisi operasional variabel adalah panduan lengkap tentang apa yang harus diamati serta cara mengukur suatu variabel (Sugiyono, 2014). Definisi operasional diperlukan dalam suatu penelitian untuk mendefinisikan suatu variabel yang dengan menggambarkan indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur variabel yang digunakan dalam suatu penelitian.

#### **1.9.1.      *Persepsi Kemudahan Penggunaan (Perceived Ease of Use)***

Persepsi kemudahan penggunaan menggunakan indikator berdasarkan teori dari (Davis 1989a) sebagai berikut:

1. Kemudahan untuk digunakan (*easy to use*)
2. Kemudahan untuk dipelajari (*easy to learn*)
3. Kemudahan mencapai tujuan (*controllable*)
4. jelas dan mudah dipahami (*clear & understandable*)
5. fleksibel (*flexible*)
6. Kemudahan untuk menjadi terampil (*easy to become skillful*)

Penelitian terdahulu juga turut digunakan untuk menentukan indikator yang akan digunakan pada variabel ini.

**Tabel 1. 2 Indikator Variabel PEOU Pada Penelitian Terdahulu**

Judul Penelitian	Penulis	Indikator
<i>Consumer attitude and intention to adopt mobile wallet in India—An empirical study</i>	(Chawla dan Joshi 2019)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Navigasi dompet digital mudah digunakan</li> <li>2. Aplikasi dompet digital mudah dipelajari</li> <li>3. Pembayaran melalui dompet digital membutuhkan usaha yang minim</li> <li>4. Transfer uang melalui dompet digital memiliki langkah yang sedikit</li> <li>5. Keseluruhan penggunaan dompet digital mudah digunakan</li> </ol>
<i>Modelling the intention and adoption of cashless payment methods among the young adults in Malaysia</i>	(Munikrishnan dkk. 2022b)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pembayaran <i>cashless</i> jelas dan dapat dipahami</li> <li>2. Mudah menjadi terampil dalam menggunakan pembayaran <i>cashless</i></li> <li>3. Pembayaran <i>cashless</i> mudah untuk dipelajari</li> <li>4. Pembayaran <i>cashless</i> mudah digunakan sehari-hari</li> </ol>

Berdasarkan teori dan penelitian terdahulu, maka indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kemudahan transaksi menggunakan QRIS (PEOU1)
2. Kemudahan mempelajari QRIS (PEOU2)
3. Kejelasan fitur dalam QRIS (PEOU3)
4. Kemudahan langkah pembayaran QRIS (PEOU4)
5. Kemudahan mengatur nominal pembayaran QRIS (PEOU5)
6. Fleksibilitas pembayaran QRIS (PEOU6)

### **1.9.2.      *Persepsi Kegunaan (Perceived Usefulness)***

Indikator dalam variabel persepsi kegunaan menggunakan teori dari (Davis 1989a) sebagai berikut :

1. Pekerjaan menjadi lebih cepat (*Work More Quickly*)
2. Performa pekerjaan (*Job Performance*)
3. Efektivitas (*Effectiveness*)
4. Pekerjaan menjadi lebih mudah (*Makes Job Easier*)
5. Bermanfaat (*Useful*)
6. Meningkatkan Produktivitas (*Increase Productivity*)

Penelitian terdahulu juga turut digunakan untuk menentukan indikator yang akan digunakan pada variabel ini

**Tabel 1. 3 Indikator Variabel *Perceived Usefulness* Pada Penelitian Terdahulu**

<b>Judul Penelitian</b>	<b>Penulis</b>	<b>Indikator</b>
<i>Consumer attitude and intention to adopt mobile wallet in India—Anempirical study</i>	(Chawla dan Joshi 2019)	1. e-wallet dapat mempercepat transaksi 2. e-wallet sangat bermanfaat untuk pembayaran online 3. e-wallet meningkatkan efisiensi dalam pembayaran online 4. e-wallet meningkatkan kualitas pembayaran online 5. Secara keseluruhan e-wallet meningkatkan perfroma
<i>Modelling the intention and adoption of cashless payment methods among the young adults in Malaysia</i>	(Munikri shnan dkk. 2022b)	1. Pembayaran cashless sangat bermanfaat dalam keseharian 2. Pembayaran cashless mempercepat transaksi 3. Pembayaran cashless meningkatkan produktivitas 4. Pembayaran cashless meningkatkan performa

