

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Survei Visa Consumer Payment Attitudes tahun 2023 yang dilakukan oleh CLEAR M&C Saatchi mengungkapkan tren yang menarik dalam perilaku pembayaran konsumen di Indonesia. Survei ini melibatkan 1.000 responden berusia 18-65 tahun dari berbagai kota di Indonesia dengan pendapatan minimal Rp3 juta per bulan. Hasil survei menunjukkan bahwa pembayaran melalui dompet digital semakin populer di kalangan masyarakat Indonesia, dengan tingkat penggunaan mencapai 92%. Angka ini menunjukkan pergeseran signifikan dari penggunaan uang tunai yang terus menurun, dari 84% pada tahun 2022 menjadi 80% pada tahun 2023. Generasi muda, khususnya Gen Z (76%) dan Gen Y (69%), menjadi kelompok yang paling aktif dalam mengadopsi gaya hidup nontunai. Rata-rata, mereka dapat bertahan hingga 10 hari tanpa menggunakan uang tunai.

Perkembangan sistem pembayaran di Indonesia, khususnya dari e-wallet hingga QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard), menunjukkan transformasi yang signifikan dalam cara masyarakat melakukan transaksi keuangan (DailySocial & OJK, 2020). Sebelum hadirnya QRIS, Indonesia telah mengalami pertumbuhan pesat dalam penggunaan e-wallet. Berbagai penyedia layanan e-wallet seperti OVO, GoPay, dan DANA mulai muncul dan menawarkan kemudahan dalam bertransaksi secara digital (DailySocial & OJK, 2020). Namun, masing-masing penyedia memiliki QR code yang berbeda, yang menyebabkan kerumitan dalam proses pembayaran (AFTECH, 2019).

QRIS diluncurkan oleh Bank Indonesia pada 17 Agustus 2019 sebagai upaya untuk mengintegrasikan berbagai sistem pembayaran elektronik ke dalam satu standar nasional (Bank Indonesia, 2019). Tujuan utama QRIS adalah untuk menciptakan sistem pembayaran yang lebih efisien dan mudah digunakan oleh semua kalangan masyarakat. Dengan QRIS, pengguna tidak perlu lagi membawa uang tunai atau kartu kredit, cukup menggunakan ponsel pintar untuk melakukan pembayaran dengan memindai kode QR (DailySocial, 2020).

Data menunjukkan bahwa mahasiswa merupakan segmen populasi yang memiliki tingkat literasi digital tinggi dan berpotensi menjadi pengguna aktif QRIS (Quick Response Indonesian Standard). Penelitian tentang Literasi Digital Mahasiswa Indonesia oleh Yani et al (2021) menunjukkan bahwa 93.77% responden memiliki kemampuan literasi digital yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa memiliki kemampuan yang baik dalam menggunakan teknologi dan memanfaatkan informasi digital.

Sejak peluncurannya, QRIS telah melalui beberapa tahap perkembangan. Pada 2019, QRIS diluncurkan secara resmi dengan mode pembayaran yang diinisiasi oleh pelanggan (Customer Presented Mode - CPM) (Bank Indonesia, 2019). Pada 2020, penggunaannya diperluas ke sektor transportasi, pariwisata, dan e-commerce (Bank Indonesia, 2020). Pada 2021, Bank Indonesia memperkenalkan QRIS Cross-Border untuk memungkinkan transaksi internasional (Bank Indonesia, 2021). Terakhir, pada 2022, Merchant Presented Mode (MPM) diluncurkan, memungkinkan pedagang untuk menginisiasi transaksi (Bank Indonesia, 2022).

QRIS memberikan banyak manfaat bagi pelaku bisnis dan konsumen. Pertama, QRIS meningkatkan aksesibilitas dengan mempermudah masyarakat melakukan transaksi non-tunai tanpa perlu memiliki rekening bank, sehingga meningkatkan inklusi keuangan. Kedua, dari

segi keamanan transaksi, setiap transaksi tercatat secara digital, mengurangi risiko penipuan. Ketiga, QRIS juga memberikan efisiensi biaya dengan mengurangi biaya operasional yang terkait dengan pengelolaan uang tunai. Terakhir, QRIS memudahkan pencatatan transaksi, sehingga pemilik usaha dapat lebih mudah melakukan analisis keuangan (Bank Indonesia, 2020; Bank Indonesia, 2021).

QRIS berkontribusi besar terhadap visi Indonesia menuju cashless society. Dengan adanya sistem ini, transaksi menjadi lebih cepat dan aman, serta mendukung inklusivitas ekonomi dengan menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Bank Indonesia menargetkan untuk mempercepat adopsi digital payment melalui QRIS guna mencapai visi ini (Bank Indonesia, 2021). Inisiatif ini juga bertujuan untuk mengurangi penggunaan uang tunai secara signifikan dan memperluas akses layanan keuangan di berbagai daerah (Katadata, 2021). Selain itu, selama pandemi COVID-19, penggunaan QRIS meningkat pesat karena menawarkan metode pembayaran yang minim kontak fisik, sesuai dengan anjuran menjaga protokol kesehatan (Kompas, 2021). Penggunaan QRIS oleh masyarakat saat pandemi menunjukkan lonjakan signifikan, terutama di sektor ritel dan UMKM (Bank Indonesia, 2021).

QRIS berkontribusi besar terhadap visi Indonesia menuju cashless society. Dengan adanya sistem ini, transaksi menjadi lebih cepat dan aman, serta mendukung inklusivitas ekonomi dengan menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Bank Indonesia menargetkan untuk mempercepat adopsi digital payment melalui QRIS guna mencapai visi ini (Bank Indonesia, 2021). Inisiatif ini juga bertujuan untuk mengurangi penggunaan uang tunai secara signifikan dan memperluas akses layanan keuangan di berbagai daerah (Katadata, 2021). Selain itu, selama pandemi COVID-19, penggunaan QRIS meningkat pesat karena menawarkan metode pembayaran yang minim kontak fisik, sesuai dengan anjuran menjaga protokol kesehatan

(Kompas, 2021). Penggunaan QRIS oleh masyarakat saat pandemi menunjukkan lonjakan signifikan, terutama di sektor ritel dan UMKM (Bank Indonesia, 2021).

Data pada grafik ini menunjukkan bahwa e-wallet menjadi metode pembayaran paling dominan di Indonesia pada tahun 2023, dengan 81% pengguna. Sementara itu, QRIS, yang diluncurkan oleh Bank Indonesia untuk menyederhanakan transaksi berbasis QR code, mencatat angka penggunaan sebesar 31%. Meskipun belum sebesar e-wallet, QRIS terus menunjukkan pertumbuhan yang stabil sejak diluncurkan.



Gambar 1. 1 Metode Pembayaran Terpopuler di Indonesia

Sumber: Goodstats, 2023

Hal ini mengindikasikan bahwa adopsi QRIS masih dalam tahap perkembangan, terutama dibandingkan dengan metode pembayaran lainnya yang telah lebih dahulu muncul. Namun, peran QRIS dalam mendukung inklusi keuangan dan upaya Indonesia menuju *cashless society* tetap signifikan, dengan kemampuannya menjangkau berbagai lapisan masyarakat dan menawarkan transaksi yang lebih efisien serta aman.

Dari perspektif Bank Indonesia, kebijakan Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS) memberikan berbagai manfaat penting dalam regulasi dan efisiensi sistem pembayaran. Pertama, QRIS meningkatkan efisiensi transaksi, karena dirancang untuk mempercepat proses pembayaran, sehingga transaksi menjadi lebih cepat dan mudah bahkan untuk nominal kecil. Selain itu, biaya transaksi yang lebih rendah dibandingkan kartu kredit/debit menguntungkan pelaku usaha, terutama bagi Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) (Bank Indonesia, 2020).

Selanjutnya, QRIS berperan besar dalam mempercepat inklusi keuangan. Dengan teknologi ini, UMKM, termasuk pedagang kecil dan warung, mendapatkan akses lebih luas untuk menerima pembayaran digital tanpa khawatir tentang uang kembalian atau biaya tinggi. Sistem ini juga membantu masyarakat yang sebelumnya sulit mengakses layanan keuangan formal (Bank Indonesia, 2020).

Selain itu, QRIS menawarkan interoperabilitas, memungkinkan semua penyelenggara sistem pembayaran untuk saling terhubung. Hal ini mendukung kelancaran dan kemudahan penggunaan dalam berbagai jenis transaksi, sejalan dengan semangat UNGGUL (Universal, Gampang, Untung, Langsung) yang diusung oleh Bank Indonesia. Implementasi QRIS secara nasional yang berlaku sejak Januari 2020 juga merupakan bagian dari Visi Sistem Pembayaran Indonesia 2025 (Bank Indonesia, 2020).

Studi Analisis Literasi Digital Mahasiswa oleh Ririen & Daryanes (2022) juga menunjukkan bahwa perbandingan kemampuan literasi digital mahasiswa dengan lama studi 2 semester lebih besar, yaitu sebesar 77,8%. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa yang telah belajar selama 2 semester memiliki tingkat literasi digital yang lebih tinggi dibandingkan yang baru masuk.

Mahasiswa memang merupakan segmen masyarakat yang relatif cepat beradaptasi dengan perkembangan teknologi, termasuk sistem pembayaran digital seperti QRIS. Mahasiswa biasanya memiliki literasi digital yang tinggi, yang memungkinkan mereka cepat beradaptasi dengan teknologi baru, termasuk QRIS (Ardana et al, 2023; Ariza et al, 2024). Selain itu, banyak mahasiswa telah menggunakan QRIS beberapa kali dalam sehari, menunjukkan bahwa QRIS telah menjadi bagian rutin dalam kehidupan sehari-hari mereka, terutama bagi mereka yang sering berada di lingkungan kampus (Safitri et al, 2024).

Penggunaan QRIS menawarkan kenyamanan, kecepatan, dan keamanan dalam melakukan transaksi pembayaran digital. Mahasiswa dapat melakukan transaksi non-tunai dengan cepat dan mudah menggunakan smartphone mereka, sehingga menghilangkan kebutuhan akan uang tunai fisik (Ardana et al, 2023; Ariza et al, 2024).

Meskipun mahasiswa umumnya menerima QRIS dengan baik, ada beberapa keluhan yang perlu dijadikan perhatian. Beberapa mahasiswa masih menggunakan uang tunai jika terdapat biaya admin yang dianggap memberatkan. Biaya administratif yang tinggi dapat menjadi hambatan bagi mereka yang ingin menggunakan QRIS. Masalah gangguan sistem juga dapat mempengaruhi penggunaan QRIS. Gangguan teknologi dapat membuat transaksi menjadi sulit dan tidak stabil, yang perlu diselesaikan agar penggunaan QRIS lebih lancar (Safitri et al, 2024; Muktiwijaya et al, 2024)

Berdasarkan data dari PDDikti Universitas Diponegoro (Undip) memiliki total 55.743 mahasiswa, yang terdiri dari berbagai jenjang pendidikan, termasuk diploma, sarjana, magister, dan doctor. Dengan jumlah mahasiswa yang besar dan heterogen, Universitas Diponegoro menjadi objek penelitian yang menarik, terutama dalam mengkaji perilaku penggunaan QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard).

Meskipun tren penggunaan QRIS meningkat, namun terdapat disparitas dalam penggunaan QRIS (Quick Response Indonesian Standard) di Indonesia yang dipengaruhi oleh faktor demografi, seperti generasi dan tingkat pendidikan. Berdasarkan studi yang dilakukan oleh YouGov pada November 2023, penggunaan QRIS (Quick Response Indonesian Standard) memang lebih tinggi di kalangan generasi muda, khususnya mereka yang berusia antara 18 hingga 34 tahun. Berdasarkan data mereka, sekitar 35% dari individu berusia 18-24 tahun menggunakan QRIS melalui aplikasi dompet digital, menjadikannya kelompok dengan proporsi tertinggi dibandingkan kelompok usia lainnya.

Individu dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi juga cenderung lebih banyak menggunakan QRIS (Quick Response Indonesian Standard) karena mereka memiliki pemahaman yang lebih baik tentang manfaat pembayaran digital dan akses yang lebih baik terhadap teknologi. Penelitian menunjukkan bahwa literasi keuangan dan digital berperan penting dalam keputusan penggunaan QRIS di kalangan mahasiswa. Misalnya, sebuah studi di Universitas Muhammadiyah Ponorogo (Humayroh et al, 2024) menemukan bahwa literasi keuangan dan digital memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan mahasiswa untuk menggunakan QRIS.

Selain itu, mahasiswa yang memiliki pemahaman lebih baik tentang kemudahan dan manfaat QRIS lebih cenderung untuk mengadopsi sistem pembayaran ini. Penelitian lain yang dilakukan di Jabodetabek menunjukkan bahwa karakteristik kemudahan dan manfaat QRIS sangat dihargai oleh mahasiswa, meskipun ada kekhawatiran terkait risiko penggunaan (Permadi & Wilandari, 2021).

Dengan demikian, pendidikan yang lebih tinggi tidak hanya meningkatkan pemahaman individu tentang teknologi pembayaran digital, tetapi juga memfasilitasi adopsi yang lebih luas

terhadap sistem seperti QRIS, yang dianggap lebih efisien dan praktis dalam transaksi keuangan (Lau & Kulsum, 2023).

Meskipun begitu, adopsi QRIS di kalangan mahasiswa bukan berarti tanpa masalah. Mahasiswa sering kali merasa terbebani oleh biaya tambahan atau biaya administrasi yang dikenakan dalam setiap transaksi menggunakan QRIS. Studi menunjukkan bahwa, meskipun biaya tersebut kecil, bagi mahasiswa yang melakukan transaksi kecil secara sering, akumulasi biaya tersebut bisa menjadi signifikan, sehingga mengurangi minat mereka dalam mengadopsi QRIS secara penuh sebagai metode pembayaran utama (Sakti et al., 2023; Risma & Sri, 2021). Situasi ini terutama terasa di kalangan mahasiswa yang sering melakukan transaksi kecil, misalnya di kantin atau warung, di mana biaya tambahan tersebut akan terasa lebih berat jika diakumulasi dalam seminggu. Kebiasaan ini membuat sebagian mahasiswa merasa biaya tambahan tersebut menjadi kurang sesuai dengan kondisi finansial mereka (Nirwasita et al., 2024).

