

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
PENGUNAAN QRIS DI KOTA SEMARANG DENGAN
MODEL DELONE DAN MCLEAN**



TESIS

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk
memperoleh derajat sarjana S-2 Magister Manajemen
Program Magister Manajemen Universitas Diponegoro**

**Disusun oleh :
DIMAS DWI PRASETYO
NIM. 12010123420222**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2025**



Sertifikasi

Saya, Dimas Dwi Prasetyo, yang bertandatangan dibawah ini menyatakan bahwa tesis yang saya ajukan ini adalah hasil karya saya sendiri yang belum pernah disampaikan untuk mendapatkan gelar pada Program Magister Manajemen ini ataupun program lainnya. Karya ini adalah milik saya, karena itu pertanggung jawabanya sepenuhnya berada di pundak saya.

Semarang, 2 Oktober 2025

Dimas Dwi Prasetyo

PENGESAHAN THESIS

Yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa tesis berjudul:

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGGUNAAN QRIS DI KOTA SEMARANG DENGAN MODEL DELONE DAN MCLEAN

Yang disusun oleh Dimas Dwi Prasetyo, NIM 12010123420222
telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 20 Oktober 2025
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Semarang, 29 Oktober 2025
Universitas Diponegoro
Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Program Studi Magister Manajemen
Ketua Program



Mirwan Surya Perdhana, S.E., M.M., Ph.D.

Pembimbing

A handwritten signature in black ink, consisting of a series of loops and a long horizontal stroke.

Dr. Farida Indriani, S.E., M.M.

ABSTRACT

This study aims to analyze the factors influencing the use of QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) in Semarang City by applying the DeLone and McLean Information System Success Model with the addition of trust as a variable. A quantitative approach was employed using Structural Equation Modeling (SEM) with 200 QRIS users as respondents. Data were collected through questionnaires and analyzed using validity testing, reliability testing, and path analysis.

The results show that service quality, information quality, and system quality have a significant positive effect on use. Furthermore, use significantly influences both user satisfaction and trust, while user satisfaction also positively affects trust. These findings highlight that system quality, information quality, and service quality are key determinants of QRIS adoption. In addition, user satisfaction and trust are essential in sustaining the continued use of digital payment systems.

This research provides a theoretical contribution by extending the DeLone and McLean model with the inclusion of trust, while also offering practical implications for regulators, businesses, and financial institutions to enhance the effectiveness of QRIS implementation in Indonesia.

Keywords: *QRIS, digital payment, DeLone and McLean model, use, satisfaction, trust*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) di Kota Semarang dengan menggunakan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean serta tambahan variabel trust. Penelitian dilakukan dengan pendekatan kuantitatif menggunakan metode Structural Equation Modeling (SEM) dengan jumlah sampel sebanyak 200 responden pengguna QRIS. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner dan diolah menggunakan uji validitas, reliabilitas, serta analisis jalur.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan, kualitas informasi, dan kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan. Selanjutnya, penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dan trust, sedangkan kepuasan pengguna juga berpengaruh signifikan terhadap trust. Temuan ini menegaskan bahwa faktor kualitas sistem, informasi, dan layanan merupakan pendorong utama dalam meningkatkan penggunaan QRIS. Selain itu, kepuasan dan kepercayaan pengguna menjadi faktor penting dalam menjaga keberlanjutan penggunaan sistem pembayaran digital.

Penelitian ini memberikan kontribusi teoretis dengan memperluas model DeLone dan McLean melalui penambahan variabel trust, serta memberikan implikasi praktis bagi regulator, pelaku usaha, dan lembaga keuangan untuk meningkatkan efektivitas implementasi QRIS di Indonesia.

Kata Kunci: QRIS, pembayaran digital, model DeLone dan McLean, penggunaan, kepuasan, kepercayaan

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena hanya dengan rahmat, karunia, dan ridho-Nya penulis akhirnya dapat menyelesaikan tesis ini. Tesis dengan judul **“ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGGUNAAN QRIS DI KOTA SEMARANG DENGAN MODEL DELONE DAN MCLEAN”** disusun sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Magister pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Diponegoro.

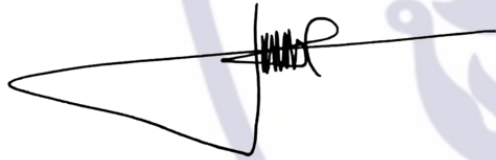
Perjalanan penyusunan tesis ini bukanlah hal yang mudah. Ada banyak tantangan, rasa lelah, bahkan keraguan yang sering muncul di tengah proses. Namun, semua itu dapat terlewati berkat doa, dukungan, dan bantuan dari banyak pihak. Pada kesempatan ini, dengan penuh ketulusan penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Farida Indriani, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing, yang dengan sabar memberikan bimbingan, arahan, dan kritik yang membangun hingga tesis ini bisa terselesaikan.
2. Seluruh dosen di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah membekali penulis dengan ilmu pengetahuan yang sangat berharga.
3. Orang tua tercinta, yang doa dan kasih sayang mereka menjadi sumber kekuatan utama dalam setiap langkah penulis. Tanpa doa tulus mereka, tesis ini tidak mungkin terselesaikan.
4. Keluarga, pasangan, dan sahabat-sahabat terdekat yang selalu memberi semangat, telinga yang mau mendengar keluh kesah, serta dorongan untuk tidak menyerah.

5. Teman-teman seperjuangan di Program Magister Manajemen, yang telah menjadi tempat berbagi cerita, tawa, dan motivasi selama proses studi.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan di masa mendatang. Semoga tesis ini dapat memberikan manfaat, baik secara akademis maupun praktis, serta menjadi amal jariyah yang berguna untuk penulis maupun orang lain.

Semarang, 2 Oktober 2025

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'A' shape with a horizontal line extending to the right, and a series of vertical strokes in the middle.

FEB UNDIP

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SERTIFIKASI.....	Error! Bookmark not defined.
PENGESAHAN THESIS	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II TELAAH PUSTAKA	9
2.1 Teori Information System Success Delone & Mclean.....	9
2.2 <i>Quick Response Code Indonesian Standard</i>	11
2.3 Digital Payment	11
2.4 Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>).....	13
2.5 Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>).....	15

2.6	Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>).....	17
2.7	Kepercayaan (<i>Trust</i>).....	18
2.8	Penggunaan (<i>Use</i>).....	20
2.9	Pengembangan Hipotesis.....	20
2.9.1	Pengaruh antara <i>Service Quality</i> terhadap <i>Use</i>	20
2.9.2	Pengaruh antara <i>Information Quality</i> terhadap <i>Use</i>	21
2.9.3	Pengaruh antara <i>System Quality</i> terhadap <i>Use</i>	22
2.9.4	Pengaruh antara <i>User Satisfaction</i> terhadap <i>Trust</i>	23
2.9.5	Pengaruh antara <i>Use</i> terhadap <i>User Satisfaction</i>	24
2.9.6	Pengaruh antara <i>Use</i> terhadap <i>Trust</i>	25
2.10	Kerangka Pikir.....	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		28
3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	28
3.1.1	Variabel Penelitian.....	28
3.1.2	Definisi Operasional.....	29
3.2	Definisi Populasi dan Sampel Penelitian.....	30
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	31
3.4	Teknik Pengambilan Sampel.....	31
BAB IV.....		38
HASIL DAN PEMBAHASAN.....		38

4.1	Gambaran Umum Responden	38
4.2	Proses dan Hasil Analisis Data	41
4.2.1	Diagram Alur	41
4.2.2	Uji Reliability.....	42
4.2.3	Uji Validitas Konvergen	44
4.2.4	Uji Validitas Diskriminan	45
4.2.5	<i>Goodness-of-Fit</i>	46
4.2.6	Koefisien Determinasi.....	46
4.2.7	Uji Kovariansi Residual.....	47
4.2.8	Uji Hipotesis	49
4.3	Pembahasan Hasil	50
4.3.1	Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Use</i>	50
4.3.2	Pengaruh <i>Information Quality</i> terhadap <i>Use</i>	52
4.3.3	Pengaruh <i>System Quality</i> terhadap <i>Use</i>	53
4.3.4	Pengaruh <i>User Satisfaction</i> terhadap <i>Trust</i>	55
4.3.5	Pengaruh <i>Use</i> terhadap <i>User Satisfaction</i>	56
4.3.6	Pengaruh <i>Use</i> terhadap <i>Trust</i>	58
BAB V		60
KESIMPULAN		60
5.1	Kesimpulan	60



5.2	Implikasi Penelitian	64
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	65
5.4	Saran Penelitian	66
DAFTAR PUSTAKA.....		68
LAMPIRAN.....		73

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	28
Tabel 4.1 Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
Tabel 4.2 Responden berdasarkan Rentang Usia	37
Tabel 4.3 Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	38
Tabel 4.4 Responden berdasarkan Pekerjaan.....	39
Tabel 4.5 Nilai Koefisien Jalur	41
Tabel 4.6 Nilai Cronbach's alpha	42
Tabel 4.7 Nilai Composite Reliability.....	42
Tabel 4.8 Nilai Average Variance Extracted.....	43
Tabel 4.9 Skor Fornell-Larcker criterion.....	44
Tabel 4.10 Nilai SRMR.....	45
Tabel 4.10 Nilai R square	45
Tabel 4.12 Nilai Residual Kovarians.....	47
Tabel 4.13 Nilai t-statistics	48
Tabel 4.14 Nilai p-value.....	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Delone and McLean.....	9
Gambar 2.2 Kerangka Pikir	26
Gambar 4.1 Diagram alur penelitian.....	40

FEB UNDIP

DAFTAR LAMPIRAN

Kuesioner Penelitian.....	65
Curriculum Vitae.....	68

FEB UNDIP

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi dan komunikasi yang kian inovatif mendorong transformasi signifikan dalam sistem pembayaran global, termasuk di Indonesia. Salah satu inovasi yang menonjol adalah adopsi sistem pembayaran digital, seperti dompet elektronik (e-wallet), QRIS, dan transfer elektronik, yang menggantikan metode pembayaran konvensional. (Tarantang et al., 2019) menyoroti bagaimana sistem pembayaran non-fisik atau digital telah mengalami evolusi dari barter hingga ke bentuk non-tunai dengan tingkat efisiensi yang tinggi, sejalan dengan era Revolusi Industri 4.0. Transformasi tersebut tidak hanya mengurangi *overhead* dalam transaksi tetapi juga mengubah perilaku konsumen dan pelaku usaha. Generasi Z, yang tumbuh dalam lingkungan digital, menunjukkan preferensi tinggi terhadap penggunaan e-payment. Studi oleh (Muh. Fachruddin, 2023) mengungkapkan bahwa kemudahan, kecepatan, dan kenyamanan menjadi faktor utama yang mendorong generasi ini untuk beralih ke pembayaran digital. Secara spesifik di sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), adopsi pembayaran digital memberikan dampak positif terhadap produktivitas dan efisiensi operasional. Penelitian di Kecamatan Medan Perjuangan menunjukkan bahwa penggunaan sistem pembayaran digital seperti e-wallet dan QRIS meningkatkan kecepatan transaksi, mengurangi biaya operasional, dan memperluas akses pasar bagi UMKM.

Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi digital, sektor keuangan di Indonesia mengalami perubahan signifikan, terutama dalam cara pembayaran dilakukan. Salah satu implementasi teknologi informasi inovatif dalam sistem transaksi digital adalah QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*). QRIS diperkenalkan oleh Bank Indonesia pada 17 Agustus 2019 sebagai solusi untuk standarisasi pembayaran digital nasional, bertujuan untuk menyederhanakan dan mempermudah proses transaksi dengan menyediakan satu format QR code yang dapat digunakan secara universal oleh berbagai penyedia layanan pembayaran. Program QR tersebut diharapkan dapat menjadi solusi atas kendala-kendala metode pembayaran digital sebelumnya, seperti fragmentasi dan ketidakcocokan antara berbagai sistem QR code yang digunakan oleh berbagai penyedia layanan. Dengan QRIS, konsumen hanya perlu satu aplikasi untuk melakukan pembayaran di berbagai merchant, sementara merchant hanya perlu satu sistem untuk menerima pembayaran dari berbagai aplikasi. Inovasi ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, keamanan, dan inklusi keuangan di Indonesia.

Semarang, sebagai salah satu kota besar dan pusat ekonomi di Jawa Tengah, memegang peranan kunci dalam adopsi dan implementasi teknologi pembayaran digital di Indonesia. Kota ini memiliki populasi yang beragam dan pertumbuhan bisnis yang pesat, membuatnya menjadi lokasi strategis untuk mengevaluasi penerimaan dan kepuasan pengguna terhadap QRIS. Perpaduan antara pasar retail tradisional dan modern di Semarang juga memberikan gambaran yang komprehensif tentang bagaimana QRIS diterima di berbagai jenis bisnis dan segmen konsumen.