Berdasarkan teori dan penelitian terdahulu, maka indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kebermanfaatan sistem pembayaran QRIS (PU1)
2. Kecepatan sistem pembayaran QRIS (PU2)
3. Efektivitas sistem pembayaran QRIS (PU3)

4. Kebermanfaatan QRIS dalam mempermudah pembayaran sehari hari  
(PU4)
5. Kebermanfaatan QRIS dalam upaya mencegah penyebaran virus  
(PU5)

### 1.9.3. *Persepsi Keamanan (Perceived Security)*

Indikator variabel persepsi keamanan menggunakan teori menurut (Flavián dan Guinalíu 2006) sebagai berikut :

1. Integritas sistem informasi (*Integrity*)
2. Pembuktian keaslian (*authentication*)
3. Transaksi yang tidak diketahui (*Non-recognition of transactions*)
4. Kerahasiaan data (*Confidentiality*)

Penelitian terdahulu juga turut digunakan untuk menentukan indikator yang akan digunakan pada variabel ini.

**Tabel 1. 4 Indikator Variabel *Perceived Security* Pada Penelitian Terdahulu**

Judul Penelitian	Penulis	Indikator
<i>Consumer attitude and intention to adopt mobile wallet in India–Anempirical study</i>	(Chawla dan Joshi 2019)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Yakin dalam transaksi menggunakan e-wallet</li> <li>2. Teknologi yang digunakan oleh e-wallet dijamin aman</li> <li>3. E-wallet lebih aman dibanding sistem pembayaran terdahulu</li> <li>4. Transaksi yang dilakukan e-wallet dijamin aman</li> <li>5. Kemungkinan kehilangan uang pada e-wallet sangat kecil</li> </ol>
<i>Modelling the intention and adoption of cashless payment methods among the young adults in Malaysia</i>	(Munikri shnan dkk. 2022b)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Yakin dalam transaksi menggunakan pembayaran cashless</li> </ol>

Judul Penelitian	Penulis	Indikator
		2. Teknologi yang digunakan dalam pembayaran cashless dijamin aman
		3. Pembayaran cashless lebih aman dibanding sistem pembayaran terdahulu
		4. Transaksi yang ada pada pembayaran cashless dijamin aman

Berdasarkan teori dan penelitian terdahulu, maka indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Keamanan bertransaksi pada QRIS (PS1)
2. Keamanan sistem pembayaran QRIS dibanding sistem pembayaran terdahulu (PS2)
3. Keyakinan menggunakan pembayaran QRIS (PS3)
4. Keamanan sistem pembayaran QRIS dari kehilangan uang (PS4)
5. Keamanan sistem pembayaran QRIS dari kebocoran data pribadi (PS5)

#### **1.9.4. Niat Untuk Menggunakan (*Behavioral Intention to Use*)**

Indikator variabel niat untuk menggunakan teori menurut (Venkatesh dkk. 2003) adalah sebagai berikut:

1. niat untuk menggunakan sistem informasi dalam beberapa bulan ke depan (*Intend to use the system in the next <n> month*),
2. prediksi untuk menggunakan sistem informasi beberapa bulan ke depan (*Prediction would like to use the system in the next <n> month*)
3. dan rencana penggunaan sistem informasi beberapa bulan ke depannya (*Plan to use the system in the next <n> month*).

Penelitian terdahulu juga turut digunakan untuk menentukan indikator yang akan digunakan pada variabel ini.