Persepsi mahasiswa terhadap kemudahan penggunaan QRIS juga sangat dipengaruhi oleh stabilitas dan keandalan sistem. Apabila sering terjadi gangguan teknis atau kegagalan transaksi, kepercayaan mahasiswa terhadap QRIS sebagai metode pembayaran akan menurun. Hal ini diperkuat oleh penelitian Risma & Sri (2021), yang mengungkapkan bahwa ketidakstabilan sistem dapat memengaruhi keputusan mahasiswa dalam menggunakan QRIS secara berkelanjutan. Selain itu, studi oleh Sakti et al. (2023) menunjukkan bahwa pengalaman buruk terkait transaksi QRIS, seperti kegagalan sistem, dapat mengakibatkan ketidaknyamanan dan mengurangi persepsi kemudahan penggunaan, yang pada akhirnya menghambat adopsi QRIS di kalangan generasi muda.

Ketidakpuasan terhadap pengalaman pengguna dapat berdampak langsung pada niat mahasiswa untuk menggunakan QRIS kembali. Jika mahasiswa merasa lebih nyaman dengan

metode pembayaran tradisional seperti uang tunai, maka adopsi QRIS akan terhambat. Penelitian menunjukkan bahwa persepsi negatif terhadap pengalaman transaksi dengan QRIS dapat mengurangi keinginan mahasiswa untuk menggunakannya di masa depan (Risma & Sri, 2021). Selain itu, Sakti et al. (2023) mencatat bahwa kenyamanan dan keandalan metode pembayaran yang sudah familiar, seperti uang tunai, sering kali lebih menarik bagi mahasiswa, sehingga menghambat transisi mereka ke sistem pembayaran digital yang baru. Ketidakpuasan ini menunjukkan pentingnya meningkatkan pengalaman pengguna agar QRIS dapat diadopsi secara lebih luas di kalangan generasi muda.

Keterbatasan penerimaan QRIS di berbagai merchant dapat secara signifikan memengaruhi persepsi mahasiswa terhadap manfaat sistem pembayaran ini. Ketika mahasiswa mendapati bahwa tidak semua merchant, terutama di lokasi-lokasi yang sering mereka kunjungi, menerima QRIS, hal ini dapat mengurangi kemudahan dan fleksibilitas dalam bertransaksi. Penelitian oleh Nirwasita et al. (2024) menunjukkan bahwa kurangnya adopsi QRIS oleh merchant dapat membuat mahasiswa merasa bahwa sistem ini tidak sepenuhnya berguna sebagai metode pembayaran. Selain itu, Sakti et al. (2023) mencatat bahwa ketika mahasiswa harus mencari merchant yang menerima QRIS atau beralih ke metode pembayaran lain, pengalaman pengguna menjadi kurang memuaskan. Hal ini didukung oleh studi oleh Huda et al. (2022), yang menemukan bahwa ketidaktersediaan QRIS di merchant lokal dapat menyebabkan frustrasi di kalangan pengguna, sehingga memengaruhi niat mereka untuk terus menggunakan sistem ini.

Namun sebaliknya, ketergantungan mahasiswa pada QRIS hingga mereka sepenuhnya meninggalkan uang tunai dapat menimbulkan masalah yang bertolak belakang dengan tujuan inklusivitas keuangan. Jika mahasiswa hanya mengandalkan QRIS dan tidak memiliki akses yang memadai terhadap teknologi atau koneksi internet, mereka mungkin terpinggirkan dalam

sistem keuangan. Penelitian oleh Mardikanto et al. (2023) menyoroti bahwa eksklusi digital dapat memperburuk ketidakadilan dalam akses ke layanan keuangan, terutama bagi mereka yang tidak memiliki infrastruktur teknologi yang memadai. Selain itu, Alamsyah & Wibowo (2022) mencatat bahwa ketergantungan pada pembayaran digital seperti QRIS dapat menciptakan kesenjangan antara mereka yang memiliki akses yang baik terhadap teknologi dan mereka yang tidak, yang berpotensi menghambat inklusivitas keuangan yang diinginkan. Ketidakmampuan untuk mengakses teknologi ini dapat menghalangi partisipasi mahasiswa dalam sistem keuangan, bertentangan dengan upaya untuk memastikan semua orang memiliki akses terhadap layanan keuangan.

Ketergantungan pada sistem digital seperti QRIS dapat berisiko jika terjadi gangguan teknis atau masalah koneksi. Dalam situasi seperti ini, mahasiswa yang tidak membawa uang tunai akan kesulitan melakukan transaksi, yang dapat menghambat aktivitas sehari-hari mereka. Penelitian oleh Widyastuti et al. (2024) menunjukkan bahwa gangguan teknis dalam sistem pembayaran digital dapat menyebabkan frustrasi di kalangan pengguna, khususnya mahasiswa yang mengandalkan QRIS untuk transaksi sehari-hari. Hal ini sejalan dengan temuan dari Rachmawati dan Suyanto (2023), yang mencatat bahwa masalah koneksi internet yang tidak stabil dapat secara signifikan mengganggu kemampuan mahasiswa untuk menggunakan QRIS, sehingga membatasi akses mereka terhadap layanan yang diperlukan dalam kehidupan sehari-hari. Ketidakmampuan untuk bertransaksi dengan lancar dapat menciptakan ketidaknyamanan dan hambatan dalam menjalani aktivitas akademik dan sosial mereka.

Selain karena mahasiswa sebagai subjek penelitian memiliki potensi tinggi dalam adopsi sistem pembayaran digital, faktor geografis juga mendukung relevansi pemilihan Universitas Diponegoro. Berlokasi di Semarang, universitas ini berada di kota dan provinsi

yang relative aktif menggunakan QRIS. Kepala Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Jawa Tengah, Rahmat Dwisaputra, mengungkapkan bahwa Provinsi Jawa Tengah berhasil menduduki peringkat ke-4 pengguna QRIS terbanyak di Indonesia, dengan total 5,59 juta pengguna. Selain itu, Jawa Tengah juga mencatatkan peringkat ke-6 dalam volume transaksi QRIS dan peringkat ke-4 dalam jumlah pemilik merchant QRIS terbanyak di seluruh Indonesia. Pengguna merchant terbanyak berasal dari pemilik UMKM, dengan sebaran merchant terbanyak di:

- Kota Semarang: 18,87%
- Kota Surakarta: 12,07%
- Kabupaten Banyumas: 6,79%

Rahmat menekankan bahwa merchant QRIS didominasi oleh UMKM, mencapai 98,03%. Transaksi QRIS di Jawa Tengah banyak didominasi oleh masyarakat perkotaan, dengan Kota Semarang mencatatkan volume transaksi tertinggi sebesar 30,29%.

Jumlah penduduk yang lebih tinggi di Kecamatan Tembalang, yang sebagian besar terdiri dari generasi muda seperti mahasiswa, dapat menciptakan lebih banyak peluang pasar untuk UMKM. Tembalang sendiri memiliki lebih dari 34.000 jiwa, dengan kebanyakan penduduknya berupa pendatang. Tembalang memiliki 29.000 jiwa penduduk non-permanen dan 6.826 jiwa penduduk asli (semarangkota.go.id). Dengan lebih dari 34.000 jiwa penduduk, di mana sebagian besar adalah mahasiswa, Tembalang memiliki basis konsumen yang aktif dan dinamis.

Hal ini menciptakan lingkungan yang sangat sesuai untuk mengamati pola penggunaan QRIS, khususnya pada mahasiswa yang bergantung pada kemudahan transaksi digital dalam kehidupan sehari-hari mereka. Dukungan infrastruktur digital di wilayah ini dan tingginya

adopsi QRIS di kalangan pelaku UMKM semakin memperkuat posisi mahasiswa sebagai responden yang representatif dalam menilai pengaruh *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* terhadap *continuance intention* QRIS. Beberapa penelitian mengenai penggunaan QRIS (Quick Response Code Indonesia Standard) juga menunjukkan bahwa mahasiswa cenderung lebih terbuka terhadap teknologi ini dibandingkan dengan kelompok non-mahasiswa. Contohnya penelitian di Universitas Negeri Semarang (UNNES) menunjukkan bahwa 75% mahasiswa pernah menggunakan QRIS, dan lebih dari 50% merasa terbantu dengan kemudahan yang ditawarkan oleh metode pembayaran ini. Mahasiswa tidak mengalami kesulitan dalam menggunakan QRIS, yang menunjukkan penerimaan yang tinggi terhadap teknologi ini (Ardana et al, 2023).

Penelitian yang berfokus pada Generasi Z di Banda Aceh menemukan bahwa tingkat pemahaman dan pengalaman digital mereka berkontribusi positif terhadap penggunaan QRIS. Pengetahuan yang baik tentang QRIS dan kemudahan penggunaannya membuat mahasiswa lebih responsif dan terbuka terhadap teknologi ini (Syauqa, 2023).

Teori Penerimaan Teknologi (Technology Acceptance Model/TAM), dalam hal ini mengenai *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* merupakan salah satu faktor kunci dalam adopsi teknologi baru. Artikel mengenai Penggunaan E-learning dengan TAM (Rahmawati & Narsa, 2023) membahas bagaimana *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* mempengaruhi penerimaan e-learning di kalangan mahasiswa. Penelitian ini menunjukkan bahwa kedua faktor tersebut berperan penting dalam menentukan niat pengguna untuk mengadopsi teknologi.

Penelitian lain menganalisis aplikasi iJateng dengan fokus pada dua aspek utama dari TAM, yaitu *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*. Hasil analisis menunjukkan bahwa

kedua aspek ini terpenuhi dalam teknologi tersebut, yang berimplikasi positif terhadap penerimaan pengguna (Fahlevi & Dewi, 2019).

Penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* merupakan faktor penting yang mempengaruhi niat seseorang untuk menggunakan suatu teknologi baru, seperti QRIS. Dalam konteks ini, beberapa penelitian telah dilakukan untuk memahami pengaruh *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* terhadap niat penggunaan QRIS.

Penelitian oleh Yulianti et al (2024) menggunakan metode Technology Acceptance Model (TAM) dan menemukan bahwa *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat perilaku penggunaan QRIS di kalangan mahasiswa Universitas Musamus Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Namun, penelitian lain yang secara spesifik mengkaji pengaruh kedua faktor tersebut terhadap niat penggunaan QRIS pada kalangan mahasiswa masih tergolong terbatas.

Penelitian lain menemukan bahwa *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, dan *perceived risk* memiliki pengaruh signifikan terhadap minat penggunaan pembayaran digital QRIS oleh pelaku UMKM di Salatiga (Zusrony et al, 2023). Terdapat pula penelitian terdahulu yang menggunakan Structural Equation Modelling Partial Least Square (SEM PLS) dan menemukan bahwa *perceived ease of use* memiliki pengaruh positif terhadap intention to use QRIS BCA Mobile, dengan *perceived usefulness* sebagai variabel mediasi (Syahri & Setyawati, 2023). Dari penelitian-penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* berpotensi memiliki pengaruh signifikan terhadap niat penggunaan QRIS.

Dalam konteks penelitian ini yang berjudul "**Pengaruh Perceived Usefulness dan Perceived Ease of Use QRIS terhadap Continuance Intention QRIS melalui Intention to Use sebagai Variabel Mediasi (Studi pada Mahasiswa S1/D4 Universitas Diponegoro)**," faktor perceived usefulness dan perceived ease of use dihipotesiskan memainkan peran yang krusial dalam mendorong mahasiswa untuk terus menggunakan QRIS.

Namun, seperti yang telah diidentifikasi dalam studi sebelumnya, persepsi positif ini sering kali terpengaruh oleh beberapa masalah. Misalnya, selektivitas merchant dapat menjadi penghambat. Jika mahasiswa mendapati bahwa tidak semua merchant menerima QRIS, mereka mungkin merasa terbatas dalam pilihan dan kesulitan dalam bertransaksi, yang pada gilirannya mengurangi perceived usefulness dari sistem tersebut. Hal ini didukung oleh penelitian oleh Huda et al. (2022) yang menemukan bahwa keterbatasan dalam penerimaan merchant dapat menyebabkan ketidakpuasan di kalangan pengguna, sehingga mengurangi niat mereka untuk menggunakan QRIS di masa depan.

Selain itu, biaya administrasi juga berperan sebagai faktor penghambat. Walaupun biaya tersebut relatif kecil, akumulasi biaya dari transaksi kecil yang sering dilakukan oleh mahasiswa dapat menambah beban finansial mereka, seperti yang dinyatakan oleh Mardikanto et al. (2023). Ketidakpuasan terhadap biaya ini dapat menyebabkan mahasiswa lebih memilih metode pembayaran lain yang lebih sederhana dan murah, yang selanjutnya mengurangi perceived usefulness dari QRIS.

Ketergantungan yang berlebihan pada QRIS juga dapat menjadi masalah. Dalam situasi di mana koneksi internet tidak stabil atau terjadi gangguan teknis, mahasiswa yang sepenuhnya mengandalkan QRIS tanpa membawa uang tunai akan mengalami kesulitan, seperti yang diungkapkan oleh Rachmawati dan Suyanto (2023). Ketidakmampuan untuk melakukan

transaksi dapat menciptakan frustrasi dan memperburuk persepsi mereka terhadap kemudahan penggunaan sistem.

Penelitian ini, berjudul “**Pengaruh Perceived Usefulness dan Perceived Ease of Use QRIS terhadap Continuance Intention QRIS melalui Intention to Use sebagai Variabel Mediasi (Studi pada Mahasiswa S1/D4 Universitas Diponegoro),**” bertujuan untuk mengungkap faktor-faktor yang mendorong mahasiswa, khususnya di Universitas Diponegoro, untuk mengadopsi QRIS dengan frekuensi yang lebih tinggi dibandingkan kelompok demografi lainnya. Dengan mengukur dampak *perceived usefulness* (persepsi manfaat) dan *perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan) terhadap *continuance intention*, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan penting bagi pengembangan strategi yang menjadikan QRIS lebih inklusif dan adaptif, sehingga lebih mampu memenuhi kebutuhan penggunanya serta mendorong adopsi sistem pembayaran digital di kalangan generasi muda. Melalui pemahaman terhadap masalah yang dihadapi pengguna, QRIS dapat lebih efektif berfungsi dalam konteks kehidupan sehari-hari masyarakat luas.

1.2.Rumusan Masalah

Melihat perkembangan teknologi dan digitalisasi yang pesat, sistem pembayaran seperti QRIS (Quick Response Code Indonesia Standard) semakin mendominasi cara masyarakat bertransaksi. Di kalangan mahasiswa, yang merupakan generasi muda dan pengguna aktif teknologi, adopsi sistem pembayaran digital ini sangat menjanjikan.