Meskipun penggunaan QRIS terus berkembang, masih terdapat berbagai tantangan dalam meningkatkan kepercayaan dan adopsinya secara luas. Beberapa kendala yang sering dihadapi adalah keraguan terhadap keamanan transaksi, rendahnya literasi digital, keterbatasan infrastruktur teknologi, serta kebiasaan masyarakat yang masih dominan menggunakan uang tunai. Oleh karena itu, ada kebutuhan akan suatu strategi yang efektif dengan tujuan meningkatkan kepercayaan dan memperluas penggunaan QRIS di berbagai segmen masyarakat

Menurut (DeLone & McLean, 2003), faktor-faktor yang memengaruhi kesuksesan sistem informasi mencakup pengalaman penggunaan, seberapa puas pengguna dengan sistem, manfaat akhir dari penggunaan sistem, serta kualitas dari berbagai komponen: sistem itu sendiri, informasi yang terlibat dalam proses sistem, serta layanan yang disajikan. Dengan menggunakan model DeLone dan McLean, Bank Indonesia harus memenuhi tiga persyaratan untuk membuat pelanggan puas dengan digital payment yang dikeluarkan melalui QRIS. Persyaratan ini termasuk jaminan mutu tiga aspek: sistem, informasi, dan layanan. Jika tiga persyaratan ini terpenuhi, pelanggan akan merasa puas dengan digital payment. Ini karena tingkat kepuasan pelanggan sangat penting. Salah satu definisi ilmiah dari kepercayaan konsumen dapat ditemukan dari kesimpulan Martinez dan Bosque, yaitu rasa yakin dari konsumen bahwa suatu produk atau jasa dapat melayani kebutuhan konsumen secara kontinu (Revita, 2016)

Ada beberapa penelitian terdahulu tentang QRIS seperti penelitian dari (Syafaastuti et al., 2024) menemukan bahwa pengaruh sosial memiliki pengaruh positif pada persepsi kemanfaatan dan persepsi kemudahan penggunaan dalam penggunaan QRIS dengan pendekatan teoritis TAM. Penelitian lain dari (Usman et al., 2024) yang menyimpulkan bahwa niat penggunaan QRIS ditemukan dipengaruhi secara linier atau positif oleh persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*), pengetahuan (*knowledge*), serta kepercayaan (*trust*).

Penelitian lain yang menggunakan teori TAM adalah penelitian dari (Djoyo et al., 2022) *perceived usefulness* dan *perceived security* secara signifikan memengaruhi *trust* dan *trust* bersama *ease of use* secara simultan ditemukan menunjukkan dampak yang positif pada *intention to use* QRIS. Hasil penelitian tersebut didukung oleh penemuan (Rafiani et al., 2024) dengan variabel-variabel persepsi kemanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan, penghasilan atau *revenue*, serta persepsi risiko yang ditemukan berpengaruh signifikan terhadap niat penggunaan QRIS dengan menggunakan teori TAM.

Menurut penelitian dari (Gunawan et al., 2023) faktor utama yang mendorong adopsi QRIS adalah pengaruh social, *perceived usefulness*, *trust* dengan menggunakan teori TAM. Dari beberapa penelitian terdahulu menjelaskan tentang faktor external dan menggunakan teori TAM. Nilai tambah dari penelitian ini adalah fokus khusus dalam penelitian ini pada *system* informasi QRIS untuk menyelidiki faktor – faktor yang mendorong pengguna lebih memilih menggunakan fitur digital payment QRIS dengan

memanfaatkan model Delone dan McLean sebagai kerangka berpikir serta kebaruan tambahan variable yaitu *Trust* sehingga judul penelitian ini : **“ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGGUNAAN QRIS DI KOTA SEMARANG DENGAN MODEL DELONE DAN MCLEAN”**

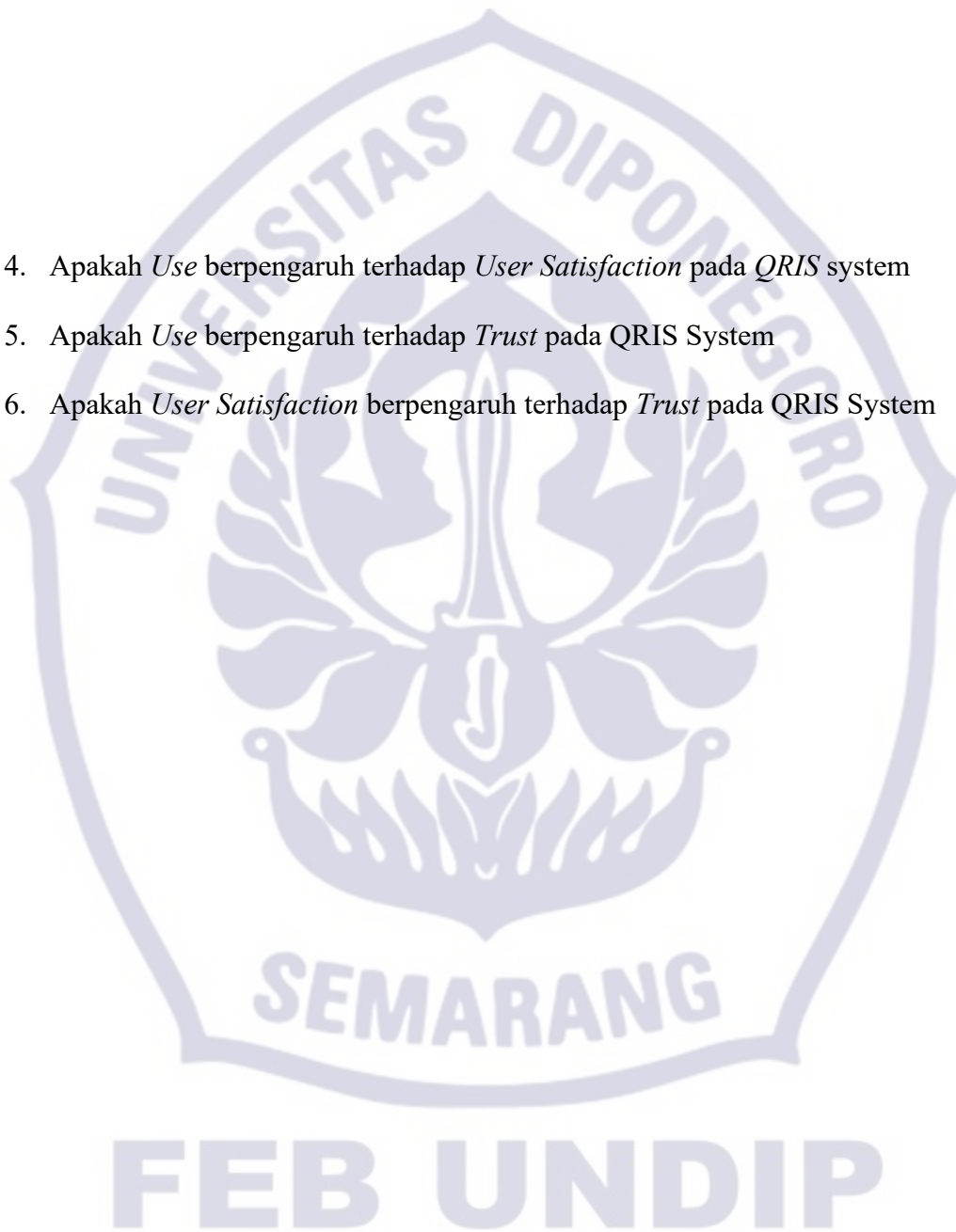
1.2 Rumusan Masalah

Meskipun penggunaan QRIS terus berkembang, hingga saat ini mencapai 7,8 juta pengguna di Jawa Tengah dengan volume transaksi mencapai 240,2 juta transaksi dan 3,9 juta merchant QRIS, masih terdapat berbagai tantangan dalam meningkatkan kepercayaan dan adopsinya secara luas. Beberapa kendala yang sering dihadapi adalah keraguan terhadap keamanan transaksi, rendahnya literasi digital, keterbatasan infrastruktur teknologi, serta kebiasaan masyarakat yang masih dominan menggunakan uang tunai. Maka dalam penelitian ini dirumuskan masalah terkait strategy yang efektif untuk meningkatkan dan memperluas penggunaan QRIS.

Berdasarkan rumusan masalah diatas, selanjutnya pertanyaan penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah *Service Quality* berpengaruh terhadap *Use pada QRIS system*
2. Apakah *Information Quality* berpengaruh terhadap *Use pada QRIS system*
3. Apakah *System Quality* berpengaruh terhadap *Use pada QRIS system*

4. Apakah *Use* berpengaruh terhadap *User Satisfaction* pada *QRIS* system
5. Apakah *Use* berpengaruh terhadap *Trust* pada QRIS System
6. Apakah *User Satisfaction* berpengaruh terhadap *Trust* pada QRIS System



1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Service Quality terhadap *Use* pada *QRIS* system
2. Untuk menguji dan menganalisis Information Quality terhadap *Use* pada *QRIS* system
3. Untuk menguji dan menganalisis System Quality terhadap *Use* pada *QRIS* system
4. Untuk menguji dan menganalisis *Use* terhadap *User Satisfaction* pada *QRIS* system
5. Untuk menguji dan menganalisis *Use* terhadap *Trust* pada *QRIS* system
6. Untuk menguji dan menganalisis *User Satisfaction* terhadap *Trust* pada *QRIS* system

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengembangkan literatur ilmiah untuk dijadikan bahan referensi penelitian di lain di masa mendatang, khususnya dalam bidang studi yang sama.
2. Menjadi dasar pertimbangan pengembangan standar dan pedoman yang lebih baik untuk aplikasi QRIS, yang dapat meningkatkan kepercayaan pengguna dan kualitas layanan secara keseluruhan.
3. Diharapkan hal ini akan memberikan keuntungan signifikan bagi Bank Indonesia dan berfungsi sebagai standar untuk memantau tingkat kepuasan nasabah.

4. Bank Indonesia dan regulator lainnya dapat menggunakan hasil penelitian untuk mengevaluasi kebijakan dan regulasi terkait sistem pembayaran digital, termasuk QRIS. Temuan ini dapat membantu dalam mengidentifikasi area yang memerlukan perhatian atau perubahan kebijakan untuk meningkatkan kualitas dan kepercayaan terhadap QRIS sebagai sistem pembayaran digital di Indonesia.
5. Dengan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pengguna terhadap QRIS, penelitian ini dapat berkontribusi pada peningkatan inklusi keuangan dan aksesibilitas layanan pembayaran digital di Kota Semarang. Ini dapat mendukung pengembangan ekonomi lokal dan mempermudah akses masyarakat terhadap layanan keuangan.

BAB II TELAAH PUSTAKA

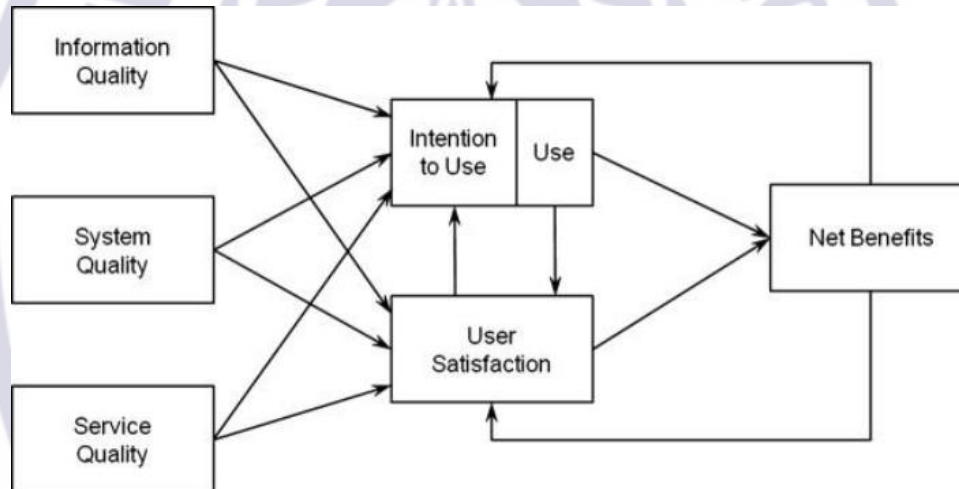
2.1 Teori Information System Success Delone & Mclean

Disusun dan diterapkan untuk menganalisis efektivitas sistem informasi, model (DeLone & McLean, 2003) terkenal sebagai kerangka berpikir yang mudah dipahami tetapi diakui keabsahannya oleh para akademisi. Model ini bersumber dari kajian konseptual dan praktis tentang sistem informasi yang dikembangkan sepanjang era 1970-1980.

Berdasarkan pandangan Delone dan Mclean, keberhasilan sistem informasi mencakup enam komponen yaitu:

- Kualitas sistem merujuk pada parameter evaluasi untuk menilai mutu infrastruktur teknologi informasi yang diterapkan.
- Kualitas informasi berfungsi sebagai tolok ukur dalam mengevaluasi mutu *output*.
- Pemanfaatan mencakup aktivitas hasil keluaran sistem oleh para pengguna atau penerima manfaat.
- Kepuasan pengguna menggambarkan tanggapan atau reaksi pengguna terhadap pemanfaatan output dari sistem informasi.
- Dampak individual merepresentasikan konsekuensi informasi terhadap perubahan sikap dan tindakan pengguna.

- Dampak organisasional menunjukkan kontribusi informasi terhadap peningkatan performa dan produktivitas organisasi.



Gambar 2.1 Model DeLone & McLean

Sumber: (DeLone & McLean, 2003)

Di dalam model tingkat keberhasilan suatu sistem informasi di atas terdapat berbagai adaptasi, yaitu:

1. Mutu pelayanan (*service quality*) yang disediakan oleh developer sistem informasi
2. Komponen pemanfaatan (*use*) disubstitusi dengan komponen intensi pemanfaatan atau *intention to use*.