**Tabel 1. 5 Indikator Variabel *Behavioral Intention to Use* Pada Penelitian Terdahulu**

Judul Penelitian	Penulis	Indikator
<i>Consumer attitude and intention to adopt mobile wallet in India—Anempirical study</i>	(Chawla dan Joshi 2019)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ingin menggunakan e-wallet ke depannya</li> <li>2. Akan menggunakan smartphone untuk melakukan pembayaran</li> <li>3. Akan sering menggunakan e-wallet</li> <li>4. Akan merekomendasikan e-wallet ke orang lain</li> </ol>
<i>Modelling the intention and adoption of cashless payment methods among the young adults in Malaysia</i>	(Munikris hnan dkk. 2022b)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ingin menggunakan pembayaran cashless ke depannya</li> <li>2. Akan menggunakan smartphone untuk melakukan pembayaran</li> <li>3. Akan sering menggunakan pembayaran cashless</li> <li>4. Akan merekomendasikan pembayaran cashless ke orang lain</li> </ol>

Berdasarkan teori dan penelitian terdahulu, maka indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Keinginan menggunakan QRIS dalam waktu dekat (BIU1)
2. Keinginan menggunakan *smartphone* dalam melakukan pembayaran (BIU2)
3. Tingkat penggunaan QRIS dikemudian hari (BIU3)
4. Akan merekomendasikan QRIS ke orang lain (BIU4)

### **1.9.5.      *Penggunaan Yang Sebenarnya (Actual Usage)***

Indikator variabel penggunaan yang sebenarnya menggunakan teori menurut (Davis 1989a) adalah frekuensi penggunaan sistem oleh masing-masing individu (*Self-reported frequencies measures*). Selanjutnya penelitian terdahulu juga turut digunakan untuk menentukan indikator yang akan digunakan pada variabel ini. Seperti pada penelitian yang dilakukan (Munikrishnan dkk. 2022b) terdapat 3 indikator untuk variabel ini yaitu

1. Sudah menggunakan pembayaran *cashless* dalam beberapa waktu ini
2. Sangat ingin meningkatkan pembayaran *cashless* dalam keseharian
3. Selalu merekomendasikan pembayaran *cashless* ke orang lain

Berdasarkan teori dan penelitian terdahulu, maka indikator yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Tingkat penggunaan sistem pembayaran QRIS (AU1)
2. Meningkatkan intensitas penggunaan pembayaran QRIS (AU2)
3. Intensitas merekomendasikan QRIS ke orang lain (AU3)

## **1.10.      Metodologi Penelitian**

### **1.10.1.      *Tipe Penelitian***

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif merupakan pendekatan penelitian yang menekankan pada pemahaman mengenai masalah-masalah dalam kehidupan sosial berdasarkan kondisi realitas yang holistik, kompleks dan rinci (Abdillah 2018). Penelitian kuantitatif memiliki tujuan menganalisis pengaruh antara satu variabel dengan variabel lainnya serta untuk menguji hipotesis yang sebelumnya telah dirumuskan.



Fokus penelitian ini pada pengaruh variabel *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, *Perceived Security* merupakan variabel independen. Lalu, variabel *Behavioral Intention to Use* dan *Actual Usage* merupakan variabel dependen.

### **1.10.2. Populasi Pemetaan Responden**

#### **1.10.2.1. Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang menjadi kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono 2014). Populasi adalah total keseluruhan subjek penelitian. Jika seseorang hendak meneliti semua elemen yang terdapat dalam suatu wilayah penelitian, maka penelitiannya dapat dikatakan penelitian populasi (Arikunto 2013:173).

Penelitian ini mengambil populasi masyarakat Kota Semarang yang pernah minimal sekali menggunakan metode pembayaran QRIS dan yang mempunyai niatan untuk menggunakan metode pembayaran QRIS. Data yang diperoleh dari Dispendukcapil Kota Semarang per Juni 2022 menunjukkan jumlah penduduk Kota Semarang adalah 1.688.133 orang dengan rincian pada tabel 1.6.