Namun, meskipun terdapat potensi yang besar, beberapa tantangan dalam penerimaan QRIS masih perlu diidentifikasi. Hal ini mencakup berbagai faktor yang mempengaruhi keputusan mahasiswa untuk terus menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran, terutama dalam konteks kemudahan penggunaan dan manfaat yang dirasakan.

Penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa persepsi pengguna mengenai kemudahan dan manfaat suatu teknologi berperan penting dalam memengaruhi niat mereka untuk mengadopsinya. Oleh karena itu, dalam konteks penggunaan QRIS, penting untuk memahami bagaimana dua elemen kunci—*perceived usefulness* (persepsi manfaat) dan *perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan)—berkontribusi terhadap niat penggunaan dan niat berkelanjutan mahasiswa.

Dengan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menggali lebih dalam hubungan antara faktor-faktor tersebut dan dampaknya terhadap penggunaan QRIS di kalangan mahasiswa Universitas Diponegoro.

Berdasarkan uraian di atas, maka permasalahan yang ingin dikaji dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah Perceived Usefulness memiliki pengaruh positif terhadap Intention to Use QRIS?
2. Apakah Perceived Ease of Use memiliki pengaruh positif terhadap Intention to Use QRIS?
3. Apakah Perceived Usefulness memiliki pengaruh positif terhadap Continuance Intention QRIS?
4. Apakah Perceived Ease of Use memiliki pengaruh positif terhadap Continuance Intention QRIS?
5. Apakah Intention to Use QRIS memiliki pengaruh positif terhadap Continuance Intention QRIS?
6. Apakah Intention to Use QRIS memediasi pengaruh Perceived Usefulness terhadap Continuance Intention QRIS?
7. Apakah Intention to Use QRIS memediasi pengaruh Perceived Ease of Use terhadap Continuance Intention QRIS?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Menganalisis apakah *Perceived Usefulness* memiliki pengaruh positif terhadap *Intention to Use QRIS*.
2. Menganalisis apakah *Perceived Ease of Use* memiliki pengaruh positif terhadap *Intention to Use QRIS*.
3. Menganalisis apakah *Perceived Usefulness* memiliki pengaruh positif terhadap *Continuance Intention QRIS*.
4. Menganalisis apakah *Perceived Ease of Use* memiliki pengaruh positif terhadap *Continuance Intention QRIS*.
5. Menganalisis apakah *Intention to Use QRIS* memiliki pengaruh positif terhadap *Continuance Intention QRIS*.
6. Menguji peran *Intention to Use QRIS* sebagai variabel mediasi dalam pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap *Continuance Intention QRIS*.
7. Menguji peran *Intention to Use QRIS* sebagai variabel mediasi dalam pengaruh *Perceived Ease of Use* terhadap *Continuance Intention QRIS*.

1.4. Kegunaan Penelitian

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kegunaan sebagai berikut:

a) Kegunaan Teoritis

Penelitian ini memberikan kontribusi dalam pengembangan teori tentang adopsi teknologi, khususnya pada konteks pembayaran digital dengan menggunakan QRIS. Dengan menguji pengaruh *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* terhadap *Intention to Use* dan *Continuance Intention*, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur tentang faktor-faktor yang memengaruhi adopsi dan

keberlanjutan penggunaan teknologi pembayaran digital di kalangan mahasiswa. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi acuan bagi penelitian lanjutan untuk mengeksplorasi lebih dalam mengenai aspek persepsi pengguna terhadap teknologi baru.

b) Kegunaan Praktis

Penelitian ini bermanfaat bagi pihak-pihak yang terlibat dalam pengembangan dan penerapan sistem pembayaran digital, terutama Bank Indonesia sebagai inisiator QRIS. Dengan memahami faktor-faktor yang mendorong atau menghambat penggunaan QRIS di kalangan mahasiswa, pelaku industri teknologi finansial dan Bank Indonesia sebagai pihak pengelola QRIS dapat merancang strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan tidak hanya adopsi namun juga penggunaan berkelanjutan yang benar-benar inklusif. Temuan ini dapat membantu dalam pengembangan fitur yang lebih mudah digunakan serta peningkatan manfaat bagi pengguna, sehingga menciptakan pengalaman pengguna yang lebih baik.

c) Kegunaan Bagi Akademisi

Penelitian ini juga memiliki manfaat bagi akademisi, khususnya bagi mahasiswa dan peneliti yang tertarik pada bidang teknologi keuangan, perilaku konsumen, dan adopsi teknologi. Hasil penelitian ini bisa menjadi referensi bagi mahasiswa dalam memahami dan mengembangkan penelitian terkait adopsi teknologi pembayaran digital. Penelitian ini juga dapat dijadikan landasan dalam penyusunan karya ilmiah yang berfokus pada faktor-faktor yang memengaruhi niat penggunaan teknologi di kalangan generasi muda.

1.5.Tinjauan Pustaka

1.5.1 Perilaku Konsumen

Perilaku konsumen merupakan studi yang mempelajari bagaimana sikap, tindakan, atau perhatian dari segmentasi pembeli barang atau jasa (Kholik et al., 2020). Studi ini menjadi kunci untuk memahami bagaimana konsumen mencari, memilih, dan menentukan pembelian yang dikehendaknya.

Lebih dari sekadar pembelian, perilaku konsumen juga mencakup respon emosional, mental, dan faktor dasar yang mendorong tindakan konsumtif (Luhglatno, 2024). Tujuan utama studi ini adalah untuk memahami bagaimana konsumen mencapai kepuasan dengan barang atau jasa yang mereka pilih.

Di era modern, perilaku konsumen menjadi pilar utama dalam strategi bisnis dan pemasaran (Nugraha, 2021). Setiap keputusan pembelian, preferensi merek, dan interaksi konsumen merupakan elemen penting yang membentuk arah perusahaan dan pasar secara keseluruhan.

Memahami ruang lingkup perilaku konsumen bukan hanya tantangan, tetapi juga peluang bagi para pemasar, peneliti, dan pelaku bisnis (Adrian et al., 2022). Dengan memahami mengapa dan bagaimana konsumen membuat keputusan pembelian, mereka dapat meningkatkan strategi pemasaran dan mencapai kesuksesan bisnis.

Penelitian perilaku konsumen melibatkan analisis mendalam tentang bagaimana individu dan kelompok mengidentifikasi, memilih, dan mengonsumsi produk dan layanan. Ruang lingkungannya meliputi aspek psikologis, sosiologis, budaya, ekonomi, dan teknologi yang bekerja sama untuk membentuk preferensi, sikap, dan tindakan konsumen.

Manfaat utama memahami perilaku konsumen adalah untuk memengaruhi atau mengubah perilaku tersebut (Nugraha, 2021). Hal ini sangat penting bagi organisasi yang ingin meningkatkan keuntungan melalui peningkatan penggunaan produknya. Dengan memahami apa yang memotivasi konsumen dan faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian mereka, perusahaan dapat mengembangkan strategi pemasaran yang lebih efektif.

Dalam buku *Perilaku Konsumen* oleh Adrian, Soeprapto, dan Yuniarti (2022), American Marketing Association (AMA) mendefinisikan perilaku konsumen sebagai “interaksi dinamis antara pengaruh dan kognisi, perilaku, dan kejadian di sekitar kita, di mana manusia melakukan aspek pertukaran dalam hidup mereka.” Definisi ini menekankan tiga elemen utama. Pertama, perilaku konsumen bersifat dinamis, yang berarti selalu berubah dan terus bergerak seiring waktu. Kedua, perilaku konsumen melibatkan interaksi, yaitu hubungan antara pengaruh, kognisi, perilaku, dan berbagai kejadian di sekitar. Terakhir, perilaku konsumen mencakup aspek pertukaran, yaitu interaksi antara individu dalam pasar yang melibatkan saling memberi dan menerima di antara pelaku pasar tersebut.

Memahami ketiga aspek ini sangat penting untuk mengembangkan strategi pemasaran yang sukses. Dengan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen, perusahaan dapat menciptakan produk dan layanan yang memenuhi harapan mereka.

1.5.2 Teori Adopsi Inovasi

Teori adopsi inovasi, yang sering disebut sebagai Teori Difusi Inovasi, dikembangkan oleh Everett Rogers dan menjelaskan bagaimana ide-ide baru dan teknologi tersebar serta diadopsi oleh individu atau kelompok dalam suatu masyarakat. Teori ini mencakup beberapa tahapan adopsi, seperti pengetahuan, persuasi, keputusan,

implementasi, dan konfirmasi. Selain itu, teori ini mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi, termasuk karakteristik inovasi itu sendiri (seperti keunggulan relatif, kompatibilitas, kompleksitas, ketercobaan, dan keteramatan), serta peran komunikasi dan pengaruh sosial dalam mempercepat atau menghambat adopsi inovasi dalam komunitas tertentu (Rogers, 2003).

Rogers (2003) mengidentifikasi lima tahap dalam proses adopsi inovasi sebagai berikut:

1. Pengetahuan – Tahap awal di mana individu pertama kali mengetahui tentang keberadaan inovasi. Pada tahap ini, informasi mengenai inovasi disampaikan, tetapi pemahaman individu masih terbatas.
2. Persuasi – Tahap di mana individu mulai tertarik terhadap inovasi dan mencari informasi lebih lanjut untuk menilai apakah inovasi tersebut relevan dengan kebutuhan mereka.
3. Keputusan – Tahap di mana individu memutuskan untuk mengadopsi atau menolak inovasi berdasarkan informasi dan keyakinan yang telah mereka peroleh.
4. Implementasi – Setelah memutuskan untuk mengadopsi inovasi, individu mulai menerapkannya dalam kehidupan mereka atau lingkungan mereka.
5. Konfirmasi – Tahap di mana individu mencari pembenaran atas keputusan yang telah mereka ambil, baik secara positif maupun negatif. Di sini, mereka mengevaluasi pengalaman mereka dalam menggunakan inovasi dan memastikan apakah keputusan tersebut sesuai dengan harapan mereka.

Rogers (2003) menjelaskan bahwa kecepatan dan tingkat adopsi inovasi dipengaruhi oleh lima karakteristik utama berikut:

- Keunggulan Relatif – Ukuran seberapa besar keuntungan yang ditawarkan oleh inovasi dibandingkan dengan metode atau produk yang telah ada sebelumnya. Semakin besar keunggulan relatif suatu inovasi, semakin tinggi kemungkinan adopsinya.
- Kompatibilitas – Sejauh mana inovasi tersebut sesuai dengan nilai, pengalaman, dan kebutuhan pengguna potensial. Semakin kompatibel suatu inovasi, semakin mudah diterima oleh pengguna.
- Kompleksitas – Tingkat kemudahan atau kesulitan dalam memahami dan menggunakan inovasi. Semakin kompleks suatu inovasi, semakin rendah kemungkinannya untuk diadopsi dengan cepat.
- Kemampuan Uji Coba (*Trialability*) – Kemudahan bagi pengguna untuk mencoba inovasi tersebut tanpa harus melakukan komitmen penuh. Inovasi yang memungkinkan uji coba sering kali lebih cepat diadopsi karena memberikan pengalaman langsung kepada pengguna.
- Observabilitas – Seberapa terlihat hasil dari penggunaan inovasi oleh orang lain. Inovasi yang hasilnya mudah diamati oleh orang lain lebih cenderung menarik perhatian dan mendorong adopsi.

Rogers (2003) mengklasifikasikan individu dalam proses adopsi inovasi ke dalam lima kategori berdasarkan kecepatan mereka mengadopsi inovasi:

1. Inovator (*Innovators*) – Individu yang suka mengambil risiko dan siap mencoba ide atau produk baru tanpa menunggu bukti keberhasilan. Mereka cenderung memiliki akses ke sumber daya dan informasi terbaru.
2. Penerima Dini (*Early Adopters*) – Mereka lebih terbuka terhadap perubahan dan sering berperan sebagai pemimpin opini. Penerima dini biasanya dihormati oleh kelompoknya dan sering kali menjadi contoh dalam mengadopsi inovasi.

3. Mayoritas Dini (*Early Majority*) – Kelompok ini terdiri dari individu yang lebih berhati-hati dan memilih untuk menunggu hingga inovasi terbukti berhasil dan diterima oleh kelompok penerima dini. Mereka biasanya ingin melihat contoh nyata terlebih dahulu.
4. Mayoritas Belakangan (*Late Majority*) – Individu dalam kelompok ini lebih skeptis terhadap inovasi dan baru akan mengadopsinya setelah mayoritas orang lain telah melakukannya. Biasanya, mereka terpengaruh oleh tekanan sosial.
5. Penerima Akhir (*Laggards*) – Kelompok ini sangat konservatif dan sering kali menolak perubahan. Mereka lebih mungkin mengadopsi inovasi hanya ketika inovasi tersebut menjadi norma sosial yang dominan atau ketika alternatif lain sudah tidak tersedia.

Fokus pada tahapan adopsi, dari *awareness* hingga keputusan untuk terus menggunakan, sangat relevan untuk menganalisis QRIS sebagai inovasi dalam sistem pembayaran. Dengan menggunakan Teori Difusi Inovasi, kita dapat memahami proses yang dilalui mahasiswa dalam mengenal, mempertimbangkan, dan akhirnya mengadopsi QRIS. Selain itu, teori ini membantu mengidentifikasi mahasiswa sebagai kelompok *early adopters* dalam konteks teknologi pembayaran digital, mengingat mereka cenderung lebih terbuka terhadap perubahan dan cepat beradaptasi dengan inovasi baru. Pemahaman mengenai karakteristik kelompok *early adopters* ini memberikan wawasan penting tentang faktor-faktor yang dapat mendorong peningkatan penggunaan QRIS di semua kalangan adopters.

1.5.3 TAM (*Technology Acceptance Model*)

Salah satu teori yang membahas konsep model penerimaan teknologi adalah *Technology Acceptance Model* (TAM). TAM merupakan model penerimaan sistem teknologi informasi yang akan digunakan oleh pengguna. Davis (1989) menjelaskan

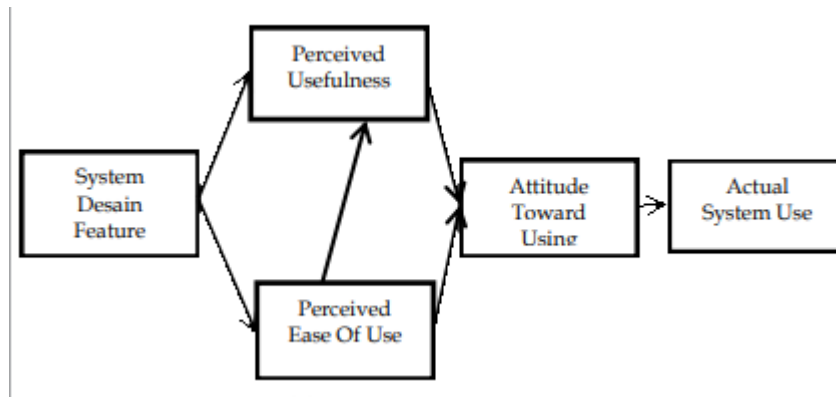
bahwa TAM adalah sebuah teori sistem informasi yang dirancang untuk menjelaskan bagaimana pengguna memahami dan menggunakan teknologi informasi. Kemudahan dan kegunaan merupakan dua konstruk utama dalam TAM.