Pengaruh terhadap individu (*individual impact*) dikombinasikan dengan pengaruh terhadap organisasi (*organizational impact*) menjadi keuntungan netto atau keuntungan final (*net benefit*).

2.2 *Quick Response Code Indonesian Standard*

Penggunaan uang elektronik merupakan suatu implementasi kemajuan teknologi informasi dengan tujuan melancarkan (*streamlining*) aktivitas ekonomi masyarakat Indonesia, baik sebagai konsumen, pengguna atau sebagai penyedia. QR code merupakan salah satu bentuk inovasi sistem informasi yang mengkonsolidasi berbagai informasi dalam kode tertentu, dalam kasus ini informasi tersebut adalah kode unik pengguna, besaran transaksi, serta mata uang yang digunakan. QR Code di Indonesia diterbitkan oleh Bank Indonesia dalam kerjasama dengan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) yang kemudian menjadi standar QR code untuk transaksi pembayaran non tunai yaitu QRIS. QRIS bertujuan untuk meningkatkan jangkauan pembayaran non tunai secara nasional dan lebih efektif. QRIS telah diadopsi sebagai salah satu solusi pilihan pembayaran yang umum digunakan oleh masyarakat dan dapat mengurangi risiko penularan penyakit melalui perantara uang tunai. QRIS dapat memperlancar aktivitas transaksi pembayaran antara penjual dan pembeli, penjual menampilkan kode QR, konsumen melakukan *scanning* kode QR yang disediakan pedagang untuk menuntaskan proses pembayaran.

2.3 *Digital Payment*

Metode transaksi melalui sarana dan prasarana elektronik tanpa memerlukan uang tunai secara fisik adalah definisi dari *digital payment* atau pembayaran digital. Menurut (Mora & Sidiq, 2024), *digital payment* adalah alat transaksi yang

menggunakan perangkat elektronik, memungkinkan pengguna melakukan pembayaran tanpa uang tunai. Dalam konteks adopsi oleh generasi milenial, (Houston, 2020) menjelaskan bahwa perkembangan teknologi telah mendorong aplikasi *fintech* untuk terus berinovasi, sehingga masyarakat dapat bertransaksi dengan memanfaatkan aplikasi *digital payment* yang meningkatkan efisiensi transaksi sehari-hari. Saat ini, demografi yang termasuk dalam generasi X, Y (millennial), dan Z cenderung mengedepankan kemudahan dan kepraktisan transaksi digital. Mereka juga mendapatkan keuntungan lain dari menggunakan pembayaran digital, seperti cashback dan diskon (Houston, 2020). Berdasarkan berbagai definisi tersebut, dapat dirangkum bahwa *digital payment* adalah metode pembayaran non-tunai yang dilakukan melalui jaringan internet atau perangkat elektronik lainnya, seperti aplikasi *mobile banking*, *e-wallet*, dan platform *fintech*. Metode ini menawarkan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi dalam bertransaksi, serta semakin diminati oleh berbagai kalangan masyarakat, terutama generasi muda.

Orang-orang perlahan meninggalkan sistem pembayaran tunai dan beralih ke pembayaran digital seiring kemajuan teknologi. Sistem Pembayaran Digital adalah cara pembayaran yang efektif dan mudah diakses oleh pengguna untuk menjalankan proses transaksi. Sistem Pembayaran Digital berperan sebagai substitusi dari semua mekanisme pembayaran cashless, yang dikenal pula sebagai transaksi elektronik antara para pelaku bisnis, konsumen, dan pedagang melalui rekening atau akun simpanan dengan memanfaatkan koneksi internet atau infrastruktur elektronik. Pengguna dapat

melakukan transaksi tanpa tatap muka dengan penyedia, yaitu transaksi daring melalui internet. Layanan pembayaran m-payment telah muncul sebagai hasil dari kemajuan dalam teknologi komunikasi mobile. Layanan ini dapat memenuhi kebutuhan individu dan organisasi.

2.4 Kualitas Sistem (*System Quality*)

Kualitas gabungan perangkat keras dan lunak yang digunakan bersama sistem informasi adalah definisi dari kualitas sistem (DeLone & McLean, 2003) Secara spesifik dalam kinerja sistem, kualitas merupakan pengukuran tingkat pemenuhan kebutuhan pengguna dari perangkat keras dan lunak, serta kombinasi program dan tatanan alur sistem informasi. Untuk keperluan penelitian ini, digunakan definisi kualitas sistem sebagai keakuratan dan efisiensi sistem. Indikator yang membantu pengukuran kualitas sistem dalam penelitian ini:

a. Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*)

Sistem informasi yang diciptakan dengan tujuan mudah digunakan dalam pemenuhan kebutuhan pengguna adalah sistem yang dianggap berkualitas. Dalam hal ini, kemudahan penggunaan mengacu pada kemudahan melakukan tugas atau pekerjaan karena penggunaan sistem akan membuat pekerjaan lebih mudah dilakukan dibandingkan dengan melakukannya secara manual.

b. Integrasi (*Integration*)

Sangat mempermudah aktivitas karyawan apabila sistem yang terdapat dalam organisasi sudah terintegrasi secara menyeluruh. Salah satu indikator integrasi data terlihat ketika informasi dari masing-masing divisi dapat dikonsolidasikan dengan informasi dari divisi lainnya.

c. Fleksibilitas (*Flexibility*)

Jika sistem informasi fleksibel untuk menyesuaikan diri dengan kebutuhan pengguna, akan menjadi pendorong munculnya tingkat kepuasan yang lebih tinggi dari sisi pengguna. Kemampuan sistem informasi untuk beradaptasi dan diadaptasi menunjukkan bahwa kualitas baik dari sistem tersebut.

d. Kecepatan Akses (*Response Time*)

Mutu suatu sistem informasi juga diukur dari kecepatan akses. Jika sistem informasi dapat diakses dengan kecepatan terbaik, maka sistem informasi tersebut dianggap berkualitas tinggi. Penggunaan sistem informasi dengan akses yang cepat akan meningkatkan pengalaman pengguna, sehingga kepuasan pengguna juga akan meningkat.

e. Keamanan (*Security*)

Keamanan suatu sistem informasi ditemukan andal, maka sistem tersebut dapat dikatakan baik. Data pengguna yang tersimpan dengan aman dalam suatu sistem informasi menunjukkan keamanan sistem tersebut. Sistem informasi harus menyimpan data pengguna tersebut dengan cara yang dapat mencegah akses tidak sah oleh pihak ketiga, sehingga kerahasiaannya terjamin. Kemungkinan penyalahgunaan data

pengguna sistem informasi oleh pihak ketiga akan berkurang jika data tersebut dapat disimpan dengan aman.

f. Keandalan Sistem (*Reliability*)

Sistem informasi yang dapat diandalkan merupakan penanda lain dari kualitas suatu sistem informasi. Apabila sistem tersebut terpercaya, maka sistem tersebut pantas untuk diimplementasikan. Dalam hal ini, reliabilitas sistem informasi merujuk pada kapasitasnya untuk tahan terhadap kerusakan dan error. Reliabilitas suatu sistem diperlihatkan melalui kapabilitas sistem tersebut dalam pemenuhan kebutuhan pengguna serta menyediakan layanan tanpa kendala pada kenyamanan pengguna ketika memanfaatkan sistem informasi tersebut.

2.5 Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Variabel tingkat mutu informasi yang sebagaimana dipersepsi pengguna, sebagaimana dinilai dari kebenaran informasi, relevansi, kelengkapan, ketepatan waktu, dan format. Variabel ini sendiri didefinisikan sebagai hasil interaksi pengguna dengan sistem. DeLone dan McLean memberikan indikator berikut untuk meninjau kualitas informasi :

a. Kelengkapan (*Completeness*)

Seberapa lengkap informasi yang dicetak dan/atau disajikan oleh sistem menjadi salah satu metrik kualitas sistem tersebut. Pengguna memerlukan informasi yang lengkap agar dapat mengambil keputusan yang tepat. Kelengkapan informasi

mencakup seluruh data dan detail yang diperlukan pengguna dalam memanfaatkan sistem informasi. Ketika data dalam sistem informasi tersedia secara komprehensif, tingkat kepuasan pengguna akan meningkat. Kepuasan yang dirasakan pengguna mendorong keberlanjutan penggunaan sistem tersebut.

b. Relevan (*Relevance*)

Mutu informasi dalam suatu sistem dianggap berkualitas ketika selaras dengan keperluan pengguna, yang berarti informasi tersebut memberikan nilai manfaat bagi para penggunanya. Tingkat relevansi informasi bervariasi untuk setiap individu pengguna, bergantung pada spesifikasi kebutuhan unik masing-masing pengguna.

c. Akurat (*Accurate*)

Data yang diproduksi oleh sebuah sistem informasi wajib memiliki tingkat akurasi tinggi karena berperan vital dalam proses pembuatan keputusan oleh penggunanya. Data yang akurat harus terbebas dari error, tidak mengandung bias atau bersifat misleading. Akurasi juga mengharuskan bahwa data tersebut dengan tegas merepresentasikan maksud dari sistem informasi yang bersangkutan. Data harus tepat karena kemungkinan besar akan muncul berbagai interferensi (*noise*) di antara sumber dan penerima data, yang berpotensi memodifikasi atau berperilaku destruktif dengan cara lain terhadap data tersebut.

d. Ketepatan Waktu (*Timeliness*)

Mengingat informasi menjadi pondasi dalam pembuatan keputusan, maka data tersebut tidak boleh mengalami keterlambatan pengiriman. Data yang sudah usang tidak memiliki nilai guna. Apabila keputusan diambil secara terlambat, pemanfaatan

sistem informasi oleh institusi dapat mengalami hambatan. Konsekuensinya, jika data yang disuplai oleh sistem informasi tepat waktu, mutu data tersebut dapat dinilai baik.

e. Format

Mutu informasi yang baik terefleksi dalam format sistem informasi, yang harus memudahkan pemahaman akan data yang disajikan. Data yang menjadi output sebuah sistem informasi dianggap bermutu tinggi jika dipresentasikan dengan metode yang sesuai, yang memudahkan konsumen untuk mencerna informasinya. Metode penyajian data kepada pengguna disebut sebagai formatnya.

2.6 Kualitas Layanan (*Service Quality*)

Didefinisikan sebagai apa yang diberikan pengembang kepada pengguna; variabel ini mencakup pembaharuan sistem informasi serta adanya tanggapan dari pengembang jika ada masalah dengan sistem informasi. Beberapa metrik yang menunjukkan kualitas layanan adalah sebagai berikut:

a. Jaminan (*Assurance*)

Kepastian mengacu pada kapasitas teknis untuk menciptakan sistem informasi berkualitas tinggi yang dapat memastikan kelancaran operasi kerja pihak yang menggunakan sistem tersebut.

b. Empati (*Empathy*)

Empati adalah perhatian pencipta sistem informasi terhadap pengguna saat mereka mengajukan pertanyaan tentang sistem yang sedang dibangun.

Dan menurut Huda & Wahyuni mengukur kualitas layanan berdasarkan lima dimensi, yaitu:

1. *Tangible*, yaitu tampilan website didesain secara jelas, menarik dan informative
2. *Reliability*, yaitu informasi dan transaksi perbankan akurat
3. *Responsiveness*, yaitu adanya penanganan yang segera apabila terjadi kendala dalam penggunaan.
4. *Assurance*, yaitu kemampuan sistem untuk menjamin kerahasiaan data transaksi pengguna *internet banking*.
5. *Empathy*, yaitu dengan penyediaan layanan konsumen 24 jam berupa *contact center*.

2.7 Kepercayaan (*Trust*)

Perceived Trust merupakan keadaan individu dalam menetapkan niat untuk menerima kepekaan perilaku individu lain. Kepercayaan dalam segala transaksi memiliki tugas penting dalam transaksi dimana tidak ada jaminan bahwa vendor tidak akan mencari keuntungan dengan mempertaruhkan nasabah. Dalam menentukan keputusan dalam melakukan pembayaran, persepsi dibutuhkan untuk menjadi penentu dalam keputusan penggunaan apakah pembayaran menggunakan teknologi dapat dipercaya dan diandalkan oleh karena itu, ada *Perceived Trust*. Salah satu penyebab tingginya *perceived trust* adalah adanya hubungan yang baik antara penjual dan pembeli. Kebijakan keamanan dan privasi menjadi salah satu pemicu seberapa besar kepercayaan nasabah terhadap sistem keamanan QRIS. Menurut penelitian yang

dilakukan oleh Achim Walter, dkk (dalam Norhermaya & Soesanto, n.d.) menyatakan kepercayaan konsumen sangat dipengaruhi oleh kepuasan pelanggan. Berdasarkan pengalaman pelanggan sebelumnya, kepuasan pelanggan merupakan sikap yang mendorong tumbuhnya kepercayaan konsumen terhadap bisnis. Pelanggan memiliki keyakinan terhadap integritas dan kapasitas perusahaan untuk memenuhi keinginan dan permintaan mereka. Pelanggan akan memercayai bisnis jika mereka merasa senang.

Menurut Ariwibowo dan Nugroho (dalam Laksono, 2017) Dasar dari sebuah hubungan adalah kepercayaan. Ketika dua orang atau lebih saling percaya, sebuah hubungan akan berkembang. Jenis kepercayaan ini muncul ketika satu pihak memiliki keyakinan kepada pihak lain bahwa pihak tersebut akan melaksanakan semua komitmennya sesuai rencana.