**Tabel 1. 6 Jumlah Penduduk Kota Semarang**

<b>No</b>	<b>Kecamatan</b>	<b>Jumlah Penduduk</b>	<b>Persentase (%)</b>
1	Pedurungan	196,750	12,00
2	Semarang Utara	188,335	11,00
3	Gunungpati	155,359	9,00
4	Gayamsari	143,033	8,00
5	Semarang Barat	142,059	8,00

No	Kecamatan	Jumlah Penduduk	Persentase (%)
6	Tembalang	123,394	7,00
7	Banyumanik	120,926	7,00
8	Semarang Timur	98,696	6,00
9	Tugu	79,232	5,00
10	Genuk	78,440	5,00
11	Semarang Selatan	72,686	4,00
12	Gajahmungkur	70,726	4,00
13	Ngaliyan	67,098	4,00
14	Mijen	58,593	3,00
15	Candisari	58,580	3,00
16	Semarang Tengah	34,226	2,00
<b>Total</b>		<b>1,688,133</b>	<b>100,00</b>

Sumber: Dispendukcapil, (2022)

#### **1.10.2.2. Responden**

Responden adalah seseorang yang menjadi perwakilan untuk memberikan jawaban atau penilaian terhadap suatu penelitian. Dalam penentuannya, responden berasal dari sampel yang didapat dari beberapa metode perhitungan atau berdasarkan penelitian terdahulu. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono 2014). Sehingga, sampel yang diambil dari populasi harus benar-benar representatif atau mewakili. Definisi lain sampel adalah sebagian dari populasi yang didapat dengan cara tertentu serta memiliki karakteristik tertentu, jelas, dan lengkap yang dianggap bisa mewakili populasi (Hasan 2002:58)

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Guritno, Sudaryono, dan Rahardja 2011) dan (Wong 2013), menyebutkan bahwa sampel direkomendasikan dalam penelitian SEM (*Structural Equation Model*) berkisar antara 100 sampai 200 sampel. Sedangkan (Ghozali 2014) menyebutkan besar sampel yang menggunakan *Partial Least Square* (PLS) direkomendasikan berkisar antara 30 sampai 100 kasus. Kock (2013) dalam (Sholihin dan Ratmono 2013:41) pada bukunya Analisis SEM menyebutkan bahwa-penelitian dengan menggunakan PLS jumlah sampel yang direkomendasikan adalah 100 orang. Berdasarkan teori-teori di atas maka penelitian ini mengambil sampel masyarakat Kota Semarang Sebanyak 100 Responden dengan rincian pada tabel.

**Tabel 1. 7 Rincian Sampel**

Wilayah	Jumlah Penduduk (juni 2022)	Rincian Perhitungan	Hasil Perhitungan	Sampel Yang Diambil
Timur	418.223	$\frac{236.218}{1,688,133} \times 100$	24.77	24
Selatan	399.679	$\frac{236.218}{1,688,133} \times 100$	23.68	24
Barat	346.982	$\frac{236.218}{1,688,133} \times 100$	20.55	21
Utara	287.031	$\frac{236.218}{1,688,133} \times 100$	17.00	17
Pusat	236.218	$\frac{236.218}{1,688,133} \times 100$	13.99	14
			<b>Total</b>	<b>100</b>

Sumber: Dispendukcapil, diolah (2023)

Penelitian ini mengambil sampel berdasarkan pembagian wilayah di Kota Semarang yang terdiri dari Semarang Pusat, Semarang Utara, Semarang Timur, Semarang Barat dan Semarang Selatan. Rincian pembagian wilayah tersebut berdasar kecamatan sebagai berikut :

1. Semarang Pusat: Kecamatan Candisari, Kecamatan Gajahmungkur, Kecamatan Semarang Tengah, Kecamatan Semarang Selatan
2. Semarang Utara: Kecamatan Semarang Utara, Kecamatan Semarang Timur
3. Semarang Timur: Kecamatan Pedurungan, Kecamatan Genuk, Kecamatan Gayamsari
4. Semarang Barat: Kecamatan Tugu, Kecamatan Ngaliyan, Kecamatan Semarang Barat, Kecamatan Mijen
5. Semarang Selatan: Kecamatan Gunungpati, Kecamatan Banyumanik, Kecamatan Tembalang