Model TAM dikembangkan oleh Davis et al. (1989) berdasarkan model *Theory of Reasoned Action* (TRA). Model TRA dapat diterapkan karena keputusan individu untuk menerima suatu teknologi sistem informasi merupakan tindakan sadar yang dapat dijelaskan dan diprediksi oleh minat pelakunya. TAM menambahkan dua konstruk utama ke dalam model TRA, yaitu persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*).

TAM berargumen bahwa penerimaan individual terhadap sistem teknologi informasi ditentukan oleh dua konstruk tersebut. Persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan keduanya memiliki pengaruh terhadap minat perilaku (*behavioral intention*). Pengguna teknologi akan memiliki minat menggunakan teknologi jika merasa sistem teknologi bermanfaat dan mudah digunakan.

Persepsi kemudahan penggunaan juga mempengaruhi persepsi kegunaan, tetapi tidak sebaliknya. Pengguna sistem akan menggunakan sistem jika sistem bermanfaat, baik sistem itu mudah digunakan atau tidak mudah digunakan. Sistem yang sulit digunakan akan tetap digunakan jika dirasa sistem tersebut masih berguna.

Tujuan TAM menurut Wahyuningtyas (2016) adalah untuk menjelaskan bagaimana pengguna memahami dan menggunakan teknologi informasi.



Gambar 1. 2 *Technology Acceptance Model (TAM)*

Sumber: Davis (1993)

TAM telah menjadi salah satu model penerimaan teknologi yang paling banyak digunakan dan diuji. Model ini telah terbukti valid dan reliabel dalam menjelaskan penerimaan pengguna terhadap berbagai macam teknologi informasi.

1.5.4 ECM (*Expectation Confirmation Model*)

Expectation Confirmation Model (ECM) adalah model yang digunakan untuk memahami bagaimana konsumen mengevaluasi pengalaman mereka setelah menggunakan suatu produk atau layanan, terutama dalam konteks niat keberlanjutan penggunaan (*continuance intention*). Model ini merupakan pengembangan dari *Expectation Disconfirmation Theory (EDT)* yang pertama kali dikemukakan oleh Oliver (1980). ECM kemudian diperluas oleh Bhattacharjee (2001) untuk fokus pada penggunaan sistem informasi, dengan mengidentifikasi pentingnya konfirmasi harapan dan persepsi terhadap kinerja dalam membentuk kepuasan serta niat untuk terus menggunakan suatu teknologi atau sistem. Model ini sangat relevan untuk menganalisis adopsi teknologi seperti QRIS, di mana pengguna menilai apakah pengalaman mereka sesuai dengan ekspektasi awal mereka dan apakah hal tersebut mendorong mereka untuk terus menggunakan teknologi tersebut.

Banyak penelitian mengintegrasikan ECM dan TAM untuk memberikan pemahaman yang lebih komprehensif tentang faktor-faktor yang mempengaruhi niat keberlanjutan penggunaan. Integrasi kedua model ini sering digunakan dalam konteks aplikasi digital dan sistem informasi lainnya. Salah satu contohnya adalah penelitian Wei Wang, dkk (2019) yang berjudul “*Integrating TAM and ECM to Understand the Continuance Intention of Mobile Banking Applications*”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kedua model ini saling melengkapi, dengan faktor dari TAM memiliki pengaruh signifikan terhadap *continuance intention* dari ECM. Dalam konteks penelitian ini sendiri, dengan mengintegrasikan kedua model ini penelitian ini dapat memberikan gambaran yang lebih lengkap tentang faktor-faktor yang mempengaruhi keberlanjutan penggunaan QRIS di kalangan mahasiswa.

ECM (Bhattacharjee, 2001) menjelaskan bahwa evaluasi pengguna terdiri dari beberapa langkah kunci:

- Pembentukan Ekspektasi. Sebelum menggunakan produk, konsumen memiliki harapan tertentu mengenai kinerja produk.
- Pengalaman dan Interaksi. Setelah menggunakan produk, konsumen mengalami kinerja aktual.
- Konfirmasi atau Diskonfirmasi. Konsumen membandingkan kinerja aktual dengan ekspektasi awal. Jika kinerja sesuai atau melebihi ekspektasi, terjadi konfirmasi positif; sebaliknya, jika tidak, terjadi diskonfirmasi.
- Penyesuaian Kognitif. Berdasarkan konfirmasi atau diskonfirmasi tersebut, konsumen menyesuaikan persepsi mereka tentang kepuasan dan niat untuk melanjutkan penggunaan

Konstruksi Utama dalam ECM terdiri dari beberapa elemen yang saling terkait, yang berfungsi untuk menjelaskan evaluasi pengguna terhadap pengalaman mereka dalam menggunakan produk atau layanan. Berikut adalah konstruksi utama dalam *Expectation Confirmation Model* (ECM) (Bhattacharjee, 2001):

- Konfirmasi – Merupakan kesesuaian antara ekspektasi awal pengguna dan kinerja aktual produk atau layanan. Jika kinerja produk sesuai dengan atau melebihi ekspektasi, terjadi konfirmasi positif yang akan meningkatkan kepuasan pengguna. Sebaliknya, jika kinerja produk tidak memenuhi ekspektasi, terjadi konfirmasi negatif yang dapat mengurangi kepuasan pengguna.
- Kepuasan (*Satisfaction*) – Diukur berdasarkan perbandingan antara kinerja yang dirasakan dengan ekspektasi awal yang telah terbentuk. Kepuasan yang tinggi cenderung meningkatkan niat untuk terus menggunakan produk atau layanan. Sebaliknya, ketidakpuasan dapat mengarah pada niat untuk menghentikan penggunaan.
- *Perceived Usefulness* – Merujuk pada sejauh mana pengguna merasa bahwa produk atau layanan tersebut bermanfaat dalam meningkatkan efisiensi mereka. Semakin tinggi persepsi kegunaan suatu produk, semakin besar kemungkinan pengguna untuk melanjutkan penggunaannya dalam jangka panjang.

Expectation Confirmation Model (ECM) telah diterapkan dalam berbagai konteks, termasuk sistem informasi, aplikasi investasi digital, dan platform pembelajaran online, untuk mengkaji bagaimana ekspektasi pengguna mempengaruhi niat keberlanjutan penggunaan setelah adopsi awal. Dalam konteks sistem informasi, ECM digunakan untuk memahami bagaimana pengguna mengevaluasi kinerja sistem informasi yang mereka gunakan dan bagaimana konfirmasi atau diskonfirmasi ekspektasi mereka dapat

mempengaruhi kepuasan dan niat untuk terus menggunakan sistem tersebut (Bhattacharjee, 2001). Sementara itu, dalam aplikasi investasi digital, penelitian menunjukkan bahwa ekspektasi terhadap keuntungan dan kemudahan menggunakan aplikasi dapat mempengaruhi keputusan untuk terus menggunakan platform tersebut (Lee et al., 2019). Di sisi lain, dalam platform pembelajaran online, ECM telah digunakan untuk menjelaskan bagaimana kepuasan pengguna berdasarkan ekspektasi yang terkonfirmasi dapat meningkatkan niat untuk terus menggunakan platform tersebut dalam jangka panjang (Lin, 2007). Dalam penelitian ini sendiri, *Expectation Confirmation Model* (ECM) sangat relevan untuk menganalisis apakah *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* mendorong niat mahasiswa untuk menggunakan QRIS secara berkelanjutan setelah pengalaman awal mereka.

1.5.5 *Financial Technology*

Financial Technology (*FinTech*) adalah istilah yang mengacu pada inovasi dalam layanan keuangan yang memanfaatkan teknologi untuk memberikan solusi yang lebih mudah, cepat, dan terjangkau bagi masyarakat (Rizal et al., 2019). Teknologi yang digunakan dalam *FinTech* dapat berkisar dari big data, cloud computing, hingga distributed ledger system (Wibowo, 2016).

FinTech telah mengubah model bisnis tradisional dengan memungkinkan transaksi keuangan jarak jauh dalam hitungan detik. Hal ini dimungkinkan oleh digitalisasi layanan keuangan, yang memanfaatkan teknologi digital untuk memberikan akses yang lebih mudah dan nyaman bagi masyarakat (Sihombing, 2021).

FinTech memiliki beberapa karakteristik utama yang membuatnya unik dan relevan dalam industri keuangan saat ini. Pertama, *FinTech* didorong oleh digitalisasi, di mana teknologi digital digunakan untuk memberikan layanan keuangan yang lebih

mudah diakses dan digunakan oleh masyarakat luas (Martowardjojo, 2016). Selain itu, *FinTech* dikenal dengan sifatnya yang inovatif, selalu berkembang dan menghadirkan solusi keuangan baru yang sebelumnya tidak tersedia dalam layanan tradisional (FintechNews, 2018). *FinTech* juga menawarkan efisiensi, memungkinkan pengurangan biaya dan peningkatan efektivitas dalam penyediaan layanan keuangan (Hsueh, 2017). Lebih jauh, *FinTech* meningkatkan keterjangkauan dengan menjangkau segmen masyarakat yang sebelumnya belum tersentuh layanan keuangan konvensional (Rizal et al., 2019).

Adapun jenis-jenis *FinTech* yang umum ditemui meliputi beberapa kategori. Pertama, *Peer-to-Peer (P2P) Lending* dan *Crowdfunding*, yang mempertemukan pemberi dan penerima dana untuk tujuan pinjaman atau investasi (Maulida, 2019). Kemudian, ada Manajemen Risiko Investasi, yang membantu pengguna dalam memantau dan merencanakan keuangan mereka secara lebih efisien. *Payment*, *Clearing*, dan *Settlement* merupakan kategori *FinTech* yang menyediakan solusi pembayaran digital, seperti dompet digital dan *payment gateway*, yang semakin memudahkan proses transaksi. Terakhir, *Market Aggregator* berfungsi mengumpulkan informasi keuangan dari berbagai sumber untuk disajikan kepada pengguna, sehingga mereka dapat membuat keputusan finansial yang lebih baik.pengguna.

Dampak *FinTech* terhadap industri jasa keuangan sangatlah signifikan. Seperti yang dikutip dalam (Muzdalifa et al., 2018), *FinTech* telah:

- Memungkinkan masyarakat yang sebelumnya tidak memiliki akses ke layanan keuangan tradisional untuk mendapatkan akses tersebut.
- Membantu mengurangi biaya dan meningkatkan efisiensi dalam layanan keuangan.

- Mendorong inovasi dalam industri jasa keuangan dengan menghadirkan solusi keuangan baru yang belum pernah ada sebelumnya.
- Mengubah cara masyarakat bertransaksi dan mengelola keuangan mereka.

Kesimpulannya, *FinTech* merupakan inovasi yang membawa perubahan besar dalam industri jasa keuangan. *FinTech* menawarkan solusi keuangan yang lebih mudah, cepat, dan terjangkau bagi masyarakat, serta mendorong inovasi dan efisiensi dalam industri jasa keuangan. Dengan perkembangan teknologi yang terus pesat, *FinTech* akan terus berkembang dan memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat di masa depan.

1.5.6 *Digital Payment*

Di era digital yang serba cepat ini, transaksi pembayaran pun turut bertransformasi. Digital payment atau pembayaran digital menjadi solusi inovatif yang menawarkan kemudahan, keamanan, dan efisiensi dalam bertransaksi. Menurut Trihasta & Julia Fajaryanti (2014), *digital payment* adalah pembayaran yang dilakukan menggunakan informasi digital melalui alat pembayaran elektronik. Uang disimpan, diproses, dan diterima dalam bentuk digital, dan proses pemindahannya diinisiasi melalui alat pembayaran elektronik.

Rahma et al. (2021) menjelaskan bahwa *electronic payment* atau pembayaran elektronik memberikan keuntungan bagi transaksi bisnis dan mendukung *e-commerce*. Keuntungannya meliputi peningkatan layanan cash management, peningkatan pelayanan pelanggan, penghematan waktu, dan efisiensi. Transaksi ini dapat dilakukan di mana pun dan kapan pun dengan berbagai media.

Saat melakukan pembayaran online, dana secara otomatis dipotong dari rekening nasabah. Penggunaan PIN dan SSL memastikan keamanan transaksi. Dengan

demikian, pengguna *digital payment* tidak perlu khawatir datanya bocor (Rahma et al., 2021).

Perkembangan *digital payment* dimulai pada tahun 1887 dengan gagasan transaksi menggunakan kartu kredit, seperti yang dijelaskan dalam novel Looking Backward (Houston, 2019). Munculnya internet pada tahun 1969 membuka gerbang bagi perkembangan *digital payment* yang lebih pesat. Pada tahun 1983, David Lee Chaum kembali mencetuskan gagasan tentang uang elektronik dan mengembangkannya dalam makalah penelitiannya mengenai *digital cash*. Seiring waktu, gagasan mengenai *digital payment* semakin berkembang dan beragam. Pada tahun 1994, Stanford Federal Credit Union mengeluarkan layanan online banking dan menjadi satu-satunya lembaga yang mengeluarkannya. Kemudian, pada tahun 1998, muncul sistem *mobile payment* dengan transaksi nirkabel yakni PayPal, yang kemudian diikuti oleh *mobile payment* lainnya seperti Apple Pay dan AliPay.

Kesuksesan PayPal, Apple Pay, dan Alipay mendorong gagasan uang elektronik dan alat pembayaran digital yang lebih variatif di berbagai belahan dunia, termasuk Indonesia. Beberapa aplikasi *digital payment* yang populer di Indonesia antara lain Gopay, ShopeePay, OVO, Dana, Link Aja, dan berbagai *M-Banking* yang disediakan oleh bank-bank tertentu (Saputra, 2019).