Menurut Chandra (dalam Laksono, 2017) berkaitan dengan dengan internet banking, mengukur kepercayaan berdasarkan indicator, yaitu:

1. Layanan e-banking tidak hanya sekedar mencari keuntungan, namun benar-benar membantu dan memecahkan masalah yang dihadapi nasabah.
2. Layanan e-banking benar-benar berkomitmen untuk memenuhi kebutuhan nasabah
3. Sebagian besar dari apa yang dikatakan pihak bank tentang kinerja layanan e-banking adalah benar
4. Bank memberikan layanan e-banking sesuai dengan yang dijanjikannya kepada nasabah
5. Secara keseluruhan nasabah bisa memercayai layanan e-banking

2.8 Penggunaan (*Use*)

Menurut (DeLone & McLean, 2003) Pemanfaatan adalah intensitas frekuensi pengguna berinteraksi dengan sebuah sistem informasi. Dalam konteks ini, penting untuk mengidentifikasi apakah pemanfaatan tersebut merupakan kebutuhan wajib (mandatory) atau alternatif. Pemanfaatan diukur dengan parameter-parameter:

- Penggunaan sehari-hari (*Daily Use*)
- Intensitas Penggunaan (*Frequency of Use*)
- Intensi Pemanfaatan (*Intention to Use*)

2.9 Pengembangan Hipotesis

Dalam penelitian ilmiah, pengembangan hipotesis merupakan langkah penting yang bertujuan untuk merumuskan dugaan sementara terhadap hubungan antar variabel yang akan diuji secara empiris. Hipotesis disusun berdasarkan teori-teori yang telah ada, hasil-hasil penelitian terdahulu, serta fenomena aktual yang relevan dengan topik penelitian.

2.9.1 Pengaruh antara *Service Quality* terhadap *Use*

Persepsi mutu layanan adalah persepsi konsumen mengenai kinerja nyata dari penawaran penyedia layanan, relatif terhadap persepsi konsumen itu sendiri (DeLone & McLean, 2003). Menurut (Daifa Al Quthni et al., 2025) e-service quality signifikan mempengaruhi intention to reuse, serta melalui

mediasi kepuasan. Penelitian (Ruslan et al., 2023) service quality berpengaruh positif namun tidak signifikan secara parsial, tetapi secara simultan signifikan terhadap niat penggunaan. (Sari & Sari, 2022) e-service quality berpengaruh positif signifikan terhadap niat penggunaan. Kualitas layanan dan penggunaan memiliki hubungan positif dengan tingkat penggunaan, di mana kualitas layanan yang tinggi akan meningkatkan intensitas dan keberlanjutan penggunaan sistem. Keputusan pengguna untuk menggunakan kembali suatu layanan sangat bergantung pada persepsi mereka terhadap reliabilitas, daya tanggap, *assurance*, empati, dan bukti fisik dari layanan yang diberikan.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang tertulis di atas, peneliti mengambil hipotesis di bawah ini:

H1: *Service Quality* berpengaruh positif terhadap *Use*.

2.9.2 Pengaruh antara *Information Quality* terhadap *Use*

(Hakim & Misra, 2024) Riset terhadap pemanfaatan Sistem Informasi Pemerintahan Daerah (SIPD) di Provinsi Sumatera Barat memperlihatkan bahwa intensitas pemanfaatan sebuah sistem dipengaruhi secara positif dan bermakna secara statistik oleh mutu informasi. (DeLone & McLean, 2003) mengidentifikasi bahwa semakin berkualitas informasi yang disuplai oleh sebuah sistem, maka semakin besar peluang pengguna untuk memanfaatkannya secara konsisten. (K & Pawirosumarto, 2017) Dalam penelitian tersebut,

terungkap bahwa dampak mutu informasi bersifat bermakna secara statistik terhadap pemanfaatan sistem e-learning. (Ikhsani & Yusuf, 2018) Riset pada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Kabupaten Wonogiri memperlihatkan bahwa mutu informasi berdampak positif dan bermakna terhadap pemanfaatan SIPD.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang tertulis diatas, sehingga peneliti mengambil hipotesis:

H2: *Information Quality* berpengaruh positif terhadap *Use*.

2.9.3 Pengaruh antara *System Quality* terhadap *Use*

(DeLone & McLean, 2003) kualitas sistem merupakan salah satu faktor utama yang menentukan penggunaan sistem informasi. Ketika pengguna merasakan sistem yang andal, cepat, ramah pengguna, dan aman, mereka cenderung lebih sering menggunakannya. Kecepatan akses menjadi salah satu parameter mutu sistem. Apabila sebuah sistem dapat diakses dengan segera, dapat disimpulkan bahwa sistem tersebut bermutu tinggi, sehingga konsumen berkeinginan untuk menggunakannya kembali. Reliabilitas sistem merujuk pada kemampuan sistem untuk menjalankan fungsinya dan menahan kerusakan serta error tanpa mengganggu kenyamanan pengguna. Adaptabilitas sebuah sistem informasi didefinisikan sebagai bagaimana suatu sistem informasi dianggap efektif jika pengguna sistem dapat memenuhi kebutuhan mereka

dengan cara yang adaptif dan tidak rumit atau tidak nyaman untuk dioperasikan. (K & Pawirosumarto, 2017) Dalam kajian tersebut, ditemukan bahwa mutu sistem memiliki dampak bermakna terhadap pemanfaatan sistem e-learning. (Ikhsani & Yusuf, 2018) Riset pada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Kabupaten Wonogiri memperlihatkan bahwa mutu sistem berdampak positif dan bermakna terhadap pemanfaatan sistem informasi yang menjadi objek penelitian.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang tertulis diatas, maka peneliti mengambil hipotesis penelitian sebagaimana:

H3: *System Quality* berpengaruh positif terhadap *Use*

2.9.4 Pengaruh antara *User Satisfaction* terhadap *Trust*

Pengalaman positif pengguna dengan suatu sistem informasi akan berdampak pada pengguna yang lebih mempercayai sistem tersebut pula. Ketika pengguna merasa puas dengan kinerja yang diberikan oleh sistem, mereka akan lebih percaya bahwa sistem tersebut dapat diandalkan dan memenuhi kebutuhan mereka. Kepuasan pelanggan secara langsung terkait dengan kepercayaan interpersonal dan dianggap sebagai indikator kepercayaan. Efek positif dari kepuasan terhadap kepercayaan juga dapat diprediksi di dunia daring, sementara penelitian empiris di bidang ini terbatas. Pengalaman positif pelanggan dengan loyalitas tertentu diharapkan dapat meningkatkan kecenderungan mereka untuk melakukan transaksi tambahan melalui E-

Banking, serta kepercayaan mereka terhadap media daring tersebut. Menurut penelitian (Kassim et al., 2012) ditemukan bahwa kepuasan pengguna memiliki hubungan positif dengan kepercayaan terhadap sistem informasi. Mereka menyatakan bahwa kepercayaan memainkan peran mediasi antara penerimaan sistem informasi dan kepuasan pengguna. (Kim et al., 2009) Dalam konteks e-commerce, mereka menemukan bahwa kepuasan pengguna adalah salah satu prediktor utama dalam membangun kepercayaan pelanggan terhadap platform online, terutama ketika interaksi fisik tidak tersedia. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Rahmad Madjid (dalam Norhermaya & Soesanto, 2016) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh secara signifikan terhadap kepercayaan pelanggan.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang tertulis diatas, penelitian ini juga mengangkat hipotesis:

H4: *User Satisfaction* berpengaruh signifikan dan positif terhadap *Trust*

2.9.5 Pengaruh antara *Use* terhadap *User Satisfaction*

(DeLone & McLean, 2003) Model Kualitas Informasi DeLone dan McLean menciptakan sebuah model yang menghubungkan tingkat mutu informasi dan sistem dengan kepuasan pengguna. Mereka menemukan bahwa penggunaan sistem informasi berkualitas tinggi, baik dari segi konten maupun kinerja, menghasilkan kepuasan pengguna yang lebih tinggi. Studi ini

menunjukkan bahwa tingkat kualitas layanan berbanding lurus dengan tingkat penggunaan dan kepuasan yang dialami oleh pengguna. (Wixom & Todd, 2005) menekankan bahwa kepuasan tidak hanya dipengaruhi kualitas teknis sistem, tetapi juga pengalaman nyata selama penggunaan. (Bokhari, 2005) melalui meta-analisis menemukan adanya korelasi positif yang signifikan antara penggunaan sistem dengan kepuasan pengguna, meskipun kekuatannya moderat. Hal ini menunjukkan bahwa semakin sering dan intens sistem digunakan, semakin besar kemungkinan pengguna merasa puas, terutama jika pengalaman penggunaan memberikan nilai tambah.

Dengan memperhatikan hasil penelitian terdahulu, peneliti mengambil hipotesis penelitian sebagai berikut:

H5: *Use* berpengaruh signifikan dan positif terhadap *User Satisfaction*

2.9.6 Pengaruh antara *Use* terhadap *Trust*

Penggunaan sistem informasi secara konsisten dan efektif dapat meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap sistem tersebut. Ketika pengguna mengalami interaksi yang positif, seperti kemudahan akses, keandalan fungsi, dan hasil yang sesuai harapan, mereka cenderung membangun kepercayaan terhadap sistem. Sebaliknya, pengalaman negatif atau ketidakpastian dalam penggunaan dapat menurunkan tingkat kepercayaan. Pengguna dapat menilai stabilitas, keamanan, dan kualitas sistem melalui

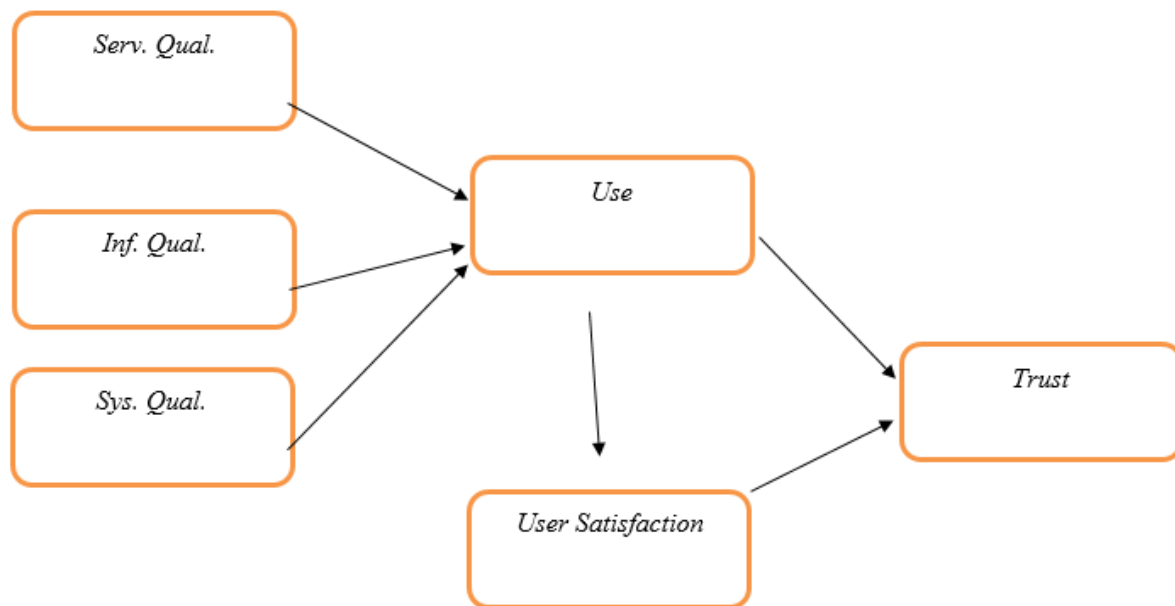
kontak berkelanjutan, yang menciptakan kepercayaan pada teknologi atau platform dari waktu ke waktu. (Kassim et al., 2012) Studi ini memiliki temuan berupa faktor-faktor penyusun kepercayaan yaitu kemudahan penggunaan serta kualitas dari informasi, dan kepercayaan memediasi hubungan antara penerimaan sistem informasi dan kepuasan pengguna. (Gefen, 2000) menunjukkan bahwa familiaritas yang timbul dari penggunaan sistem secara berulang dapat memperkuat *trust* terhadap sistem atau penyedia layanan.

Hipotesis di bawah diangkat menjadi hipotesis penelitian setelah mengkaji penelitian-penelitian terdahulu:

H6: *Use* berpengaruh signifikan dan positif terhadap *Trust*

2.10 Kerangka Pikir

Berikut kerangka pikir penelitian ini :



Gambar 2.2 Kerangka Berpikir

Dengan keterangan *Serv Qual* sebagai kualitas atau mutu layanan, *inf. Qual* sebagai kualitas atau mutu informasi, dan *Sys Qual* sebagai kualitas atau mutu sistem.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

(Sugiyono, 2013) mendefinisikan variabel sebagai ciri, nilai, atau karakteristik komunitas, benda, bahkan fenomena yang mengalami perubahan tertentu untuk diteliti dan disimpulkan. Dua jenis variabel yaitu variabel bebas dan variabel terikat digunakan peneliti pada studi ini.

3.1.1 Variabel Penelitian

1. Variabel Dependen

Merupakan fokus penelitian (Ferdinand, 2019). Variabel dependen dan besarnya tergantung atau dependen pada variabel independen. Variabel dependen yang dipergunakan dalam riset ini adalah variabel *Trust*.