#### ***1.10.2.3. Pemetaan Responden***

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non-probability* sampling. *Non-probability* sampling adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan kesempatan yang sama kepada setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono 2014). Tipe pengambilan responden atau teknik sampling yang digunakan pada penelitian ini menggunakan *Non-probability sampling* berupa *accidental*. Pertimbangannya adalah sebagai berikut :

1. Minimal sudah berusia 17 tahun
2. Berdomisili di Kota Semarang
3. Pengguna e-Wallet atau m-Banking
4. Pernah dan atau tertarik bertransaksi menggunakan QRIS

### **1.10.3. Jenis Data dan Sumber Data**

#### **1.10.3.1. Jenis Data**

Jenis data dalam penelitian ini adalah :

##### **1. Data Kuantitatif**

Data kuantitatif merupakan metode penelitian yang didasarkan pada data empiris (*hard data*), data penelitian yang berbentuk numerik akan diukur dengan menggunakan statistik sebagai alat uji komputasi, berkaitan dengan masalah yang diteliti untuk menarik kesimpulan. (Sugiyono, 2018)

#### **1.10.3.2. Sumber Data**

Sumber data pada penelitian ini adalah :

##### **1. Data Primer**

Data primer adalah data yang dikumpulkan, dicatat, dan diamati langsung dari sumbernya oleh seorang peneliti atau lembaga, yang hasilnya digunakan langsung oleh peneliti atau lembaga itu untuk memecahkan masalah. Data primer adalah data asli yang dapat berwujud hasil wawancara, pengisian kuesioner atau bukti transaksi. Semua data yang diperoleh merupakan data mentah yang akan diproses untuk kegunaan penelitian. Menurut (Sarwono 2006), data primer diperoleh dari hasil pengisian kuesioner secara langsung oleh responden yaitu orang yang dijadikan objek penelitian atau orang yang dijadikan sarana untuk mendapatkan informasi. Data primer pada penelitian ini berasal dari hasil jawaban kuesioner terkait yang diberikan kepada responden baik secara langsung maupun secara *online*.

#### **1.10.4. Skala Pengukuran**

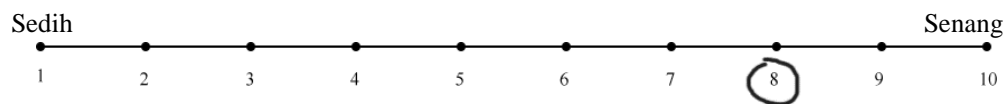
Skala pengukuran merupakan acuan penetapan sebuah skala dalam suatu variabel. Nilai variabel yang diukur dengan instrumen tertentu dapat dinyatakan dalam bentuk angka, sehingga akan lebih akurat, efisien, dan komunikatif (Sugiyono 2012:92). Salah satu skala berdasarkan penggunaannya adalah skala *likert*. Hal ini berguna untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi individu atau kelompok terhadap fenomena sosial. Namun label yang terdapat pada skala *likert* memiliki kecenderungan untuk mempengaruhi penilaian responden. Kemudian dengan terbatasnya alternatif pilihan yang ada pada skala *likert*, sangat memungkinkan membuat informasi penting yang ingin didapat hilang atau terdisrupsi.

*Rating scale* menurut (Sugiyono 2009:97) adalah data mentah yang diperoleh berupa angka kemudian diinterpretasikan dalam arti kualitatif. Dalam model rating scale, responden tidak akan menanggapi salah satu tanggapan kualitatif yang diberikan, melainkan akan menanggapi salah satu tanggapan kuantitatif yang diberikan. Oleh karena itu, skala penilaian ini lebih fleksibel, tidak hanya sebatas mengukur sikap, namun juga dapat mengukur persepsi responden terhadap fenomena. Menurut (Nugroho 2015) *rating scale* merupakan skala kualitatif dan termasuk skala rasio, karena skala rasio (angka) maka semua operasi aritmatika dapat dilakukan tanpa kendala termasuk ketika menggunakan analisis SEM. Sehingga *rating scale* merupakan skala yang cocok digunakan bersama dengan analisis SEM yang membutuhkan syarat data dengan skala interval atau rasio.