Rizkiyah et al. (2021) menjelaskan bahwa sebagian orang mengenal *digital payment* sebagai dompet digital atau uang ponsel yang bisa digunakan untuk membayar berbagai transaksi yang telah tersedia. *Digital payment* atau yang lebih dikenal dengan sebutan uang elektronik, memiliki dua bentuk dasar berupa jaringan komputer dan sistem digital. Pembayaran digital merupakan cara pembayaran yang dilakukan melalui mode digital. Dalam transaksi pembayaran, pembayar dan penerima menggunakan

mode digital untuk mengirim dan menerima uang. Semua transaksi pembayaran digital dilakukan secara online.

Menurut Rizkiyah et al. (2021), *digital payment* memiliki beberapa dimensi penting yang mempengaruhi pengalaman dan kepuasan pengguna. Pertama adalah efisiensi, yang mencakup kemudahan bagi pengguna dalam menggunakan metode pembayaran digital. Selanjutnya, kualitas layanan berperan penting dalam memberikan dukungan yang optimal saat pengguna berinteraksi dengan sistem pembayaran elektronik. Dimensi kemudahan pembayaran yang dirasakan menekankan kemudahan dalam memahami dan menjalankan sistem pembayaran, yang meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

Kecepatan yang dirasakan menjadi faktor lain yang krusial, di mana kecepatan pertukaran informasi pembayaran harus mengarah ke penggunaan yang lebih efektif, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan pengguna. Selain itu, kenikmatan dalam menggunakan sistem pembayaran elektronik juga diduga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Keamanan sistem menjadi esensial, mengingat kebutuhan untuk menyediakan akses yang aman ke seluruh aplikasi dan fasilitas yang tersedia.

Dimensi berikutnya, yaitu penggunaan aktual, mencerminkan jumlah waktu yang dihabiskan oleh pengguna dalam memanfaatkan teknologi ini. Terakhir, manfaat yang dirasakan mengukur seberapa besar keuntungan yang diperoleh pelanggan dari sistem pembayaran elektronik, termasuk waktu dan sumber daya yang diperlukan dalam proses penerimaan pembayaran secara elektronik.

Digital payment menawarkan solusi inovatif untuk transaksi yang aman, mudah, dan efisien. Di era digital ini, digital payment menjadi pilihan yang tepat untuk mendukung berbagai aktivitas dan transaksi keuangan masyarakat.

1.5.6 QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard)

Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) adalah sistem pembayaran berbasis *shared delivery channel* yang digunakan untuk menstandarisasi transaksi pembayaran menggunakan *QR code* (Bank Indonesia, 2021). QRIS dikembangkan oleh Bank Indonesia dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan pembayaran digital (Sriekaningsih, 2020).

Dikutip dari Paramitha dan Kusumaningtyas (2020), QRIS memiliki berbagai manfaat UNGGUL bagi pengguna dan merchant. Pertama, Universal: QRIS dapat menerima pembayaran dari berbagai aplikasi pembayaran berbasis QR code, sehingga pengguna tidak perlu mengunduh banyak aplikasi, dan merchant cukup menyediakan satu QR code untuk semua transaksi. Kedua, Gampang: Transaksi QRIS sangat mudah dan cepat. Pengguna hanya perlu melakukan pemindaian QR code dan mengklik bayar, sedangkan merchant tidak perlu menyediakan banyak QR code dari berbagai penyedia layanan. Ketiga, Untung: QRIS memberikan keuntungan bagi pengguna, yang bisa memakai akun pembayaran QR apapun untuk bertransaksi, dan bagi merchant, yang cukup memiliki satu akun untuk menerima semua pembayaran QR code. Keempat, Langsung: Pembayaran dengan QRIS langsung diproses, dengan notifikasi transaksi diterima oleh pengguna dan merchant secara *real-time*.

Menurut Ashari (2023), QRIS memiliki beberapa jenis pembayaran yang disesuaikan dengan kebutuhan transaksi, yaitu: *Merchant Presented Mode* (MPM) Statis, di mana merchant cukup memasang satu stiker QRIS yang di-scan oleh

pelanggan; *Merchant Presented Mode* (MPM) Dinamis, di mana merchant memasukkan nominal terlebih dahulu sehingga pelanggan tinggal scan QRIS yang ditampilkan; dan *Customer Presented Mode* (CPM), yang memungkinkan pengguna menunjukkan QR code dari aplikasi pembayarannya untuk di-scan oleh merchant, cocok untuk transaksi cepat.

Tujuan dari standarisasi QRIS meliputi perlindungan konsumen, peningkatan persaingan sehat antar-merchant, peningkatan jumlah transaksi QR code, mendorong penggunaan uang elektronik, dan perluasan akses keuangan digital (Aini, 2021). Standarisasi ini juga menciptakan peluang bagi merchant kecil untuk berinovasi dan berkembang.

QRIS juga memiliki kelebihan dan kekurangan. Kelebihannya mencakup efisiensi dalam pembayaran non-tunai, kemampuan untuk mengurangi tindak kriminal, peningkatan persaingan bisnis, dan aksesibilitas untuk semua kalangan. Namun, kekurangan QRIS terutama berkaitan dengan keterbatasan jaringan internet yang masih belum stabil di beberapa daerah (Aini, 2021).

QRIS merupakan solusi pembayaran digital universal yang memudahkan masyarakat dalam melakukan transaksi. QRIS memberikan banyak manfaat bagi pengguna dan merchant, serta mendukung gerakan non tunai dan meningkatkan daya saing bisnis. Dengan terus meningkatkan akses internet di berbagai daerah, QRIS diyakini dapat mendorong inklusi keuangan dan mencapai tujuan Bank Indonesia dalam menciptakan ekonomi digital yang inklusif dan efisien.

1.6. Hubungan Antar Variabel

1.6.1 Pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap *Intention to Use QRIS*

Perceived usefulness, atau anggapan manfaat, memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan individu untuk menggunakan QRIS (Quick Response Indonesian Standard). Hal ini dibuktikan oleh berbagai penelitian, seperti:

Anisah Syahri dan Christina Yanita Setyawati (2023) dalam penelitiannya "Pengaruh *Perceived Ease of Use* terhadap *Intention to Use QRIS BCA Mobile* dengan *Perceived Usefulness* sebagai Variabel Mediasi" menemukan bahwa *perceived usefulness* secara signifikan memengaruhi *intention to use* (niat untuk menggunakan) QRIS BCA Mobile.

Miftaql Jannah, Fuad Hasyim, dan Lina Evira Permata Sari (2023) dalam penelitiannya "Analisis Faktor yang Mempengaruhi *Intention to Use QRIS* pada Generasi Milenial Kabupaten Sukoharjo" menemukan bahwa *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* (kemudahan penggunaan) memiliki peran penting dalam memengaruhi keputusan generasi milenial untuk menggunakan QRIS.

Penelitian lain, seperti penelitian Oktaviani dkk (2021), juga menemukan bahwa *perceived usefulness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dalam penggunaan *financial technology* yaitu *E-Wallet*.

Secara keseluruhan, penelitian-penelitian tersebut menunjukkan bahwa *perceived usefulness* merupakan faktor penting yang mendorong individu untuk menggunakan sebuah teknologi, termasuk QRIS. Ketika pengguna menyadari bahwa QRIS bermanfaat dan mudah digunakan, mereka akan lebih termotivasi untuk mengadopsi teknologi ini dalam kehidupan sehari-hari.

1.6.2 Pengaruh *Ease of Use* terhadap *Intention to Use QRIS*

Penelitian terdahulu terkait *Perceived Ease of Use* QRIS terhadap *intention to use* QRIS menunjukkan hasil yang beragam. Beberapa penelitian menemukan bahwa *Perceived Ease of Use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *intention to use* QRIS, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui minat penggunaan seperti penelitian yang dilakukan oleh (Rachma, 2023). Sama halnya, (Syahri & Setyawati, 2023) menemukan dalam penelitian mereka bahwa *Perceived Ease of Use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *intention to use* QRIS, namun tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan QRIS.

Meskipun begitu, terdapat penelitian lain yang menemukan bahwa *Perceived Ease of Use* tidak berpengaruh langsung atau tidak langsung terhadap penggunaan QRIS secara aktual (Fitriani, 2024). Penelitian lain yang dilakukan oleh (Setiawan et al., 2024) menemui bahwa *Perceived Ease of Use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan QRIS, namun tidak berpengaruh langsung terhadap niat perilaku untuk menggunakan QRIS.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengaruh *Perceived Ease of Use* terhadap *intention to use* QRIS masih beragam dan perlu diteliti lebih lanjut. Faktor ini dalam mempengaruhi *Behavioral Intention to Use* QRIS juga dapat bergantung atau dipengaruhi oleh demografi yang diuji.

1.6.3 Pengaruh *Intention to Use* terhadap *Continuance Intention* QRIS

Secara umum, *Intention to Use* merupakan prediktor awal bagi *Continuance Intention*. Ketika seseorang memiliki niat untuk menggunakan suatu teknologi atau layanan, niat ini sering kali didorong oleh persepsi bahwa teknologi tersebut mudah digunakan (*perceived ease of use*) dan memberikan manfaat yang nyata (*perceived*

usefulness) (Davis, 1989). Jika pengguna menemukan bahwa ekspektasi mereka sesuai dengan pengalaman nyata, mereka akan lebih cenderung untuk terus menggunakan teknologi tersebut, yang meningkatkan *Continuance Intention* (Bhattacharjee, 2001).

Model *Expectation-Confirmation Theory* (ECT) yang dikembangkan oleh Bhattacharjee (2001) menyoroti bahwa niat berkelanjutan muncul ketika ekspektasi awal pengguna terhadap teknologi dikonfirmasi setelah penggunaan pertama kali. Pengguna yang puas dengan pengalaman mereka cenderung akan terus menggunakan teknologi tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa *Intention to Use* yang dipicu oleh ekspektasi positif memainkan peran besar dalam membentuk *Continuance Intention*.

Studi dari Venkatesh et al. (2003) dalam *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) juga mendukung bahwa *Intention to Use* dipengaruhi oleh ekspektasi terhadap kinerja, kemudahan penggunaan, dan faktor sosial. Setelah niat awal terbentuk, hal tersebut akan berkembang menjadi niat berkelanjutan jika pengguna mengalami manfaat nyata dari teknologi tersebut.

Beberapa penelitian empiris memperkuat pengaruh positif *Intention to Use* terhadap *Continuance Intention*. Misalnya, penelitian Kim (2010) dalam konteks *mobile banking* menemukan bahwa *Intention to Use* yang kuat berkorelasi dengan *Continuance Intention*, terutama jika pengguna merasa bahwa teknologi tersebut bermanfaat dan mudah digunakan. Pengguna yang memiliki niat awal untuk menggunakan *mobile banking* lebih mungkin untuk terus menggunakan layanan tersebut jika pengalaman mereka memenuhi harapan awal.

Penelitian Limayem et al. (2007) juga mendukung peran penting *Intention to Use* dalam membentuk kebiasaan penggunaan teknologi. Niat awal yang kuat dapat mengarah pada pengembangan kebiasaan, yang pada gilirannya memperkuat

Continuance Intention. Demikian pula, Hsu et al. (2004) dalam konteks pembelajaran online menemukan bahwa *Intention to Use* berpengaruh langsung pada *Continuance Intention*, terutama ketika pengguna merasa bahwa sistem tersebut bermanfaat dan mudah digunakan.

Dalam konteks QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard), hubungan antara *Intention to Use* dan *Continuance Intention* juga dapat diaplikasikan dengan relevan. QRIS adalah sistem pembayaran digital berbasis kode QR yang dirancang untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam transaksi sehari-hari (Bank Indonesia, 2021). *Intention to Use* QRIS mencerminkan niat awal pengguna untuk mencoba dan memanfaatkan sistem pembayaran ini. Jika pengguna merasa bahwa QRIS mudah digunakan dan memberikan manfaat nyata, seperti kemudahan transaksi, keamanan, dan aksesibilitas yang tinggi, mereka akan memiliki *Continuance Intention* yang lebih kuat untuk terus menggunakan QRIS (Hsu & Lin, 2016).

Misalnya, ketika pengguna awalnya tertarik dengan kemudahan penggunaan QRIS karena akses cepat ke berbagai merchant, jika pengalaman transaksi mereka mulus dan sesuai harapan, ini akan memperkuat *Continuance Intention*. Studi Bhattacharjee (2001) dan Venkatesh et al. (2003) menunjukkan bahwa konfirmasi ekspektasi dan manfaat yang dirasakan sangat penting dalam membentuk *Continuance Intention*.

Dalam implementasi QRIS, pengalaman penggunaan yang positif, seperti transaksi yang efisien dan luasnya penerimaan merchant, dapat memperkuat hubungan antara *Intention to Use* dan *Continuance Intention*. Pengguna yang merasakan kemudahan dan manfaat dari sistem ini akan cenderung untuk terus menggunakannya

di masa depan, sebagaimana ditunjukkan dalam berbagai penelitian terkait penggunaan teknologi.