2. Variabel Independen

Merupakan variabel yang memiliki pengaruh, positif maupun pengaruh negatif, terhadap variabel dependen (Ferdinand, 2019). Variabel independen pada penelitian ini adalah *System Quality*, *Service Quality*, *Information Quality*, *E-Satisfaction* dan *Use*.

3.1.2 Definisi Operasional

Tabel berikut merupakan penjelasan terkait definisi operasional.

Tabel 3.1 Definisi Operasional

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Sumber Indikator
Service Quality	Segala bentuk dan kualitas suatu layanan atau produk yang menjadi perbedaan dengan yang lain dapat digunakan untuk menyenangkan konsumen dengan memenuhi harapan saat ini dan masa mendatang.	● Respon yang cepat (Quick responsiveness) ● Jaminan (Assurance) ● Empati (empathy) ● Jelas (Tangible)	(DeLone & McLean, 2003)
E-Satisfaction	Respons pelanggan terhadap Evaluasi kesenjangan yang tampak antara dugaan sebelumnya (atau metrik kinerja lain) dan kinerja nyata produk sebagaimana persepsi paska penggunaan.	● Dengan menggunakan QRIS memudahkan proses transaksi ● Menggunakan QRIS sangat fleksibel karena dapat dilakukan dimana saja ● Menggunakan QRIS dapat menghemat waktu transaksi ● QRIS menguntungkan bagi masyarakat	(Hikmatul Wasilah, 2016)
System Quality	Tingkat kualitas yang berasal dari kombinasi komponen fisik dan sistem pemrosesan dalam sistem informasi. Secara spesifik merujuk pada tingkat pemenuhan kebutuhan pengguna dari sinergi perangkat keras serta lunak dan kombinasi program serta aturan dari suatu sistem informasi.	● Kemudahan penggunaan (<i>Ease of Use</i>) ● Integrasi (<i>Integration</i>) ● Kefungsian (<i>functionality</i>) ● Kecepatan Akses (<i>Response Time</i>) ● Keamanan (<i>Security</i>)	(DeLone & McLean, 2003)
Information Quality	Penggunaan sistem informasi oleh pengguna menghasilkan output. Variabel ini mengacu pada	● Relevan (<i>Relevance</i>). ● Akurat (<i>Accurate</i>). ● Kepahaman (<i>Understandability</i>)	(DeLone & McLean, 2003)

	kualitas informasi yang dirasakan oleh pengguna, sebagaimana dinilai dari kebenaran informasi, relevansi, kelengkapan, ketepatan waktu, dan format.		
Use	Frekuensi pengguna berinteraksi dengan sistem informasi disebut sebagai pemanfaatan, dan penting untuk membedakan antara penggunaan yang perlu dan tak terelakkan dengan penggunaan sukarela.	● Penggunaan Sehari-hari (<i>Daily Use</i>) ● Frekuensi Penggunaan (<i>Frequency of Use</i>) ● Niat Penggunaan (<i>Intention to Use</i>)	(DeLone & McLean, 2003)
E-Trust	Niat untuk menerima risiko berdasarkan prediksi positif pada keabsahan dan kemampuan suatu layanan atau produk	● QRIS membantu dan memecahkan masalah yang dihadapi masyarakat ● QRIS berkomitmen untuk memenuhi kebutuhan masyarakat ● Sebagian besar klaim Bank Indonesia tentang QRIS adalah benar. ● Sistem QRIS sesuai dengan yang dijanjikan kepada masyarakat	Chandra (dalam Laksono, 2017)

3.2 Definisi Populasi dan Sampel Penelitian

3.2.1 Populasi

Hingga saat ini tercatat 7,8 juta pengguna QRIS di Jawa Tengah dengan volume transaksi mencapai 240,2 juta serta dari sisi sebaran merchant, Kota Semarang memimpin dengan jumlah merchant terbanyak mencapai 741 ribu merchant. Merupakan keseluruhan area tergeneralisir yang melingkupi objek maupun subjek yang memiliki karakteristik serta ciri khas spesifik yang telah ditentukan peneliti untuk diteliti guna penarikan kesimpulan. Dengan kata lain, cakupan populasi melingkupi

manusia atau subjek, dan unsur lain atau objek (Sugiyono, 2013) Populasi juga tidak sekedar merujuk pada kuantitas yang terdapat dalam objek/subjek kajian, namun mengacu pada keseluruhan atribut yang dimiliki subjek atau objek tersebut. Responden dalam studi ini adalah para pengguna QRIS yang berada di wilayah Semarang. Pengumpulan data dalam riset ini dilakukan melalui teknik basic random sampling.

3.2.2 Sampel

Apabila populasi berukuran besar dan peneliti mengalami kendala untuk mengkaji seluruh elemen dalam populasi—seperti keterbatasan anggaran, sumber daya manusia, dan durasi waktu—maka peneliti memiliki pilihan untuk memanfaatkan sampel sebagai sebagian contoh yang terkandung dalam populasi tersebut. Hasil kajian terhadap sampel dapat digeneralisasikan untuk populasi. Oleh karena itu, populasi harus dapat dicerminkan dengan akurat dalam sampel penelitian.

3.3 Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini digunakan dua jenis data yaitu data primer yang berasal dari kuesioner yang dibagikan dan diisi oleh responden, termasuk pengguna QRIS, di Kota Semarang dan data sekunder yang diobservasi dalam penelitian ini diperoleh dari buku literatur yang mendukung serta jurnal-jurnal yang relevan dengan penelitian serta variabel-variabel penelitian.

3.4 Teknik Pengambilan Sampel

Secara fundamental metode sampel dapat dikategorikan ke dalam dua kelompok utama, yakni *Probability Sampling* dan *Nonprobability Sampling*. Pendekatan *probability sampling* mencakup berbagai teknik seperti *simple random*, *proportionate stratified random*, *disproportionate stratified random*, serta *area random*. Sementara itu, pendekatan *non-probability sampling* terdiri dari beragam metode antara lain *sampling sistematis*, *sampling kuota*, *sampling aksidental*, *purposive sampling*, *sampling jenuh*, dan *snowball sampling*. (Sugiyono, 2013). Metode *Simple Random Sampling*, yaitu teknik sampling yang dilakukan secara langsung pada mesin sampling, selanjutnya akan digunakan untuk mengambil sampel. Dengan demikian, setiap unit sampling mempunyai kesempatan yang sama untuk mencerminkan populasinya atau dijadikan sampel karena merupakan elemen populasi yang berdiri sendiri.

Untuk menginterpretasikan hasil penelitian ini diperlukan pengetahuan tentang jumlah sampel yang digunakan. SEM menyatakan bahwa jumlah sampel representatif ditentukan dengan mengalikan jumlah indikator dengan lima hingga sepuluh (Ferdinand, 2019). Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

Sampel Minimum : Jumlah Indikator x 5

: 25 x 5

: 125 Responden

Sampel Maximum : Jumlah Indikator x 10

: 25 x 10

: 250 Responden

Besaran sampel tersebut telah memenuhi persyaratan sampel yang representatif untuk teknik analisis SEM (Ferdinand, 2019). Sehingga sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 200 responden.

3.5 Metode Pengumpulan Data

Menurut (Sugiyono, 2013) kuesioner menjadi salah satu alat pengumpul data yang meminta responden untuk menjawab serangkaian pertanyaan atau komentar tertulis. Menurut (Sugiyono, 2013) skala yang ideal adalah yang mematuhi ketentuan sebagai acuan pendukung lamanya interval dalam alat ukur agar dapat menghasilkan data kuantitatif.

Responden diberikan instruksi dalam kuesioner untuk merespon pernyataan kuesioner dengan setuju atau tidak setuju dengan pernyataan yang tercantum, dan seluruh skor diolah untuk menentukan sikap responden secara keseluruhan. Dalam penelitian ini, data interval diukur menggunakan pendekatan Skala Setuju-Tidak Setuju. Hal ini melibatkan pembuatan pernyataan yang menghasilkan jawaban mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju pada skala 1-7 (Ferdinand, 2019).

3.6 Metode Analisis Data

Dalam pemodelan dan pengujian hipotesis, data dianalisis menggunakan Model Persamaan Struktural (SEM), kumpulan teknik statistik yang memungkinkan pengujian urutan asosiasi yang agak rumit pada saat yang sama (Ferdinand, 2019).

Model simultan adalah model yang di dalamnya lebih dari satu variabel dependen berfungsi sebagai variabel independen untuk hubungan hierarkis lainnya. Dalam penelitian ini, dua jenis metodologi analitik digunakan:

1. **Confirmatory factor analysis** pada SEM, yang memverifikasi elemen terpenting dalam kumpulan variabel.
2. **Regression Weight pada SEM** menentukan sejauh mana variabel saling mempengaruhi. (Ferdinand, 2019) menetapkan tujuh tahap yang harus diikuti saat menggunakan pemodelan Structural Equation Model (SEM). Ada dua aspek penting dalam pemodelan SEM: model pengukuran, untuk mengkonfirmasi tanda-tanda variabel laten, serta model struktural menunjukkan hubungan kausal antara dua variabel atau lebih. Model struktural adalah representasi struktur hubungan antar variabel-variabel yang menyusun atau menjelaskan sebab akibat antara komponen. Untuk menghasilkan pemodelan yang komprehensif, prosedur berikut harus dilaksanakan:

3. **Pengembangan Model Teoritis**

Tahap pertama dalam proses pembuatan model SEM adalah menemukan atau membuat model dengan landasan teori yang baik. Selanjutnya, model harus diuji validitasnya melalui komputasi program SEM. Dengan demikian, dalam

mengembangkan model teoretis, peneliti wajib melaksanakan berbagai kajian ilmiah, termasuk kajian literatur yang menyeluruh, untuk memperoleh validasi terhadap model konseptual yang telah dikembangkan (Ferdinand, 2019).

4. Pengembangan diagram alur (Path diagram)

Diagram rute akan digunakan pada tahap kedua untuk menggambarkan model teoritis yang dibuat pada tahap sebelumnya. Peneliti akan merasa lebih mudah menentukan hubungan kausal yang akan diteliti berkat diagram rute. Persamaan saat ini merupakan cara yang paling umum untuk menggambarkan hubungan kausal. Akan tetapi, hubungan kausal hanya dinyatakan dalam diagram rute SEM. Bahasa program mengubah gambar menjadi persamaan lalu menjadi estimasi. Dua tipe konstruksi khususnya *Exogenous Constructs* dan *Endogenous Constructs*.

5. Konversi diagram alur ke dalam persamaan

Peneliti dapat mulai mengubah persyaratan model menjadi serangkaian persamaan ketika sebuah teori atau model teoritis telah dibuat dan ditunjukkan dalam diagram alir. Persamaan berikut akan dibuat:

- a. Hubungan kausal antara banyak konstruk dijelaskan oleh persamaan struktural ini. Aturan-aturan berikut terutama digunakan saat membuat persamaan struktural: Variabel eksogen ditambah variabel endogen dengan kesalahan sama dengan variabel endogen.
- b. Peneliti menetapkan variabel mana yang mengukur konstruk spesifik dalam spesifikasi persamaan model pengukuran dan menghasilkan sejumlah matriks

yang memperlihatkan korelasi yang diprediksikan di antara variabel atau konstruk.

6. Menentukan Matriks Input dan Estimasi Model Kovarians atau korelasi?

Data input yang dipergunakan untuk pemodelan dan estimasi adalah hal yang membedakan SEM dari pendekatan multivariat lainnya. Selama proses estimasi SEM hanya menggunakan matriks korelasi/matriks varians/kovarians sebagai data masukan.

7. Menilai Problem Identifikasi

Kesulitan identifikasi berasal dari kegagalan model yang dibuat untuk memberikan estimasi yang berbeda. Jika kesulitan identifikasi muncul pada setiap estimasi, sebaiknya model dievaluasi ulang dan dibuat konstruksi tambahan.

8. Evaluasi Kriteria Goodness-Of-fit

Sebelum menguji kelayakan model struktural, diperlukan verifikasi untuk mengukur kesesuaian model dengan data penelitian. Indikator yang digunakan antara lain **Chi-Square (X^2)**, **Root Mean Square Error of Approximation ($RMSEA \leq 0,08$)**, **Comparative Fit Index ($CFI \geq 0,9$)** dan **Tucker-Lewis Index ($TLI \geq 0,9$)**.

9. Interpretasi dan Modifikasi Model

Setelah memperkirakan model, nilai sisa atau residual harus mendekati nol, dengan distribusi nilai frekuensi yang simetris dibandingkan kovariansi residual. Apabila suatu model telah sesuai, maka nilai residual terstandarisasi akan rendah. Penilaian

nilai residual terstandarisasi tersebut harus lebih rendah dari *threshold* 1,96 untuk dapat menentukan hubungan model signifikan statistik. Nilai tersebut adalah nilai untuk tingkat kepercayaan 95%, seperti yang digunakan dalam penelitian ini.

10. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dalam SEM dilakukan melewati analisis jalur dengan mempertimbangkan tingkat signifikansi statistik. Pengujian hipotesis mencakup:

- **Uji Signifikansi (p-value & t-statistik)**

- Jika $p \leq 0,05$, maka hipotesis diterima (hubungan signifikan).
- Jika $p > 0,05$, maka hipotesis ditolak (hubungan tidak signifikan)

- **Uji Determinasi (R^2)**

- Mengukur kontribusi variable independent dalam menjelaskan variable dependen. Nilai R^2 mendekati 1 menunjukkan hubungan yang kuat, sementara R^2 mendekati 0 menunjukkan hubungan yang lemah

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Responden

Responden penelitian sebanyak 209 orang, yang dapat dibagi berdasarkan beberapa kategori, yaitu jenis kelamin, rentang usia, pendidikan terakhir, serta pekerjaan. Keterangan lebih lanjut mengenai pembagian tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1 Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden
Pria	80 orang
Wanita	127 orang
Tidak mengisi	2 orang

Sumber: data olahan peneliti

Dapat diamati pada tabel 4.1 di atas bahwa mayoritas responden berjenis kelamin wanita dengan jumlah responden 127 orang. 80 orang responden berjenis kelamin pria, dan 2 responden tidak mengisi kolom jenis kelamin pada kuesioner.

Tabel 4.2 Responden berdasarkan Rentang Usia

Rentang Usia	Jumlah Responden
18-25 tahun	121 orang
26-35 tahun	40 orang
36-45 tahun	26 orang
>45 tahun	20 orang
Tidak mengisi	2 orang

Sumber: data olahan peneliti

Berdasarkan rentang usia, dapat diamati bahwa mayoritas responden relatif muda pada rentang usia 18-25 tahun. Responden yang tergolong dalam rentang usia tersebut sebanyak 121 orang. Demografi berdasar rentang usia terbesar kedua adalah pada rentang usia 26-35 tahun dengan jumlah responden sebanyak 40 orang, kemudian rentang usia 36-45 tahun dengan jumlah responden pada rentang usia tersebut sebanyak 26 orang. Demografi rentang usia paling kecil ditemukan pada rentang usia di atas 45 tahun (>45 tahun) yaitu sebanyak 20 orang. Dua responden lainnya tidak mengisi keterangan usia pada kuesioner.

Tabel 4.3 Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pendidikan	Jumlah Responden
SMA	10 orang
D3	11 orang
S1	175 orang
S2	11 orang
Tidak mengisi	2 orang

Sumber: data olahan peneliti

Mayoritas demografi responden berdasarkan tingkat pendidikan menunjukkan bahwa sebagian besar responden telah mendapatkan pendidikan tinggi yaitu S1. Responden dengan pendidikan terakhir S1 sebanyak 175 orang. Sisa 34 orang responden terbagi dalam pendidikan terakhir SMA (10 orang), D3 (11 orang), S2 (11 orang), dan tidak menjawab (2 orang).

Tabel 4.4 Responden berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah Responden
Atlet	1 orang
PNS/POLRI/TNI	35 orang
Dokter	2 orang
Wirausaha	47 orang
IRT	9 orang
Pelajar/mahasiswa	109 orang
Pensiun	3 orang
Tidak mengisi	3 orang

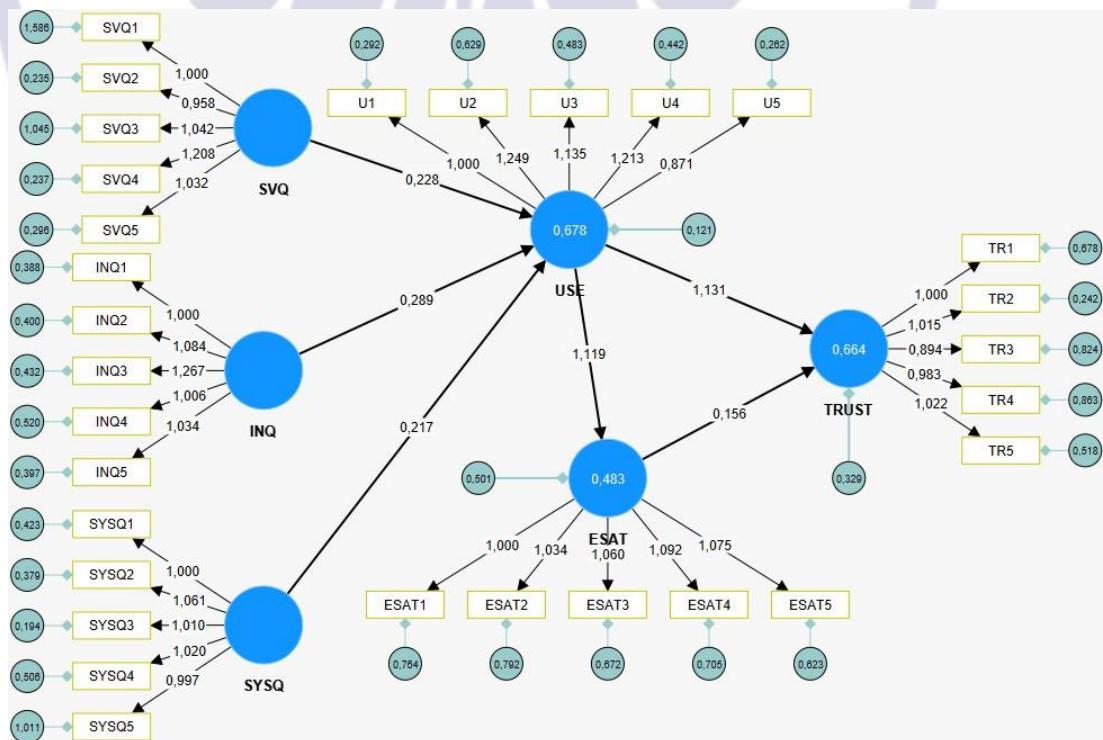
Sumber: data olahan peneliti

Dengan mengamati tabel 4.4 tentang pembagian demografi responden berdasarkan pekerjaan, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berprofesi sebagai pelajar atau mahasiswa dengan jumlah 109 orang responden. Sisa responden terbagi menjadi profesi atlet (1 orang), PNS/POLRI/TNI (35 orang), dokter (2 orang), wirausaha (47 orang), IRT (9 orang), dan pensiunan (3 orang). Sisa 3 orang responden tidak menjawab sehingga tidak ada data untuk responden-responen tersebut.

FEB UNDIP

4.2 Proses dan Hasil Analisis Data

4.2.1 Diagram Alur



Gambar 4.1 Diagram alur penelitian

Sumber: data olahan peneliti

Dalam penelitian ini, dapat diamati dalam diagram alur di atas bahwa terdapat tiga konstruk eksogen dan tiga konstruk endogen. Konstruk eksogen

dalam penelitian ini adalah *service quality* (SVQ), *information quality* (INQ), dan *system quality* (SYSQ). Konstruk endogen dalam penelitian ini terdiri dari *use*, *user satisfaction* (ESAT), serta *trust*.

Tabel 4.5

Tabel Nilai Koefisien Jalur

Hubungan	Koefisien Jalur
SVQ -> USE	0.228
INQ -> USE	0.289
SYSQ -> USE	0.217
ESAT -> TRUST	0.156
USE -> ESAT	1.119
USE -> TRUST	1.131

Sumber: data olahan peneliti

Dari pengolahan data, ditemukan koefisien jalur untuk masing-masing hubungan antar variabel. Dengan mengamati tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa seluruh hubungan antar variabel dalam model penelitian ini bersifat positif, karena nilai koefisien jalur menunjukkan nilai positif (+). Nilai tertinggi ada pada hubungan variabel *use* terhadap variabel *trust* dengan nilai 1,131, sedangkan nilai koefisien jalur terendah terhadap pada hubungan variabel *user satisfaction* pada variabel *trust* dengan nilai 0,156.

4.2.2 Uji Reliability

Uji reliabilitas data dilakukan untuk menentukan apakah data penelitian bersifat reliabel sehingga layak digunakan untuk pengujian lebih lanjut. Dalam penelitian ini, reliabilitas diuji menggunakan metrik *Cronbach's alpha* dan CR atau *composite reliability* dengan ketentuan nilai *Cronbach's alpha* di atas 0,7 ($>0,7$) dan nilai CR harus di atas 0,6 ($>0,6$).

Tabel 4.6

Tabel Nilai *Cronbach's alpha*

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>
ESAT	0,883
INQ	0,859
SVQ	0,887
SYSQ	0,884
TRUST	0,891
USE	0,857

Sumber: data olahan peneliti

Melalui pengolahan data penelitian, dihasilkan nilai *Cronbach's alpha* untuk masing-masing variabel penelitian seperti pada tabel 4.x. Nilai-nilai *Cronbach's alpha* tersebut telah memenuhi kriteria $>0,7$, sehingga data penelitian dapat dinyatakan reliabel dalam mengukur masing-masing variabel.

Tabel 4.7

Tabel Nilai *Composite Reliability*

Variabel	CR (rho_a)	CR (rho_c)
ESAT	0,887	0,914
INQ	0,860	0,899
SVQ	0,898	0,918
SYSQ	0,895	0,915

TRUST	0,907	0,919
USE	0,857	0,897

Sumber: data olahan peneliti

Nilai CR ditinjau dari nilai ρ_a sekaligus nilai ρ_c . Nilai ρ_a digunakan untuk mengamati reliabilitas indikator untuk mengukur satu sisi atau *facet* dari konstruk yang disusun, sedangkan ρ_c digunakan untuk mengamati reliabilitas indikator-indikator dalam mengukur sisi atau *facet* konstruk yang berbeda-beda. Dari tabel nilai CR di atas, dapat diamati bahwa semua variabel penelitian telah dapat diukur dengan reliabel oleh indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian karena telah memenuhi syarat nilai $CR > 0,6$.

4.2.3 Uji Validitas Konvergen

Tabel 4.8

Tabel Nilai *Average Variance Extracted*

Variabel	<i>AVE</i>
ESAT	0,681
INQ	0,641
SVQ	0,693
SYSQ	0,685
TRUST	0,695
USE	0,693

Sumber: data olahan peneliti

Pengujian validitas konvergen dilakukan untuk menguji validitas tiap-tiap variabel penelitian sebagai konstruk tersendiri. Pengujian dilakukan dengan

mengamati nilai *average variance extracted* atau AVE. Kriteria validitas konvergen adalah nilai AVE harus di atas 0,5 ($AVE > 0,5$).

Dengan meninjau nilai AVE masing-masing variabel dalam tabel 4.x, dapat diamati bahwa tiap-tiap variabel telah menunjukkan nilai AVE di atas 0,5. Dengan demikian, variabel-variabel penelitian dapat dinyatakan valid secara konvergen.

4.2.4 Uji Validitas Diskriminan

Tabel 4.9 Skor Fornell-Larcker *criterion*

	ESAT	INQ	SVQ	SYSQ	TRUST	USE
ESAT	0.825					
INQ	0.467	0.800				
SVQ	0.560	0.569	0.832			
SYSQ	0.468	0.578	0.602	0.827		
TRUST	0.565	0.569	0.661	0.614	0.834	
USE	0.569	0.582	0.594	0.591	0.645	0.798

Sumber: data olahan peneliti

Uji validitas konvergen dilakukan untuk menguji apakah pengukuran masing-masing variabel adalah yang pengukuran yang paling tepat untuk variabel tersebut, relatif terhadap variabel-variabel lain dalam penelitian. Dalam penelitian ini, uji validitas diskriminan dilakukan dengan mengamati nilai *Fornell-Larcker criterion*. Nilai *Fornell-Larcker criterion* suatu variabel penelitian terhadap variabel itu sendiri harus lebih tinggi dibandingkan dengan variabel lain. Dalam

tabel di atas, dapat diamati bahwa nilai *Fornell-Larcker criterion* untuk masing-masing variabel terhadap variabel itu sendiri menunjukkan nilai lebih tinggi dari nilai tersebut terhadap variabel lain. Dengan demikian, variabel-variabel penelitian ESAT, INQ, SVQ, SYSQ, TRUST, dan USE dapat dinyatakan valid secara diskriminan.

4.2.5 Goodness-of-Fit

Untuk menguji kesesuaian model untuk alur penelitian, diperlukan pengujian *goodness of fit* (GoF). Uji GoF dalam penelitian ini menggunakan metrik SRMR (*Standardized Root Mean Square*) dengan ketentuan nilai SRMR $>0,08$.

Tabel 4.10

Tabel Nilai SRMR

Metrik	Nilai
SRMR	0,066

Sumber: data olahan peneliti

4.2.6 Koefisien Determinasi

Tabel 4.11

Tabel Nilai *R square*

Variabel	<i>R square</i>
ESAT	0,324
TRUST	0,475
USE	0,482

Sumber: data olahan peneliti

Nilai koefisien determinasi atau *R square* digunakan untuk mengamati seberapa jauh variabel endogen dapat dijelaskan oleh variabel-variabel eksogen. Melalui pengolahan data, ditemukan bahwa variabel *user satisfaction* dapat dijelaskan sejauh 0,324 (32,4%) oleh variabel eksogen, variabel *trust* dijelaskan sejauh 0,475 (47,5%) oleh variabel eksogen, dan variabel *use* dijelaskan sejauh 0,482 (48,2%) oleh variabel-variabel eksogen.

4.2.7 Uji Kovariansi Residual

Nilai kovariansi residual diamati untuk mengamati kelayakan model penelitian sebagai salah satu bentuk uji *goodness of fit*. Nilai kovariansi residual harus lebih rendah dari nilai 1,96 sebagai *threshold* untuk tingkat kepercayaan penelitian yaitu 1,96.