Berlandaskan teori-teori tersebut maka item pertanyaan dalam penelitian ini menggunakan jawaban bertipe *rating scale*. Skala tersebut memungkinkan responden memilih dua jawaban alternatif yang bertolak belakang atau bipolar, seperti sangat mudah dan sulit. Skala *rating scale* memiliki skala dengan nilai 1-10, di mana responden nantinya diminta memberi tanda sesuai dengan nilai yang mewakili perasaannya. Berikut merupakan contoh pertanyaan dan jawaban *rating scale*.

Contoh:

1. Perasaan Anda saat ini



#### **1.10.5. Teknik Pengumpulan Data**

##### **1.10.5.1. Kuesioner (Angket)**

Kuesioner merupakan suatu cara peneliti mengumpulkan data-data yang ada untuk mendukung temuan penelitian dengan cara memberikan jawaban kepada responden atas pertanyaan-pertanyaan yang diberikan oleh peneliti. Kuesioner merupakan cara pengumpulan data yang lebih efisien dibandingkan teknik pengumpulan data lainnya.

##### **1.10.5.2. Studi Pustaka**

Penelitian dokumenter merupakan sarana pengumpulan data yang diperoleh dari kajian teoritis dan referensi lain, antara lain buku, jurnal, tesis, internet, dan sumber lain yang dianggap sesuai dengan isi konten yang akan diteliti dan layak disebut sebagai sumber data.

#### **1.10.6. Teknik Pengolahan Data**

##### **1.10.6.1. Tabulasi**

Tabulasi merupakan perhitungan frekuensi pada setiap kategori. Hasil perhitungan tabulasi disajikan dalam bentuk tabel. Dengan kata lain, tabulasi adalah proses menggabungkan data dalam bentuk tabel.

#### **1.10.7. Teknik Analisis Data**

Untuk membantu menjawab pertanyaan-pertanyaan dalam penelitian ini, penulis menganalisis data dan menguji hipotesis yang digunakan untuk mendasari penelitian. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

##### **1.10.7.1. Analisis Kuantitatif**

Analisis data didasarkan pada perhitungan dan pengukuran variabel-variabel yang digunakan serta interpretasi hasil yang diperoleh setelah dilakukan perhitungan dengan metode statistik.

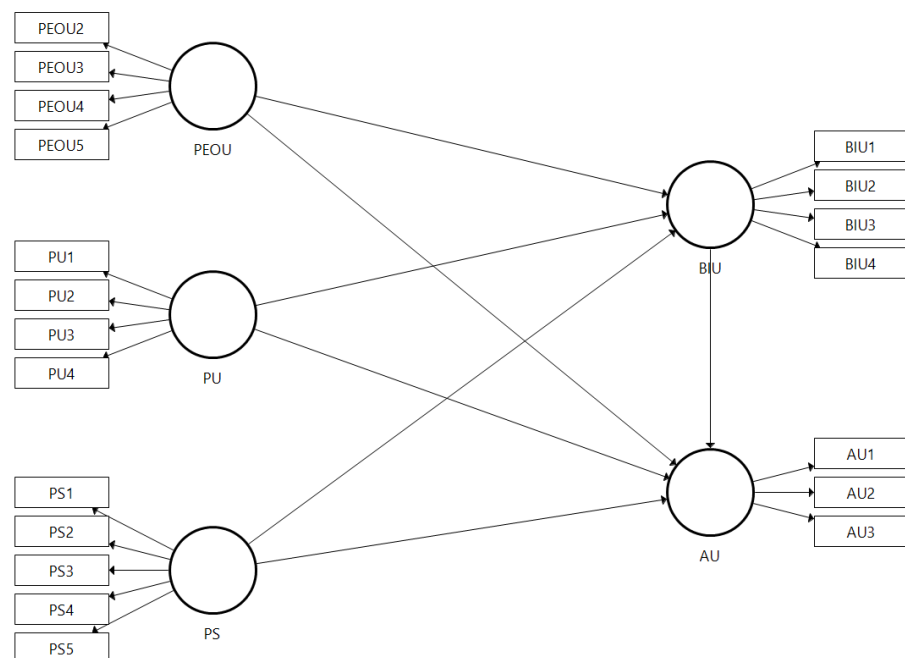
##### **1.10.7.2. Analisis Partial Least Square (PLS)**