1.7. Penelitian Terdahulu

Tabel 1. 1 Penelitian Terdahulu

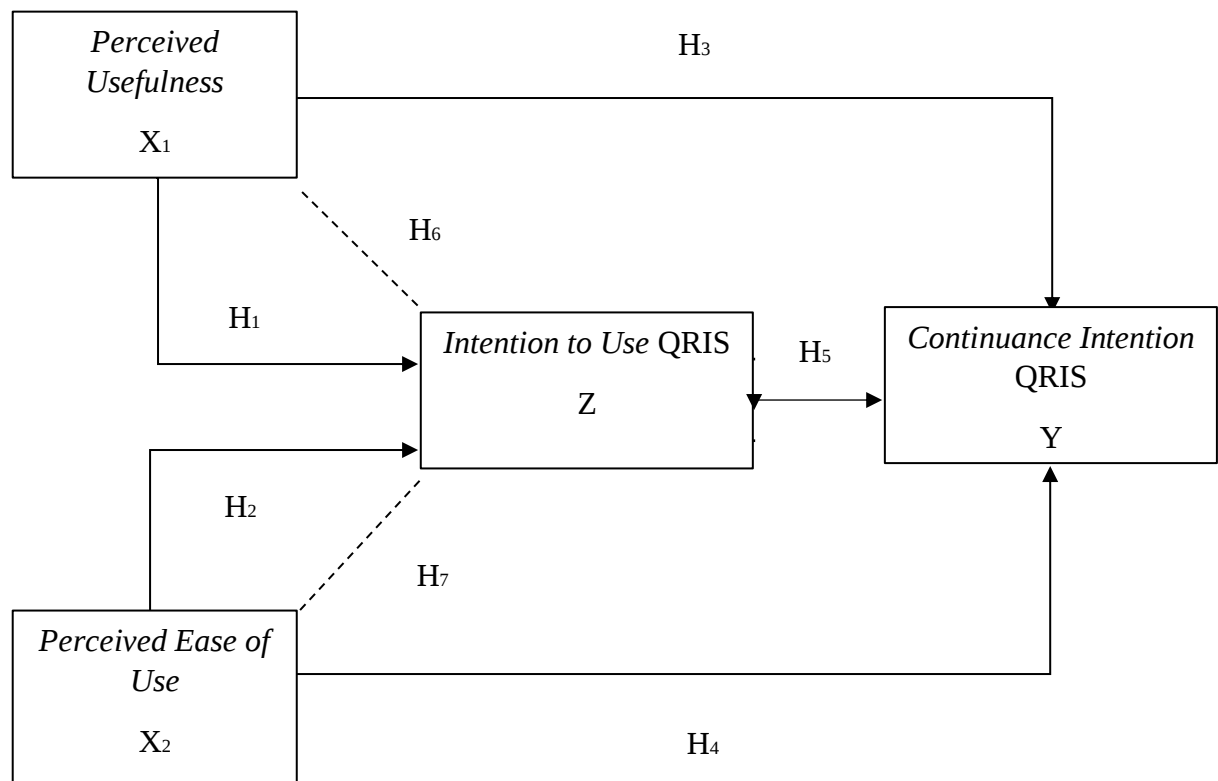
No	Penulis/Judul	Variabel	Hasil
1	Anisah Syahri dan Christina Yanita Setyawati. 2023. Pengaruh <i>Perceived Ease of Use</i> terhadap <i>Intention to Use</i> QRIS BCA Mobile dengan <i>Perceived Usefulness</i> sebagai Variabel Mediasi.	<i>Perceived Ease of Use</i> , <i>Perceived Usefulness</i> , <i>Intention to Use</i>	<i>Perceived Ease of Use</i> dan <i>Perceived Usefulness</i> secara positif mempengaruhi <i>Intention to Use</i> . <i>Perceived Ease of Use</i> secara langsung dan tidak langsung (melalui <i>Perceived Usefulness</i>) mempengaruhi <i>Intention to Use</i> .
2	Inti Nurul Nur Afifah dan Muhammad Roni Indarto. 2023. Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> , <i>Perceived Ease of Use</i> , dan <i>E-Security</i> terhadap <i>Reuse Intention</i> pada Pengguna E-Wallet DANA di Daerah Istimewa Yogyakarta.	<i>Perceived Usefulness</i> , <i>Perceived Ease of Use</i> , <i>E-Security</i> , <i>Reuse Intention</i>	Pengaruh <i>perceived usefulness</i> (X1), <i>perceived ease of use</i> (X2), dan <i>e-security</i> (X3) berpengaruh positif terhadap <i>reuse intention</i> pada pengguna e-wallet DANA di Daerah Istimewa Yogyakarta.
3	Wilky Yondi Pradana dan Mike Yolanda. 2024. Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Continuance Intention to Use</i> pada Pengguna <i>Mobile Payment</i> DANA dengan <i>Satisfaction</i> sebagai Variabel Mediasi.	<i>Perceived Usefulness</i> , <i>Satisfaction</i> , <i>Continuance Intention</i>	Terdapat pengaruh yang signifikan antara <i>Perceived Usefulness</i> pada <i>Continuance Intention</i> . Terdapat pengaruh yang signifikan antara <i>Perceived Usefulness</i> pada <i>Satisfaction</i> . Terdapat pengaruh yang signifikan antara <i>Satisfaction</i> pada <i>Continuance Intention</i> . Terdapat pengaruh yang signifikan antara <i>Perceived Usefulness</i> pada <i>Continuance Intention</i> dengan <i>Satisfaction</i> sebagai variabel mediasi.
4	Miftah Irsyad dan Raditha Dwi Vata Hapsari. 2023.	<i>Perceived Usefulness</i> , <i>Perceived Ease of Use</i> , <i>Perceived Security</i> ,	Penelitian ini menemukan bahwa <i>perceived usefulness</i> , <i>perceived ease of use</i> ,

No	Penulis/Judul	Variabel	Hasil
	Pengaruh <i>Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, Perceived Security</i> , dan <i>Social Influence</i> terhadap <i>Continuance Intention</i>	<i>Social Influence, Continuance Intention</i>	<i>perceived security</i> , dan <i>social influence</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>continuance intention</i> pengguna QRIS.
5	Limayem, M., Hirt, S. G., & Cheung, C. M. 2007. <i>How habit limits the predictive power of intention: The case of information systems continuance.</i>	<i>Continuance Intention, Habit, Intention to Use</i>	Habit memiliki peran penting dalam mempengaruhi <i>continuance intention</i> dalam penggunaan sistem informasi.
6	Meitry Adinda. 2022. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Gen-Z dalam Penggunaan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) sebagai Teknologi Pembayaran Digital.	<i>Financial Literacy, Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Promotion and Advertising, Intention to use QRIS Gen-Z</i>	<i>Financial Literacy, Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use</i> , dan <i>Promotion and Advertising</i> secara signifikan mendorong Gen-Z untuk menggunakan QRIS sebagai teknologi pembayaran digital di Indonesia.
7	Septi Nur Faizani dan Aries Dwi Indriyanti. 2021. Analisis Pengaruh <i>Technology Readiness</i> terhadap <i>Perceived Usefulness</i> dan <i>Perceived Ease of Use</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> 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, Behavioral Intention QRIS</i>	<i>Optimism</i> dan <i>Innovativeness</i> meningkatkan <i>Perceived Usefulness</i> dan <i>Perceived Ease of Use</i> QRIS, namun <i>Discomfort</i> dan <i>Insecurity</i> tidak berpengaruh; semua faktor tersebut, termasuk <i>Perceived Usefulness</i> dan <i>Perceived Ease of Use</i> , secara signifikan meningkatkan <i>Behavioral Intention</i> untuk menggunakan QRIS.
8	Bobby Setiawan, Marwah Khairani, Tadila Fadil, Tengku Mohd. Khairal ABD. 2022. Investigasi <i>Behavioral Intention</i> pada Sistem Pembayaran QRIS di Merchant UMKM.	<i>Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Social Influence, Attitude Toward to Use QRIS Payment System, Behavioral Intention</i>	<i>Perceived Usefulness</i> dan <i>Perceived Ease of Use</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Attitude Towards to Use</i> dan <i>Behavioral Intention</i> , sementara <i>Social Influence</i> tidak.

1.8. Model dan Hipotesis

Berdasarkan penjelasan Margono (2010), hipotesis berasal dari kata "hipo" (kurang dari) dan "tesis" (pendapat). Hal ini menandakan bahwa hipotesis merupakan sebuah pendapat atau kesimpulan yang masih bersifat sementara dan belum mencapai status sebagai tesis yang sah. Hipotesis hanyalah kemungkinan jawaban atas suatu permasalahan yang diajukan, dan dapat muncul sebagai dugaan rasional dari peneliti ataupun diturunkan dari teori yang sudah ada. Hipotesis yang diajukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- H1: *Perceived Usefulness* memiliki pengaruh positif terhadap *Intention to Use QRIS*
- H2: *Perceived Ease of Use* memiliki pengaruh positif terhadap *Intention to Use QRIS*
- H3: *Perceived Usefulness* memiliki pengaruh positif terhadap *Continuance Intention QRIS*
- H4: *Perceived Ease of Use* memiliki pengaruh positif terhadap *Continuance Intention QRIS*
- H5: *Intention to Use QRIS* memiliki pengaruh positif terhadap *Continuance Intention QRIS*
- H6: *Perceived Usefulness* memiliki pengaruh positif terhadap *Continuance Intention QRIS* melalui *Intention to Use QRIS* sebagai variable mediasi
- H7: *Perceived Ease of Use* memiliki pengaruh positif terhadap *Continuance Intention QRIS* melalui *Intention to Use QRIS* sebagai variable mediasi



Gambar 1. 3 Hipotesis Penelitian

1.9. Definisi Konseptual

1.9.1 *Perceived Usefulness*

Perceived Usefulness, menurut Davis (1989), adalah pandangan subjektif pengguna mengenai seberapa besar kemungkinan penggunaan suatu sistem dapat meningkatkan kinerja mereka.

1.9.2 *Perceived Ease of Use*

Venkatesh dan Davis (2000) menjelaskan bahwa *Perceived Ease of Use* mengacu pada sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu sistem akan bebas dari usaha.

1.9.3 *Intention to Use*

Menurut Davis (1989), *Intention to Use* atau niat untuk menggunakan didefinisikan sebagai keinginan atau kecenderungan individu untuk menggunakan suatu teknologi tertentu di masa depan. Dalam kerangka Technology Acceptance Model (TAM), *Intention to Use* dipengaruhi oleh dua faktor utama: *Perceived Usefulness* (persepsi kegunaan) dan *Perceived Ease of Use* (persepsi kemudahan penggunaan). Semakin besar seseorang merasakan kegunaan dan kemudahan dalam menggunakan teknologi, semakin tinggi niatnya untuk menggunakan teknologi tersebut.

1.9.4 *Continuance Intention*

Menurut Bhattacharjee (2001), *Continuance Intention* adalah niat individu untuk melanjutkan penggunaan sistem informasi atau teknologi yang ditentukan oleh penilaian hasil pengalaman sebelumnya terkait dengan teknologi tersebut.

1.10. Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan penjelasan ilmiah yang merinci cara mengukur suatu variabel secara konkret dan terukur. Definisi ini berfungsi sebagai panduan untuk mengobservasi dan mengukur variabel dalam penelitian atau eksperimen. Berikut adalah definisi operasional dari setiap variabel yang digunakan dalam penelitian ini:

1.10.1 *Perceived Usefulness*

Dalam penelitian ini, *Perceived Usefulness* mengacu pada keyakinan mahasiswa Universitas Diponegoro bahwa penggunaan QRIS (Quick Response Indonesia Standard) dapat meningkatkan kinerja dan mempermudah aktivitas mereka dalam melakukan pembayaran. Indikator *perceived usefulness* pada penelitian ini mengacu pada pendapat Davis (1989), yaitu:

a) Memperbaiki Performa Kerja (*Improves Job Performance*)

- Mahasiswa merasa QRIS dapat meningkatkan efisiensi dalam bertransaksi.
- Mahasiswa merasa QRIS membantu melakukan proses pembayaran tanpa hambatan teknis yang signifikan.

b) Meningkatkan Produktivitas (*Increases Productivity*)

- Mahasiswa merasa dapat menyelesaikan transaksi dengan lebih cepat merasa dapat menyelesaikan transaksi dengan lebih cepat menggunakan QRIS, sehingga memiliki lebih banyak waktu untuk fokus pada kegiatan lain.
- Mahasiswa merasa QRIS membantu mengurangi waktu antrean di kasir atau merchant, sehingga saya bisa melakukan hal lain dengan lebih efektif.

c) Meningkatkan Efektivitas (*Enhances Effectiveness*)

- Mahasiswa merasa bahwa proses transaksi menggunakan QRIS selalu berhasil dan dapat diandalkan.
- Mahasiswa merasa bahwa QRIS selalu berfungsi dengan baik saat melakukan pembayaran di berbagai merchant.

d) Sistem Bermanfaat Bagi Individu (*The System is Useful*)

- Mahasiswa merasa QRIS memberikan manfaat nyata dalam membantu menyelesaikan pekerjaan dan mencapai tujuan mereka.
- Mahasiswa merasa QRIS membantu meningkatkan kualitas pengalaman transaksi sehari-hari.

1.10.2 *Perceived Ease of Use*

Perceived ease of use QRIS bagi mahasiswa Universitas Diponegoro adalah keyakinan mereka bahwa penggunaan QRIS (Quick Response Indonesian Standard)

sebagai alat pembayaran digital tidak akan membutuhkan usaha yang besar. Berikut adalah indikator *perceived ease of use* yang dikemukakan oleh Venkatesh dan Davis (2000):

a) Jelas dan Mudah Dimengerti (*Clear and Understandable*)

- Mahasiswa merasa nyaman dengan interface dan instruksi terkait penggunaan QRIS.
- Mahasiswa merasa tidak mengalami kesulitan dalam memahami cara kerja QRIS saat pertama kali menggunakannya.

b) Tidak Membutuhkan Banyak Tenaga Mental (*Does Not Require a Lot of Mental Effort*)

- Mahasiswa merasa penggunaan QRIS tidak memerlukan usaha mental yang berlebihan.
- Mahasiswa merasa QRIS memungkinkan untuk bertransaksi dengan cepat tanpa memerlukan banyak perhatian atau konsentrasi ekstra.

c) Mudah Digunakan (*Easy to Use*)

- Mahasiswa merasa QRIS mudah dan nyaman digunakan.
- Mahasiswa merasa tidak mengalami kesulitan dalam mengakses dan menggunakan QRIS.

d) Mudah Membuat Sistem Melakukan Apa yang Dia Inginkan (*Easy to Get the System to Do What He/She Wants to Do*)

- Mahasiswa merasa QRIS memberikan pengalaman pengguna yang andal dan konsisten yang memenuhi kebutuhan transaksinya.
- Mahasiswa merasa QRIS bekerja dengan baik sesuai dengan harapan saat melakukan transaksi.

1.10.3 *Intention to Use*

Dalam konteks penelitian ini, *Intention to Use* merujuk pada niat mahasiswa untuk mulai menggunakan QRIS berdasarkan persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaannya. Menurut Davis (1989), indikator yang digunakan untuk mengukur *Intention to Use* adalah sebagai berikut:

a) Niat untuk Menggunakan (*Intention to Use Technology*)

- Mahasiswa berniat menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran utamanya.
- Mahasiswa berencana untuk menggunakan QRIS setiap kali ada opsi pembayaran dengan metode ini.

b) Kemungkinan untuk Mengadopsi (*Likelihood of Adoption*)

- Mahasiswa akan menggunakan QRIS untuk lebih banyak transaksi.
- Mahasiswa akan menggunakan QRIS jika semakin banyak toko atau layanan menyediakan opsi ini.

c) Preferensi untuk Menggunakan (*Preference for Technology Use*)

- Mahasiswa lebih memilih menggunakan QRIS dibandingkan metode pembayaran lainnya seperti kartu debit atau transfer manual.
- Mahasiswa lebih memilih menggunakan QRIS dibandingkan metode pembayaran lainnya seperti uang tunai.