FEB UNDIP

Tabel 4.12
Tabel Nilai Residual Kovarians

	ESAT1	ESAT2	ESAT3	ESAT4	ESAT5	INQ1	INQ2	INQ3	INQ4	INQ5	SVQ1	SVQ2	SVQ3	SVQ4	SVQ5	SYSQ1	SYSQ2	SYSQ3	SYSQ4	SYSQ5	TR1	TR2	TR3	TR4	TR5	U1	U2	U3	U4	U5
ESAT1	0	-0.022	0.011	0.002	-0.015	-0.1	-0.22	0.012	0.02	0.062	0.02	-0.15	-0.03	-0.1	-0.15	-0.126	0.045	0.014	0.055	-0.013	0.064	0.003	0.005	0.064	0.042	0.032	0.046	0.094	0.055	0.037
ESAT2	-0.022	0	-0.014	0.001	0.022	0.056	-0.02	-0.2	-0.03	-0.06	-0.13	-0.07	0.005	0.006	-0.05	-0.085	0.04	0	-0.004	-0.04	0.013	0.065	-0.11	0.009	0.031	0.048	-0.06	0.035	0.064	-0.04
ESAT3	0.011	-0.014	0	0.014	-0.013	-0.07	0.045	-0.01	-0.03	-0.04	-0.08	-0.14	-0.15	-0.1	-0.09	-0.112	-0.121	0.051	0.01	-0.063	0.022	-0.04	-0.06	0.024	0.04	0.022	0.041	0.053	0.063	0.002
ESAT4	0.002	0.001	0.014	0	0.007	-0.04	0.029	0.02	-0.01	-0.01	-0.03	-0.08	-0.1	-0.04	-0.11	-0.094	0.037	0.005	0.022	-0.056	0.01	-0.07	-0.04	0	0.002	0.014	0.001	-0.24	0.043	0.017
ESAT5	-0.015	0.022	-0.013	0.007	0	-0.07	-0.01	0.013	-0.01	0.083	-0.04	-0.09	-0.04	-0.12	-0.07	-0.147	-0.002	0.001	0.032	-0.066	-0.01	-0.05	0.063	0.044	0.03	0.03	0.01	0.103	-0.11	0.077
INQ1	-0.095	0.056	-0.066	-0.039	-0.074	0	-0.05	0.028	0.088	-0.01	0.004	-0.04	-0.05	-0.12	-0.05	0.075	-0.002	0.056	-0.023	-0.095	-0.08	-0.2	-0.04	-0.03	-0.08	-0.09	0.029	-0	-0.07	0.053
INQ2	-0.219	-0.022	0.045	0.029	-0.01	-0.05	0	0	-0.03	0.053	0.082	0.057	0.038	-0.02	0.027	0.016	-0.012	0.006	0.023	-0.031	0.089	-0.02	-0.01	0.046	-0.01	0.015	-0.03	0.068	0.05	0.016
INQ3	0.012	-0.195	-0.005	0.02	0.013	0.028	0	0	-0.01	-0.04	-0.16	0.072	-0.09	0.022	0.035	0.056	0.041	0.05	-0.029	-0.135	-0.05	-0.05	-0.16	-0.11	-0.11	0.071	0.009	0.047	0.082	-0.04
INQ4	0.02	-0.025	-0.03	-0.005	-0.006	0.088	-0.03	-0.01	0	-0.02	-0.01	0.031	-0.03	0.022	0.005	-0.114	-0.012	-0.062	-0.141	-0.087	0.14	-0.02	0	0.02	-0.01	-0.08	0.022	0.045	0.023	-0.02
INQ5	0.062	-0.06	-0.038	-0.011	0.083	-0.01	0.053	-0.04	-0.02	0	-0.1	0.016	-0.11	0.038	0.052	0.034	0.049	0.054	-0.089	-0.119	0.011	-0.02	-0.12	-0.12	-0.05	0.048	0.081	0.004	0.091	-0.08
SVQ1	0.02	-0.125	-0.078	-0.033	-0.035	0.004	0.082	-0.16	-0.01	-0.1	0	0.062	-0.21	0.005	0.039	-0.021	-0.076	-0.018	-0.156	-0.281	-0.2	-0.08	-0.4	-0.25	-0.13	0.019	-0.12	0.029	0.003	-0.04
SVQ2	-0.147	-0.074	-0.138	-0.082	-0.091	-0.04	0.057	0.072	0.031	0.016	0.062	0	0.099	-0.01	-0.06	-0.078	0.036	0.007	0.069	0.066	-0.05	-0.12	-0.08	0.007	-0.03	0.01	0.11	0.098	0.106	-0.07
SVQ3	-0.028	0.005	-0.153	-0.1	-0.039	-0.05	0.038	-0.09	-0.03	-0.11	-0.21	0.099	0	-0.04	0.034	-0.03	0.006	0.032	-0.084	-0.213	-0.15	-0.12	-0.25	-0.18	-0.11	0.008	-0.06	-0.02	0.008	-0.07
SVQ4	-0.102	0.006	-0.095	-0.035	-0.124	-0.12	-0.02	0.022	0.022	0.038	0.005	-0.01	-0.04	0	0.017	-0.054	0.02	0.019	0.065	-0.076	-0.09	-0.09	-0.09	0.001	-0	-0.02	-0.03	0.136	0.086	-0.03
SVQ5	-0.147	-0.05	-0.087	-0.105	-0.067	-0.05	0.027	0.035	0.005	0.052	0.039	-0.06	0.034	0.017	0	-0.085	0.037	-0.003	0.072	0.044	0	-0.11	-0.04	-0.03	-0.01	0.002	0.064	0.075	0.111	0
SYSQ1	-0.126	-0.085	-0.112	-0.094	-0.147	0.075	0.016	0.056	-0.11	0.034	-0.02	-0.08	-0.03	-0.05	-0.09	0	0.01	0.002	0	-0.027	-0.04	-0.06	-0.09	-0.1	-0.04	0.063	0.037	0.097	0.078	0.046
SYSQ2	0.045	0.04	-0.121	0.037	-0.002	-0	-0.01	0.041	-0.01	0.049	-0.08	0.036	0.006	0.02	0.037	0.01	0	-0.033	0.043	-0.021	-0.01	-0	-0.02	-0.02	0.005	0.048	-0.04	0.082	0.086	0.063
SYSQ3	0.014	0	0.051	0.005	0.001	0.056	0.006	0.05	-0.06	0.054	-0.02	0.007	0.032	0.019	-0	0.002	-0.033	0	-0.01	0.085	-0.03	-0.03	-0.06	-0.02	0	-0.1	-0.07	0.032	0.028	0.043
SYSQ4	0.055	-0.004	0.01	0.022	0.032	-0.02	0.023	-0.03	-0.14	-0.09	-0.16	0.069	-0.08	0.065	0.072	0	0.043	-0.01	0	-0.055	-0.04	-0.01	-0.24	-0.11	-0.04	0.009	-0.07	0.01	0.012	0.02
SYSQ5	-0.013	-0.04	-0.063	-0.056	-0.066	-0.1	-0.03	-0.14	-0.09	-0.12	-0.28	0.066	-0.21	-0.08	0.044	-0.027	-0.021	0.085	-0.055	0	-0.22	-0.15	-0.22	-0.25	-0.16	0.016	-0.12	0.018	-0.02	-0.04
TR1	0.064	0.013	0.022	0.01	-0.008	-0.08	0.089	-0.05	0.14	0.011	-0.2	-0.05	-0.15	-0.09	0	-0.041	-0.011	-0.026	-0.04	-0.22	0	-0.01	-0.05	-0.05	0.051	0.055	0.012	0.057	0.056	0.129
TR2	0.003	0.065	-0.044	-0.069	-0.053	-0.2	-0.02	-0.05	-0.02	-0.02	-0.08	-0.12	-0.12	-0.09	-0.11	-0.064	-0.004	-0.03	-0.011	-0.153	-0.01	0	0.082	0.034	-0.02	-0.04	0.035	-0.03	-0.06	0.038
TR3	0.005	-0.114	-0.058	-0.04	0.063	-0.04	-0.01	-0.16	0	-0.12	-0.4	-0.08	-0.25	-0.09	-0.04	-0.086	-0.016	-0.057	-0.244	-0.22	-0.05	0.082	0	-0.11	-0.02	0.06	-0.11	-0.01	0.035	0
TR4	0.064	0.009	0.024	0	0.044	-0.03	0.046	-0.11	0.02	-0.12	-0.25	0.007	-0.18	0.001	-0.03	-0.104	-0.017	-0.018	-0.114	-0.252	-0.05	0.034	-0.11	0	-0.02	0.097	0.103	0.104	0.083	0.108
TR5	0.042	0.031	0.04	0.002	0.03	-0.08	-0.01	-0.11	-0.01	-0.05	-0.13	-0.03	-0.11	-0	-0.01	-0.036	0.005	0	-0.04	-0.155	0.051	-0.02	-0.02	-0.02	0	0.068	0.004	0.04	0.018	0.048
U1	0.032	0.048	0.022	0.014	0.03	-0.09	0.015	0.071	-0.08	0.048	0.019	0.01	0.008	-0.02	0.002	0.063	0.048	-0.098	0.009	0.016	0.055	-0.04	0.06	0.097	0.068	0	-0.04	-0.01	-0.04	0.037
U2	0.046	-0.063	0.041	0.001	0.01	0.029	-0.03	0.009	0.022	0.081	-0.12	0.11	-0.06	-0.03	0.064	0.037	-0.036	-0.072	-0.065	-0.12	0.012	0.035	-0.11	0.103	0.004	-0.04	0	-0.03	0.025	0.018
U3	0.094	0.035	0.053	-0.242	0.103	-0	0.068	0.047	0.045	0.004	0.029	0.098	-0.02	0.136	0.075	0.097	0.082	0.032	0.01	0.018	0.057	-0.03	-0.01	0.104	0.04	-0.01	-0.03	0	-0.05	-0.07
U4	0.055	0.064	0.063	0.043	-0.105	-0.07	0.05	0.082	0.023	0.091	0.003	0.106	0.008	0.086	0.111	0.078	0.086	0.028	0.012	-0.024	0.056	-0.06	0.035	0.083	0.018	-0.04	0.025	-0.05	0	-0.07
U5	0.037	-0.037	0.002	0.017	0.077	0.053	0.016	-0.04	-0.02	-0.08	-0.04	-0.07	-0.07	-0.03	0	0.046	0.063	0.043	0.02	-0.037	0.129	0.038	0	0.108	0.048	0.037	0.018	-0.07	-0.07	0

Sumber: data olahan peneliti

Dari tabel di atas, dapat diamati bahwa nilai kovariansi residual masing-masing indikator penelitian telah memenuhi syarat tersebut ($<1,96$), sehingga model penelitian dapat dinyatakan *good fit*.

4.2.8 Uji Hipotesis

Uji hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan meninjau nilai *p-value* dan *t-statistics* untuk menguji signifikansi statistik hubungan-hubungan antar variabel. Ketentuan untuk pengambilan kesimpulan signifikan statistik adalah nilai *p-value* $<0,05$, dan *t-statistics* harus di atas nilai *t* tabel. Nilai *t* tabel untuk penelitian ini adalah 1,66 ($df=396$), sehingga nilai *t-statistics* harus lebih besar dari 1,66.

Tabel 4.13

Tabel Nilai *t-statistics*

Hubungan	Hipotesis	T-statistics
SVQ -> USE	H1	2.428
INQ -> USE	H2	3.001
SYSQ -> USE	H3	2.561
ESAT -> TRUST	H4	2.762
USE -> ESAT	H5	8.16
USE -> TRUST	H6	5.28

Sumber: data olahan peneliti

Berdasarkan nilai *t-statistics* dalam tabel di atas, dapat diamati bahwa seluruh hubungan antar variabel dalam penelitian ini menunjukkan nilai *t-statistics* di atas 1,66. Dengan demikian, hipotesis H1, H2, H3, H4, H5, dan H6 dapat dinyatakan diterima, karena bersifat signifikan secara statistik.

Tabel 4.14

Tabel Nilai *p-value*

Hubungan	Hipotesis	P-value
SVQ -> USE	H1	0.015
INQ -> USE	H2	0.003
SYSQ -> USE	H3	0.01
ESAT -> TRUST	H4	0.006
USE -> ESAT	H5	0
USE -> TRUST	H6	0

Sumber: data olahan peneliti

Berdasarkan nilai *p-value* dalam tabel di atas, dapat diamati bahwa seluruh hubungan antar variabel dalam penelitian ini menunjukkan nilai *p-value* di bawah 0,05 ($<0,05$). Dengan demikian, hipotesis H1, H2, H3, H4, H5, dan H6 dapat dinyatakan diterima, karena bersifat signifikan secara statistik.

4.3 Pembahasan Hasil

4.3.1 Pengaruh Service Quality terhadap Use

Service quality atau kualitas layanan ditemukan berpengaruh positif dan signifikan statistik terhadap *use* atau penggunaan dalam penelitian ini. Hasil ini

sejalan dengan penemuan penelitian terdahulu. Salah satu penelitian yang menemukan hasil serupa dapat diamati pada studi oleh Nguyen et al. (2022).

Penelitian tersebut mengamati dampak kualitas layanan elektronik (*E-service quality*) pada minat pelanggan untuk menggunakan layanan *teller* digital dalam industri perbankan. Data dikumpulkan dari 450 responden pengguna layanan bank di Vietnam, dan menemukan bahwa tiga dimensi kualitas layanan elektronik yaitu *responsiveness*, keamanan atau *security*, dan kualitas antarmuka berpengaruh positif pada sikap dan minat penggunaan layanan *teller* digital. Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah pada model penelitian; di mana penelitian Nguyen et al menggunakan sikap sebagai mediasi antara kualitas layanan dan penggunaan, sedangkan penelitian ini menggunakan hubungan langsung antara kualitas layanan dan penggunaan. Persamaan dari kedua penelitian adalah variabel kualitas layanan sebagai variabel eksogen yang mempengaruhi variabel endogen penggunaan.