Analisis data merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengolah data penelitian untuk menarik kesimpulan. Penelitian memerlukan analisis dan interpretasi data yang digunakan untuk menjawab pertanyaan penelitian yang mengeksplorasi fenomena sosial tertentu. Oleh karena itu, analisis data merupakan suatu proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Teknik untuk menguji hipotesis yang akan diajukan adalah teknik analisis PLS (*Partial Least Square*) yang dioperasikan melalui program SmartPLS.

*Partial Least Square* (PLS) pertama kali dikembangkan oleh Herman Wols. Menurut (Abdillah 2018) PLS adalah teknik *multivariant* yang bekerja dengan



membandingkan antara variabel dependen dan variabel independen. PLS merupakan metode statistika SEM berbasis varian yang ditujukan untuk menyelesaikan regresi berganda saat terdapat permasalahan spesifik pada data. Masalah tersebut dapat berupa ukuran sampel penelitian kecil, data yang hilang (*missing values*) dan multikolinearitas. (Ghozali 2014) memaparkan tujuan PLS adalah membantu peneliti untuk mendapatkan nilai variabel laten untuk tujuan prediksi. Model formalnya mendefinisikan variabel adalah *linier agregat* dari indikator-indikatornya. *Weight estimate* untuk menciptakan komponen skor variabel laten didapat berdasarkan bagaimana *inner model* (model struktural yang menghubungkan antar variabel laten) dan *outer model* (model pengukuran yaitu hubungan antara indikator dengan konstruknya) dispesifikasi. Hasilnya adalah *residual variance* dari variabel dependen.



**Gambar 1. 14 Model Penelitian**

(Abdillah 2018) menyebutkan bahwa parameter estimasi yang dilakukan pada model pengukuran dan model struktural dalam PLS dibagi menjadi tiga kategori, yaitu: *wight estimate* yang digunakan untuk menghasilkan skor variabel laten. Kedua, *path estimate* yang mencerminkan bobot kontribusi variasi perubahan variabel independen variabel dependen. Ketika adalah skor rerata (*mean*) dan konstanta regresi untuk variabel laten. Untuk mendapatkan parameter estimasi perlu dilakukan tiga kali perulangan atau iterasi. Perulangan pertama akan menghasilkan *weight estimate* yang berguna pada sebagai parameter validitas dan reliabilitas instrumen. Perulangan kedua akan didapatkan *inner* dan *outer model*, di mana *inner model* berguna dalam parameter uji signifikansi dalam pengujian hipotesis, sedangkan *outer model* berguna dalam parameter uji validitas konstruk (reflektif dan normatif). Perulangan ketiga didapatkan skor *mean* dan konstanta variabel laten sebagai parameter sifat hubungan kausalitas dan rata-rata nilai sampel.

Penelitian ini menggunakan program SmartPLS sebagai alat untuk melakukan analisis dan pemodelan data. Ada beberapa langkah untuk membuat pemodelan:

1. Mengonstruksi Diagram Jalur

Diagram jalur dibentuk berdasarkan hubungan antar variabel yang ada pada kerangka teori dan hipotesis. (Abdillah 2018) pada bukunya menuliskan bahwa dalam menggambar diagram jalur (*path diagram*), Falk & Miller merekomendasikan untuk menggunakan prosedur *nomogram recticular action modeling* (RAM) yang berbasis pada ketentuan berikut ini:

- a. Konstruk teoritis (*theoretical constructs*) yang menunjukkan suatu variabel laten (*latent variable*) digambar dengan bentuk oval atau lingkaran.
- b. Variabel-variabel terukur atau indikator digambar dalam bentuk kotak.
- c. Hubungan tidak simetris (*asymmetrical relationship*) yang menunjukkan satu arah digambarkan dengan arah panah tunggal (*single headed*).
- d. Hubungan simetris (*symmetrical relationship*) yang menunjukkan dua arah bolak balik digambarkan dengan panah arah ganda.