1.10.4 *Continuance Intention*

Dalam konteks penelitian ini, *Continuance Intention* merujuk pada niat mahasiswa untuk terus menggunakan QRIS setelah pengalaman penggunaan awal. Menurut Bhattacharjee (2001), indikator-indikator yang dapat digunakan untuk mengukur *Continuance Intention* dalam sebuah penelitian adalah sebagai berikut:

a) Keinginan untuk Melanjutkan Penggunaan (*Desire to Continue Using*)

- Mahasiswa memiliki niat yang kuat untuk tetap menggunakan QRIS dalam transaksi keuangan mereka.
- Mahasiswa merasa QRIS adalah solusi pembayaran yang akan mereka gunakan untuk jangka Panjang.

b) Komitmen untuk Penggunaan Berkelanjutan (*Commitment to Continuous Use*)

- Mahasiswa berkomitmen untuk terus menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran utama mereka.
- Mahasiswa merasa QRIS telah menjadi bagian penting dari kebiasaan pembayaran mereka sehari-hari.

c) Kemungkinan Penggunaan di Masa Depan (*Likelihood of Future Use*)

- Mahasiswa kemungkinan besar akan terus menggunakan QRIS di masa mendatang.
- Mahasiswa merasa bahwa QRIS akan tetap menjadi metode pembayaran yang relevan bagi mereka di masa depan

Tabel 1.2 secara gamblang menyajikan indikator dan penjelasan detail untuk setiap variabel penelitian:

Tabel 1. 2 Definisi Operasional

Variabel	Indikator	Butir Penjelasan
<i>Perceived Usefulness</i>	Memperbaiki Performa Kerja (<i>Improves Job Performance</i>)	Mahasiswa merasa QRIS dapat meningkatkan efisiensi dalam bertransaksi.
		Mahasiswa merasa QRIS membantu melakukan proses pembayaran tanpa hambatan teknis yang signifikan.
	Meningkatkan Produktivitas (<i>Increases Productivity</i>)	Mahasiswa merasa dapat menyelesaikan transaksi dengan lebih cepat merasa dapat menyelesaikan transaksi dengan lebih cepat menggunakan QRIS, sehingga memiliki lebih banyak waktu untuk fokus pada kegiatan lain.

Variabel	Indikator	Butir Penjelasan
<i>Perceived Ease of Use</i>	Meningkatkan Efektivitas (<i>Enhances Effectiveness</i>)	Mahasiswa merasa QRIS membantu mengurangi waktu antrean di kasir atau merchant, sehingga saya bisa melakukan hal lain dengan lebih efektif.
		Mahasiswa merasa bahwa proses transaksi menggunakan QRIS selalu berhasil dan dapat diandalkan.
		Mahasiswa merasa bahwa QRIS selalu berfungsi dengan baik saat melakukan pembayaran di berbagai merchant.
	Sistem Bermanfaat bagi Individu (<i>The System is Useful</i>)	Mahasiswa merasa QRIS memberikan manfaat nyata dalam membantu menyelesaikan pekerjaan dan mencapai tujuan mereka.
		Mahasiswa merasa QRIS membantu meningkatkan kualitas pengalaman transaksi sehari-hari.
<i>Perceived Ease of Use</i>	Jelas dan Mudah Dimengerti (<i>Clear and Understandable</i>)	Mahasiswa merasa nyaman dengan interface dan instruksi terkait penggunaan QRIS.
		Mahasiswa merasa tidak mengalami kesulitan dalam memahami cara kerja QRIS saat pertama kali menggunakannya.
	Tidak Membutuhkan Banyak Tenaga Mental (<i>Does Not Require a Lot of Mental Effort</i>)	Mahasiswa merasa penggunaan QRIS tidak memerlukan usaha mental yang berlebihan.
		Mahasiswa merasa tidak mengalami kesulitan dalam memahami cara kerja QRIS saat pertama kali menggunakannya.
	Mudah Digunakan (<i>Easy to Use</i>)	Mahasiswa merasa QRIS mudah dan nyaman digunakan.
		Mahasiswa merasa tidak mengalami kesulitan dalam mengakses dan menggunakan QRIS.
<i>Intention to use</i>	Mudah Membuat Sistem Melakukan Apa yang Dia Inginkan (<i>Easy to Get the System to Do What He/She Wants to Do</i>)	Mahasiswa merasa QRIS memberikan pengalaman pengguna yang andal dan konsisten yang memenuhi kebutuhan transaksinya.
		Mahasiswa merasa QRIS bekerja dengan baik sesuai dengan harapan saat melakukan transaksi.
<i>Intention to use</i>	Niat untuk Menggunakan (<i>Intention to Use Technology</i>)	Mahasiswa berniat menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran utama mereka.
		Mahasiswa berencana untuk menggunakan QRIS setiap kali ada opsi pembayaran dengan metode ini.

Variabel	Indikator		Butir Penjelasan
	Kemungkinan Mengadopsi (<i>Likelihood Adoption</i>)	untuk <i>of</i>	Mahasiswa akan menggunakan QRIS untuk lebih banyak transaksi.
			Mahasiswa akan menggunakan QRIS jika semakin banyak toko atau layanan menyediakan opsi ini.
	Preferensi Menggunakan (<i>Preference Technology Use</i>)	untuk <i>for</i>	Mahasiswa lebih memilih menggunakan QRIS dibandingkan metode pembayaran lainnya seperti kartu debit atau transfer manual.
			Mahasiswa lebih memilih menggunakan QRIS dibandingkan metode pembayaran lainnya seperti uang tunai.
<i>Continuance Intention</i>	Keinginan Melanjutkan Penggunaan (<i>Desire to Continue Using</i>)	untuk	Mahasiswa memiliki niat yang kuat untuk tetap menggunakan QRIS dalam transaksi keuangan mereka.
			Mahasiswa merasa QRIS adalah solusi pembayaran yang akan mereka gunakan untuk jangka panjang
	Komitmen Penggunaan Berkelanjutan (<i>Commitment Continuous Use</i>)	untuk <i>to</i>	Mahasiswa berkomitmen untuk terus menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran utama mereka.
			Mahasiswa merasa QRIS telah menjadi bagian penting dari kebiasaan pembayaran mereka sehari-hari.
	Kemungkinan Penggunaan di Masa Depan (<i>Likelihood of Future Use</i>)		Mahasiswa kemungkinan besar akan terus menggunakan QRIS di masa mendatang.
			Mahasiswa merasa bahwa QRIS akan tetap menjadi metode pembayaran yang relevan bagi mereka di masa depan.

1.11. Metode Penelitian

1.11.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian eksplanasi (*explanatory research*) dengan metode kuantitatif. Penelitian eksplanasi (*explanatory research*) meneliti hubungan antar variabel atau mengetahui apakah suatu variabel berasosiasi atau tidak dengan variabel lainnya, atau untuk mengetahui apakah suatu variabel disebabkan atau dipengaruhi atau tidak oleh variabel lainnya (Mulyadi, 2011). Hal ini dilakukan dengan

cara menguji hipotesis penelitian dan menjelaskan hubungan, perbedaan, ataupun pengaruh suatu variabel dengan hipotesis penelitian. Desain eksplanasi juga dapat digunakan untuk mengembangkan dan menyempurnakan teori, bahkan untuk melemahkan atau menggugurkan teori (Mulyadi, 2011). Dengan kata lain, penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan suatu fenomena dengan cara menguji hubungan antar variabel dan mengembangkan pemahaman yang lebih mendalam tentang fenomena tersebut.

Penelitian eksplanasi melibatkan minimal dua variabel yang saling berkaitan. Dalam penelitian ini, variabel pertama adalah *Perceived Usefulness* (X1) dan variabel kedua adalah *Perceived Ease of Use* (X2), yang keduanya dikategorikan sebagai variabel independen. Variabel independen ini kemudian dihubungkan dengan variabel dependen, yaitu *Continuance Intention* (Y) melalui mediator *Intention to Use* (Z).

1.11.2 Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi dalam konteks penelitian merujuk pada domain generalisasi yang mencakup obyek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang telah ditentukan oleh peneliti untuk dianalisis dan kemudian diambil kesimpulannya. Konsep ini, sebagaimana diungkapkan oleh Sugiyono (2010: 80), membentuk dasar bagi penentuan cakupan penelitian. Dalam kerangka penelitian ini, populasi yang menjadi fokus adalah mahasiswa S1 yang terdaftar di Universitas Diponegoro dengan jumlah populasi terbaru menurut PDDikti pada semester ganjil 2024/2025 yaitu sebesar 53.143 mahasiswa.

Tabel 1. 3 Populasi

Fakultas	Jumlah Mahasiswa
Sekolah Vokasi	6.842
Ilmu Sosial & Ilmu Politik	5.195
Peternakan & Pertanian	3.060
Hukum	3.709
Ilmu Budaya	4.693
Perikanan & Ilmu Kelautan	3.547
Psikologi	1.813
Ekonomi & Bisnis	5.465
Sains & Matematika	4.581
Kedokteran	2.381
Teknik	10.156
Kesehatan Masyarakat	1.701
Total	53.143

Sumber: PDDikti yang diolah, 2024

2. Sampel

Mengacu pada Sugiyono (2010), sampel dalam penelitian ini merupakan bagian dari populasi yang mewakili karakteristik dan jumlah populasi tersebut. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *random sampling*. Penentuan jumlah sampel mengacu pada rumus Slovin, sehingga diperoleh sampel yang representatif terhadap populasi penelitian, yang dirumuskan sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{53.143}{1 + 53.143(0,1)^2}$$

Dengan keterangan sebagai berikut:

n = Jumlah sampel yang dicari

N = Jumlah populasi

e = Margin error yang diizinkan

Dalam konteks penelitian ini, diketahui jumlah mahasiswa di Universitas Diponegoro sebanyak 55.743 orang, dengan margin error yang diizinkan sebesar 10. Sehingga, ukuran sampel dapat dihitung sebagai berikut:

$$n = \frac{53.143}{1 + 53.143(0,1)^2}$$

$$n = \frac{53.143}{532,43}$$

$$n = 99.8 = \sim 100$$

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 100 orang.

Tabel 1. 4 Jumlah Proporsi Sampel

Fakultas	Jumlah Mahasiswa	Proporsional	Sampel
Sekolah Vokasi	6.842	12.87%	13
Ilmu Sosial & Ilmu Politik	5.195	9.78%	10
Peternakan & Pertanian	3.060	5.76%	6
Hukum	3.709	6.98%	7
Ilmu Budaya	4.693	8.83%	9
Perikanan & Ilmu Kelautan	3.547	6.67%	7
Psikologi	1.813	3.41%	3
Ekonomi & Bisnis	5.465	10.28%	10
Sains & Matematika	4.581	8.62%	9
Kedokteran	2.381	4.48%	4
Teknik	10.156	19.11%	19
Kesehatan Masyarakat	1.701	3.20%	3
Total	53.143	100%	100

Sumber: PDDikti yang diolah, 2024

1.11.3 Teknik Pengambilan Sampel

Setelah ditetapkan jumlah sampel sebanyak 100 responden, penulis menggunakan teknik *nonprobability sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih

sebagai sampel (Sugiyono, 2010). Teknik yang digunakan adalah *purposive sampling*, di mana sampel dipilih berdasarkan kriteria atau pertimbangan yang ditentukan oleh peneliti sendiri. Kriteria yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah:

- Usia minimum 17 tahun
- Terdaftar aktif sebagai mahasiswa S1/D4 Universitas Diponegoro
- Pengguna layanan QRIS

Syarat utama bahwa responden merupakan pengguna layanan QRIS ditetapkan untuk memastikan bahwa seluruh partisipan sudah memiliki pengalaman aktual menggunakan QRIS. Namun, penelitian ini tidak mensyaratkan minimal durasi penggunaan QRIS.

Alasan utama tidak adanya batasan minimal lamanya penggunaan adalah karena fokus penelitian ini bukan pada seberapa lama atau seberapa intens responden menggunakan QRIS, melainkan pada sejauh mana persepsi mereka terhadap kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan kebermanfaatan (*perceived usefulness*) mempengaruhi niat menggunakan (*intention to use*) dan niat melanjutkan penggunaan (*continuance intention*).

Dalam kerangka penelitian ini, pengalaman sekali menggunakan QRIS sudah dianggap cukup untuk memungkinkan responden membentuk persepsi subjektifnya mengenai kemudahan dan kebermanfaatan layanan tersebut. Karena itu, durasi penggunaan tidak dijadikan syarat khusus. Justru, membatasi responden berdasarkan durasi penggunaan dapat mengurangi variasi persepsi yang ingin diungkapkan, padahal penelitian ini bertujuan untuk menguji kekuatan pengaruh antar variabel berdasarkan persepsi yang mungkin timbul bahkan setelah pengalaman penggunaan yang minimal.

Dengan demikian, kriteria ini dirancang agar penelitian dapat menangkap hubungan antar variabel secara lebih luas dan representatif sesuai dengan tujuan utama penelitian, yakni melihat pengaruh faktor-faktor kognitif (*perceived usefulness* dan *perceived ease of use*) terhadap *intention to use* dan *continuance intention* penggunaan QRIS.

1.11.4 Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan data kuantitatif, yang merupakan metode untuk menguji teori-teori tertentu dengan cara meneliti hubungan antar variabel. Variabel yang diteliti dalam penelitian ini adalah *Perceived Usefulness* (X1), *Perceived Ease of Use* (X2), dan *Intention to use* (Y). Data dikumpulkan menggunakan instrumen penelitian yang menghasilkan data numerik. Data numerik ini kemudian dianalisis menggunakan prosedur statistik. Sumber data utama dalam penelitian ini adalah kuesioner yang terkait dengan masalah yang dibahas dalam penelitian.

Data sendiri dapat diartikan sebagai kumpulan informasi yang berasal dari responden, yang diperoleh dari berbagai dokumen, baik dalam bentuk statistik maupun bentuk lainnya, yang relevan dengan tujuan penelitian. Penelitian ini melibatkan dua jenis data: data primer dan data sekunder.

- Data primer adalah data yang dikumpulkan langsung dari sumber aslinya, seperti responden dalam penelitian ini. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari hasil pengisian kuesioner yang diberikan kepada para responden.
- Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung melalui perantara, seperti buku, jurnal, dan penelitian terdahulu. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari berbagai sumber, seperti buku dan jurnal yang membahas tentang literasi keuangan, kemudahan penggunaan, dan perilaku konsumen dalam penggunaan teknologi; maupun jurnal ilmiah yang memuat

hasil penelitian terkait dengan topik penelitian; dan penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh peneliti lain tentang topik yang serupa dengan penelitian ini.