## 2. Evaluasi Model PLS

### A. *Outer Model*

#### a) *Convergent Validity*

Korelasi antar skor indikator refleksif dengan skor variabel latennya. Untuk hal ini nilai *loading factor* 0.5 sampai 0.6 dianggap cukup. Di mana pada jumlah indikator per konstruk dapat berkisar antara 3 sampai 7 indikator.

#### b) *Discriminant Validity*

*Discriminant Validity* pada indikator refleksif dapat diketahui pada *cross loading*. *Cross loading* berguna untuk mengetahui apakah konstruk memiliki *Discriminant Validity* yang memadai yaitu dengan cara membandingkan hubungan antar indikator suatu variabel dengan korelasi indikator tersebut dengan variabel

lainnya. Apabila hubungan indikator konstruk memiliki nilai lebih tinggi dibandingkan dengan hubungan indikator tersebut terhadap variabel lain, maka dikatakan konstruk memiliki *Discriminant Validity* yang tinggi.

**Tabel 1. 8 Rule of Thumb Uji Validitas dalam Model Pengukuran PLS**

Uji Validitas	Parameter	Rule of Thumb
<b>Konvergen</b>	Faktor <i>loading</i>	Lebih dari 0,7
	<i>Average variance extracted (AVE)</i>	Lebih dari 0,5
	<i>Comunnality</i>	Lebih dari 0,5
<b>Diskriminan</b>	Akar AVE dan korelasi variabel laten	Akar AVE > Korelasi variabel laten
	<i>Cross loading</i>	Lebih dari 0,7 dalam satu variabel

Sumber: Buku Metode Penelitian Terpadu Sistem Informasi (A Willy. 2018)

#### c) *Composite Reability* dan *Cornbach's Alpha*

*Cornbach's Alpha* mengukur batas bawah nilai reliabilitas suatu konstuk, sedangkan *Composite Reliability* mengukur nilai sesungguhnya reliabilitas suatu konstruk (A Willy, 2018). *Rule of Thumb* nilai *Cornbach's Alpha* dan *Composite Reliability* harus lebih besar dari 0,7 meskipun nilai 0,6 masih dapat diterima(Hair dkk. 2010)

#### B. *Inner Model*

Menurut A Willy (2018) *inner model* dalam PLS dievaluasi dengan menggunakan  $R^2$  untuk konstruk dependen, nilai koefisien *path* atau

*t-values* tiap *path* untuk uji signifikansi antar konstruk dalam model struktural. Nilai  $R^2$  digunakan untuk mengukur tingkat variasi perubahan variabel independen terhadap variabel dependen atau dengan kata lain menguji sebuah hipotesis yang ada. Nilai koefisien *path* atau *inner model* menunjukkan tingkat signifikansi dalam pengujian hipotesis. Skor koefisien *path* atau *inner model* yang ditunjukkan oleh *t-statistic*, harus di atas 1,96 untuk hipotesis dua sisi (*two-tailed*) dan di atas 1,65 untuk hipotesis satu sisi (*one-tailed*) dalam pengujian hipotesis di *alpha* 0.5 (Hair dkk. 2010)

### C. Efek Mediasi

Mediasi terjadi ketika variabel mediator ketiga mengintervensi antara dua konstruksi terkait lainnya. Lebih tepatnya, perubahan dalam konstruk eksogen menyebabkan perubahan dalam variabel mediator, yang pada gilirannya menghasilkan perubahan dalam konstruk endogen dalam model jalur PLS. Dengan demikian, variabel mediator mengatur sifat (yaitu, mekanisme atau proses yang mendasarinya) dari hubungan antara dua konstruksi (smartpls.com).

Menganalisis kekuatan hubungan variabel mediator dengan konstruk lainnya memungkinkan pembuktian mekanisme yang mendasari hubungan sebab-akibat antara konstruk eksogen dan konstruk endogen. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode *specific indirect effect* yang sudah tersedia pada aplikasi smartPLS.