1.11.5 Skala Pengukuran

Menurut Sugiyono (2010), skala pengukuran merupakan standar yang digunakan untuk menentukan rentang nilai dalam alat ukur. Hal ini bertujuan agar alat ukur tersebut menghasilkan data kuantitatif ketika digunakan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan skala Likert untuk mengukur variabel penelitian.

Skala Likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok terhadap suatu fenomena sosial. Skala ini terdiri dari beberapa item pernyataan dengan pilihan jawaban yang memiliki gradasi dari sangat positif hingga sangat negatif.

Dalam penelitian ini, variabel *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, dan *Intention to use* dijabarkan secara terperinci menjadi indikator-indikator yang kemudian disusun menjadi pertanyaan dalam kuesioner. Jawaban untuk setiap pertanyaan dalam kuesioner diukur menggunakan skala Likert dengan pilihan jawaban sebagai berikut:

- 5 = Sangat mendukung variabel
- 4 = Mendukung variabel
- 3 = Netral
- 2 = Tidak mendukung variabel
- 1 = Sangat tidak mendukung variabel

Penelitian ini menggunakan skala Likert untuk mengukur variabel penelitian dengan beberapa pertimbangan. Pertama, skala Likert mudah dipahami dan dijawab oleh responden. Hal ini penting untuk meminimalisir bias dan misinterpretasi pertanyaan dalam kuesioner. Kedua, skala Likert menghasilkan data kuantitatif yang dapat dianalisis secara statistik. Data kuantitatif memungkinkan peneliti untuk melakukan pengukuran

yang lebih akurat dan terukur terhadap variabel penelitian. Ketiga, skala Likert fleksibel dan dapat digunakan untuk mengukur berbagai macam variabel, termasuk sikap, pendapat, dan persepsi. Kemampuan ini sesuai dengan tujuan penelitian yang ingin menggali informasi mendalam tentang perspektif responden.

.Dengan menggunakan skala Likert, peneliti dapat memperoleh data yang akurat dan terpercaya tentang sikap, pendapat, dan persepsi responden terhadap variabel penelitian. Data ini kemudian dapat dianalisis untuk menjawab pertanyaan penelitian dan mencapai tujuan penelitian.

1.11.6 Teknik Pengumpulan Data

Dalam Penelitian ini menggunakan dua teknik pengumpulan data utama untuk mendapatkan informasi tentang *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, dan *Intention to use QRIS* pada mahasiswa Universitas Diponegoro:

1. Teknik Kuesioner:

Teknik ini melibatkan penyebaran kuesioner kepada para responden yang merupakan pengguna QRIS. Kuesioner berisi pertanyaan-pertanyaan tertutup dan terbuka dengan pilihan ganda sebagai jawabannya. Desain kuesioner yang terstruktur memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data yang terukur dan mudah dianalisis.

2. Studi Pustaka:

Teknik ini dilakukan dengan mempelajari berbagai sumber pustaka yang relevan dengan topik penelitian, seperti buku, jurnal ilmiah, dan laporan penelitian. Studi pustaka bertujuan untuk mendapatkan informasi dan wawasan yang mendalam tentang konsep-konsep teoretis dan penelitian sebelumnya terkait *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, dan *Intention to use*.

Teknik kuesioner dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data secara langsung dari target populasi, yaitu mahasiswa Universitas Diponegoro pengguna QRIS. Kuesioner yang dirancang dengan pertanyaan tertutup dan pilihan ganda akan memudahkan responden dalam memberikan jawaban dan menghasilkan data yang terukur dan mudah dianalisis.

Di sisi lain, studi pustaka dilakukan dengan mempelajari berbagai sumber pustaka yang relevan, seperti buku, jurnal ilmiah, dan laporan penelitian. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang komprehensif tentang konteks penelitian, memperkuat landasan teoritis, dan mempelajari temuan-temuan sebelumnya terkait *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, dan *Intention to use*.

Penggabungan kedua teknik ini diharapkan menghasilkan data yang komprehensif dan akurat yang dapat digunakan untuk menjawab pertanyaan penelitian dan mencapai tujuan penelitian.

1.11.7 Teknik Pengolahan Data

Setelah data dikumpulkan dari responden, langkah selanjutnya adalah mengolahnya menjadi informasi yang bermanfaat bagi penelitian. Berikut adalah tahapan-tahapan dalam pengelolaan data:

1. *Editing*

Tahap pertama adalah *editing*. Pada tahap ini, peneliti akan memeriksa kembali data yang diperoleh dari responden untuk memastikan tidak ada kesalahan atau ketidakpastian dalam jawaban mereka. Hal ini penting untuk meminimalisir bias dan meningkatkan kualitas data.

2. *Coding*

Selanjutnya, dilakukan proses *coding*. Pada tahap ini, peneliti akan memberikan kode kepada setiap data berdasarkan jenis datanya. Coding membantu peneliti untuk mengkategorikan dan mengelompokkan data dengan lebih mudah.

3. *Scoring*

Pada tahap *scoring*, peneliti akan memberikan skor kepada setiap jawaban responden berdasarkan skala Likert yang telah ditentukan. Skala Likert memungkinkan peneliti untuk mengukur variabel penelitian secara kuantitatif.

4. *Tabulating:*

Tahap terakhir adalah tabulasi. Pada tahap ini, peneliti akan merangkum data yang telah diolah ke dalam tabel. Tabel ini akan memudahkan peneliti untuk menganalisis dan menginterpretasikan data.

1.11.8 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif, yaitu metode analisis yang memanfaatkan perhitungan statistik untuk menyajikan data dalam bentuk angka. Analisis ini berfungsi untuk membuktikan kebenaran hipotesis penelitian serta menguji pengaruh dan hubungan antarvariabel penelitian (Sugiyono, 2010). Penelitian ini menggunakan software SmartPLS versi 4.1.0.6 sebagai alat analisis karena metode ini menerapkan statistika multivariat untuk menguji tiga jenis variabel: variabel independen, variabel intervening, dan variabel dependen.

Menurut Abdillah dan Hartono (2015), PLS adalah salah satu metode statistika SEM berbasis varian yang dirancang untuk menangani masalah spesifik dalam data, seperti ukuran sampel kecil, adanya data yang hilang, dan multikolinearitas. PLS juga

dikenal sebagai model *soft modelling* karena tidak mensyaratkan pengukuran data dengan skala tertentu, sehingga memungkinkan analisis pada sampel kecil (<100 sampel).

PLS menggunakan metode *principal component analysis* dalam model pengukurannya. Teknik ini memanfaatkan blok ekstraksi varian untuk mengevaluasi hubungan antara indikator dan konstruk laten dengan menghitung total varian, yang meliputi varian umum, varian spesifik, dan varian error, sehingga meningkatkan total varian secara keseluruhan.

1. Spesifikasi Model PLS

Partial Least Square (PLS) terdiri dari dua komponen utama, yaitu model pengukuran atau *outer model* dan model struktural atau *inner model*. Model pengukuran (*outer model*) menggambarkan hubungan eksternal antara variabel laten dan indikatornya, sedangkan model struktural (*inner model*) menunjukkan hubungan internal antar variabel laten dalam penelitian.

1) *Evaluation of Measurement Model (Outer Model)*

Uji Model pengukuran bertujuan untuk menguji korelasi antara setiap indikator dengan variabel laten yang diwakilinya. Evaluasi model pengukuran dilakukan dengan uji validitas menggunakan analisis faktor konfirmatori berdasarkan pendekatan *MultiTrait-MultiMethod* (MTMM). Pengujian ini melibatkan dua jenis validitas: validitas konvergen, untuk memastikan bahwa indikator-indikator yang diharapkan saling berkorelasi; dan validitas diskriminan, untuk membuktikan bahwa indikator pada suatu variabel tidak memiliki korelasi yang tinggi dengan indikator dari variabel lain.

Sementara itu, pengujian reliabilitas dilakukan melalui dua metode utama, yaitu *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha*, yang bertujuan untuk menilai konsistensi internal dari indikator-indikator dalam model (Ghozali, 2017).

a) Validitas Konvergen

Validitas konvergen mengacu pada prinsip bahwa indikator-indikator yang mengukur konstruk yang sama seharusnya menunjukkan korelasi tinggi. Validitas ini tercapai jika skor yang diperoleh dari dua instrumen berbeda, yang digunakan untuk mengukur konstruk yang sama, memiliki korelasi yang signifikan (Hartono, 2008).

Kriteria atau *rule of thumb* untuk validitas konvergen:

- Loading Factor: Nilai harus lebih dari 0,7 untuk menunjukkan bahwa setiap indikator memiliki kontribusi signifikan terhadap konstruk laten.
- Average Variance Extracted (AVE): Nilai AVE harus lebih besar dari 0,5, menunjukkan bahwa lebih dari 50% varians indikator dapat dijelaskan oleh konstruk laten.

b) Validitas Diskriminan

Validitas diskriminan dilakukan berdasarkan prinsip bahwa pengukur-pengukur dari konstruk yang berbeda seharusnya tidak menunjukkan korelasi yang tinggi. Validitas ini tercapai apabila dua instrumen berbeda, yang digunakan untuk mengukur dua konstruk yang secara teoritis tidak berkorelasi, menghasilkan skor yang rendah korelasinya (Hartono, 2008).

Kriteria atau *rule of thumb* untuk validitas diskriminan:

- Fornell-Larcker Criterion: Akar dari nilai AVE untuk setiap konstruk harus lebih besar daripada korelasi antarvariabel laten lainnya.
- Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT): Nilai HTMT harus kurang dari 0,9 dalam satu variabel untuk menunjukkan bahwa variabel tersebut memiliki diskriminasi yang baik dari variabel lainnya.
- Cross Loading: Nilai loading indikator pada variabel laten yang diukur harus lebih besar dari 0,7, dan lebih tinggi dibandingkan dengan loading pada variabel laten lainnya.

c) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menilai konsistensi kuesioner dalam mengukur suatu variabel. Pengujian ini menentukan apakah kuesioner dapat diandalkan untuk menghasilkan data yang konsisten dan stabil dari waktu ke waktu. Sebuah kuesioner dianggap reliabel jika jawaban responden terhadap pernyataan di dalamnya tetap konsisten pada berbagai kesempatan.

Dalam Partial Least Square (PLS), terdapat dua metode utama untuk menguji reliabilitas:

- Composite Reliability: Metode ini mengukur reliabilitas sejati dari sebuah konstruk (Chin & Todd, 1995) dan dianggap lebih akurat dalam menilai konsistensi internal.

- Cronbach's Alpha: Metode ini mengukur batas bawah reliabilitas dari sebuah konstruk, memberikan estimasi konservatif terhadap konsistensi internal.

Kriteria atau rule of thumb untuk uji reliabilitas dalam PLS:

- Composite Reliability: Nilai harus lebih dari 0,7 untuk menunjukkan konsistensi yang baik.
- Cronbach's Alpha: Nilai harus lebih dari 0,7 untuk memastikan reliabilitas konstruk.

2) *Evaluation of Structural Model (Inner Model)*

Model ini berfokus pada struktur variabel laten, di mana hubungan antarvariabel laten diasumsikan bersifat linier dan memiliki keterkaitan kausal. Model struktural juga digunakan untuk menguji kekuatan atau hubungan estimasi antara konstruk laten, yang didasarkan pada teori substantif sebagai landasan analisis.

a) Koefisien Determinasi (R-Squared)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana model mampu menjelaskan pengaruh variabel laten eksogen (independen) terhadap variabel laten endogen (dependen). Nilai R^2 berkisar antara 0 hingga 1. Nilai R^2 yang rendah menunjukkan bahwa variabel independen hanya memiliki kemampuan terbatas dalam menjelaskan variabel dependen, sedangkan nilai yang mendekati 1 mengindikasikan bahwa variabel independen memberikan informasi yang cukup untuk menjelaskan variasi dalam variabel dependen (Ghozali, 2017).

Kriteria nilai R^2 :

- 0,70: Kuat
- 0,45: Moderat
- 0,25: Lemah

b) F-Squared Effect Size

Nilai f-squared effect size digunakan untuk mengukur sejauh mana pengaruh variabel prediktor terhadap variabel dependen.

Kategori nilai f-squared adalah sebagai berikut:

- 0,02: Pengaruh lemah
- 0,15: Pengaruh sedang
- 0,35: Pengaruh kuat

c) Path Coefficient

Path coefficient digunakan untuk mengukur signifikansi pengaruh antar variabel dalam model. Uji path coefficient dilakukan untuk mengetahui skor koefisien parameter serta angka signifikansi t-statistic, yang dihitung menggunakan metode bootstrapping (Ghozali & Latan, 2015).

2. Uji Statistik Deskriptif

Uji statistik deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran tentang objek yang diteliti berdasarkan data dari populasi atau sampel, tanpa melakukan analisis atau menarik kesimpulan yang berlaku secara umum (Sugiyono, 2010).

Dalam penelitian ini, variabel mediasi yang digunakan adalah *intention to use*. Suatu variabel dianggap sebagai variabel mediasi jika memengaruhi hubungan antara variabel independen dan dependen. Untuk mengukur pengaruh

tidak langsung antarvariabel, dilakukan uji pengaruh tidak langsung yang hasilnya diperoleh melalui kalkulasi *bootstrapping* menggunakan SmartPLS.

Syarat sebuah variabel bertindak sebagai variabel mediasi adalah sebagai berikut:

1. *No Mediation*: Variabel independen tetap dapat memengaruhi variabel dependen secara signifikan tanpa melalui variabel mediasi.
2. *Full Mediation*: Variabel independen hanya dapat memengaruhi variabel dependen secara signifikan melalui variabel mediasi. Tanpa mediasi, pengaruh independen terhadap dependen tidak signifikan.
3. *Partial Mediation*: Variabel independen tetap dapat memengaruhi variabel dependen secara signifikan, baik langsung maupun melalui variabel mediasi.

Untuk mengetahui sejauh mana *intention to use* berperan sebagai variabel mediasi, dilakukan perhitungan menggunakan metode *Variance Accounted For (VAF)*.

$$VAF = \frac{\text{indirect effects}}{\text{direct effects} + \text{indirect effects}}$$

- Indirect Effect: Pengaruh tidak langsung variabel independen terhadap dependen melalui *intention to use*.
- Total Effect: Jumlah pengaruh langsung dan tidak langsung variabel independen terhadap dependen.

Kriteria interpretasi VAF:

- $VAF < 20\%$: Tidak ada mediasi.
- $20\% \leq VAF \leq 80\%$: Mediasi parsial.
- $VAF > 80\%$: Mediasi penuh.

Dengan demikian, metode VAF membantu menentukan sejauh mana intention to use memainkan peran sebagai variabel mediasi dalam model penelitian.