Penelitian lain dengan hasil yang serupa dilakukan oleh Abu-Taieh et al. (2022) yang mengamati perilaku nasabah m-banking di Yordania. Penelitian tersebut memiliki 403 responden, dan mengidentifikasi variabel-variabel anteseden dari perilaku penggunaan layanan m-banking. Studi tersebut menemukan bahwa di antara lain, kualitas layanan berpengaruh pada perilaku penggunaan layanan m-banking di Yordania. Faktor-faktor lain yang ditemukan sebagai pendorong perilaku penggunaan adalah harapan akan upaya (*effort*

expectancy), harapan akan kinerja (*performance expectancy*), risiko yang dirasakan, kepercayaan, dan pengaruh sosial.

Pengaruh kualitas layanan pada perilaku penggunaan juga didukung dalam penelitian Tuncer et al. (2021) yang mengamati 309 konsumen suatu restoran. Dalam studi tersebut, digunakan pendekatan *explanatory* dan *confirmatory* untuk mengamati hubungan antara dimensi-dimensi kualitas layanan, nilai yang dirasakan (*perceived value*), dan kepuasan konsumen. Hasil dari penelitian tersebut adalah kualitas layanan berdampak secara tidak langsung pada perilaku penggunaan dengan mediasi parsial oleh kepuasan konsumen. Secara prakteknya, penemuan tersebut dapat diinterpretasikan sebagai adanya pengaruh kualitas layanan pada penggunaan yang semakin kuat apabila kualitas layanan tersebut dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

Hasil penelitian ini mendukung penemuan penelitian-penelitian terdahulu di atas, yaitu adanya pengaruh positif dan signifikan dari kualitas layanan atau *service quality* pada penggunaan atau *use*.

4.3.2 Pengaruh *Information Quality* terhadap *Use*

Dampak positif dan signifikan kualitas informasi suatu sistem terhadap penggunaan telah dibuktikan secara empiris dalam penelitian ini. Hasil tersebut didukung oleh penemuan studi terdahulu oleh Safitri et al. (2020) yang menerapkan model DeLone-McLean untuk mengukur kualitas sistem informasi

pada Sekolah Tinggi Ekonomi Indonesia. Hasil penelitian Safitri, et al tersebut adalah kualitas informasi berpengaruh signifikan dan positif (koefisien jalur 0,14) terhadap penggunaan. Penelitian tersebut juga mengamati dampak kualitas layanan dan kualitas sistem terhadap penggunaan dengan kesimpulan kualitas layanan sebagai faktor pendorong penggunaan yang paling signifikan di antara variabel-variabel lainnya.

Kualitas informasi juga ditemukan berdampak pada minat secara tidak langsung seperti pada penelitian oleh Meilatinova (2021), yang menemukan bahwa kualitas informasi berpengaruh pada minat pembelian dengan dimediasi oleh kepercayaan dan kepuasan pelanggan. Penelitian tersebut dilakukan di Indonesia dengan besaran sampel 421 responden dari pengguna sistem informasi *e-commerce*. Penelitian lain yang menemukan hubungan tidak langsung dari kualitas informasi pada minat pembelian adalah studi oleh Leong et al. (2022) Dalam penelitian tersebut, kualitas informasi dimediasi oleh adopsi informasi dalam pengaruhnya pada minat pembelian.

4.3.3 Pengaruh *System Quality* terhadap *Use*

Hasil analisa data penelitian menemukan bahwa kualitas sistem ditemukan berpengaruh positif dan signifikan pada penggunaan. Penemuan ini sejalan dengan penelitian-penelitian terdahulu.

Penelitian terdahulu yang menemukan hasil serupa salah satunya adalah penelitian oleh Alkhawaja et al. (2022). Studi tersebut mengamati 336 responden dari tiga universitas negeri di Yordan, dengan kualitas sistem sebagai variabel independen dan penggunaan sistem *e-learning* sebagai variabel dependen, serta niat penggunaan dan rasa kemanfaatan (*perceived usefulness*) sebagai variabel mediasi. Penelitian tersebut mengemukakan hasil bahwa kualitas sistem dimediasi penuh oleh niat penggunaan. Hasil tersebut menandakan bahwa kualitas sistem hanya akan meningkatkan penggunaan apabila kualitas sistem dapat meningkatkan niat penggunaan terlebih dahulu.

Penelitian lain yang juga menemukan adanya pengaruh signifikan kualitas layanan pada perilaku penggunaan adalah sebuah studi di Indonesia oleh Mailizar et al. (2021). Penelitian tersebut mengamati 109 responden mahasiswa yang terlibat dalam kegiatan belajar mengajar (KBM) via internet atau *e-learning* pada masa karantina pandemi COVID-19. Variabel-variabel independen yang digunakan adalah kualitas sistem, pengalaman *e-learning*, kemudahan penggunaan, kemanfaatan, sikap terhadap penggunaan, dan minat. Studi tersebut menemukan bahwa seluruh variabel-variabel independen tersebut berpengaruh signifikan pada perilaku penggunaan *e-learning*, termasuk kualitas sistem.

Kualitas sistem sebagai salah satu pendorong penggunaan ditemukan juga dalam penelitian di Bangkok, Thailand oleh Muangmee et al. (2021). Dalam penelitian tersebut, kualitas sistem termasuk dalam variabel *task-technology fit*

atau kesesuaian tujuan dengan teknologi yang digunakan. *Task-technology fit* ditemukan berpengaruh signifikan pada perilaku penggunaan, khususnya dalam konteks studi tersebut yaitu penggunaan aplikasi digital untuk mengantarkan makanan (*food delivery*) pada masa karantina pandemi COVID-19.

4.3.4 Pengaruh *User Satisfaction* terhadap *Trust*

Penelitian ini menemukan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan konsumen. Hubungan kedua variabel ini telah ditemukan juga oleh penelitian terdahulu,

Penelitian terdahulu yang mendukung penemuan studi ini adalah penelitian oleh Yeh & Li (2009) yang bertujuan mengeksplorasi faktor-faktor pendorong kepercayaan konsumen pada sistem *m-commerce*. Studi tersebut dilakukan pada 212 responden dengan kriteria pengguna *m-commerce* di Taiwan. Hasil studi tersebut menemukan bahwa kustomisasi atau personalisasi, citra merk (*brand image*) dan kepuasan pengguna berpengaruh langsung pada kepercayaan konsumen terhadap platform *m-commerce*. Penelitian tersebut juga menemukan bahwa kepuasan memediasi hubungan antara *interactivity* dan *responsiveness* pada kepercayaan konsumen.

Penelitian-penelitian lain juga menemukan adanya hubungan antara *trust* dan *user satisfaction* yang berbeda dari hasil penelitian ini, yaitu *trust* sebagai anteseden kepuasan pengguna atau berbanding terbalik dengan hasil penelitian ini.

Salah satu penelitian yang menggunakan model kepercayaan sebagai pendorong kepuasan adalah studi oleh Pramudito et al. (2023). Studi tersebut menemukan bahwa kepercayaan adalah salah satu faktor pendorong kepuasan konsumen aplikasi *e-commerce*. Faktor-faktor lain dari kepuasan konsumen berdasarkan penelitian tersebut adalah nilai hedonis (*hedonic value*) dan kemudahan penggunaan.

Adanya dua model hubungan antara *trust* dan *user satisfaction* dapat diinterpretasikan sebagai adanya hubungan saling timbal balik antara kepercayaan dan kepuasan pengguna. Apabila kepercayaan pengguna tinggi, maka kepuasan pengguna dapat ditingkatkan; dan kepuasan pengguna yang tinggi akan meningkatkan kepercayaan pengguna juga.

4.3.5 Pengaruh *Use* terhadap *User Satisfaction*

Penelitian ini menemukan bahwa penggunaan atau *use* berpengaruh signifikan pada kepuasan pengguna atau *user satisfaction*. Hasil ini sejalan dengan penemuan penelitian terdahulu oleh (Bokhari, 2005) yang menemukan bahwa penggunaan suatu sistem atau *system usage* berpengaruh positif pada kepuasan pengguna. Penelitian tersebut juga menggunakan model Delone-McLean untuk mengukur kualitas suatu sistem informasi. Studi oleh Bokhari tersebut mendapatkan hasil melalui metode *meta-analysis* atau analisis literatur terdahulu dengan total sampel 55 artikel ilmiah yang dianalisis.

Penelitian lain yang mendukung hasil penelitian ini adalah studi oleh Zviran et al. (2006) yang mengamati 359 responden pengguna 20 situs komersil populer. Penelitian tersebut bertujuan untuk mengamati dampak desain dan penggunaan terhadap kepuasan pengguna situs-situs komersil. Hasil dari studi tersebut adalah desain yang dapat dipersonalisasi dan penggunaan secara aktual berdampak signifikan pada kepuasan pengguna. Situs *e-commerce* menjadi salah satu tipe situs yang disarankan oleh penelitian tersebut karena memiliki desain yang dapat dipersonalisasi dan menunjukkan tingkat penggunaan yang paling tinggi dibandingkan dengan tipe-tipe situs komersil lainnya.

Hubungan yang berbanding terbalik dengan hipotesis penelitian *use* berpengaruh pada *user satisfaction*, yaitu *user satisfaction* sebagai anteseden *use*, juga ditemukan dalam penelitian-penelitian lain. Salah satu contoh penelitian dengan kerangka pemikiran tersebut adalah studi oleh Sharabati et al. (2022). Studi tersebut menemukan adanya dampak positif dan signifikan dari kepuasan pengguna terhadap minat penggunaan aplikasi media sosial TikTok. Studi tersebut dilakukan dengan mengamati 402 responden dan menggunakan metode *structural equation modelling* atau SEM untuk menghasilkan penemuan tersebut. Penelitian tersebut juga menemukan bahwa sosiabilitas, rasa afeksi, dan sejarah penggunaan tidak berpengaruh signifikan pada minat untuk menggunakan aplikasi TikTok. Dalam penelitian tersebut, kepuasan pengguna sendiri dipengaruhi oleh ekspresi diri pengguna, *informativeness*, rasa cocok atau *sense of belonging*, dan tren.

Dengan kedua kerangka pemikiran *use* mempengaruhi *user satisfaction* dan kerangka pemikiran *user satisfaction* mempengaruhi *use* terbukti secara empiris, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa penggunaan atau *use* serta kepuasan pengguna saling mempengaruhi. Apabila seseorang semakin sering menggunakan suatu sistem informasi (*use* yang tinggi), maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna tersebut. Sebaliknya juga, apabila seorang pengguna merasakan kepuasan yang tinggi (*user satisfaction* tinggi), maka semakin sering pengguna tersebut akan menggunakan suatu sistem informasi, atau *use* yang tinggi pula.

4.3.6 Pengaruh *Use* terhadap *Trust*

Dalam penelitian ini, *use* ditemukan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *trust*. Hasil ini sejalan dengan penemuan penelitian terdahulu dari Kassim et al. (2012). Pengaruh *use* terhadap *trust* dapat dijelaskan dengan adanya peningkatan kepercayaan pengguna setelah menggunakan sistem informasi dengan konsisten dan efektif. Apabila penggunaan rendah atau terkendala, maka kepercayaan pengguna terhadap sistem informasi tersebut juga akan menurun.

Penelitian terdahulu lainnya yang mendukung hasil penelitian ini adalah sebuah studi oleh Abdulkareem & Mohd Ramli (2022). Studi tersebut mengamati 369 responden dari pengguna layanan digital dari pemerintah di Nigeria. Penemuan penelitian tersebut adalah *trust* dipengaruhi secara langsung oleh kualitas informasi, kualitas layanan, dan penggunaan secara aktual. *Trust* sendiri ditemukan mempengaruhi nilai layanan tersebut di pandangan masyarakat (*public*

value). Hasil studi tersebut berasal dari penelitian kuantitatif dengan metode PLS-SEM.

Hubungan antara *use* dan *trust* juga ditemukan dalam wujud lain dalam penelitian-penelitian terdahulu; *trust* sebagai faktor anteseden atau variabel yang berpengaruh terhadap *use*. Salah satu penelitian terdahulu yang menggunakan model hubungan tersebut adalah penelitian oleh Kabakuş & Küçükoğlu (2022) yang mengamati hubungan antara *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, kepercayaan, dan penggunaan. Sampel penelitian tersebut memiliki besaran 500 responden dengan populasi penelitian pengguna *mobile banking* terutama pada lingkungan kampus Ataturk University di Turki. Data dari responden diolah menggunakan metode PLS SEM dengan bantuan *software* IBM SPSS dan AMOS versi 20. Hasil analisis penelitian tersebut menemukan adanya hubungan positif secara langsung antara *trust* dan *use*, dengan variabel-variabel *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* memediasi parsial hubungan tersebut.

Dengan adanya bukti empiris hubungan *use* terhadap *trust*, sekaligus hubungan *trust* pada *use*, maka dapat ditarik kesimpulan adanya hubungan saling berpengaruh atau saling timbal balik antara *use* dan *trust*. Ketika penggunaan suatu sistem informasi semakin tinggi, maka kepercayaan pengguna terhadap sistem informasi tersebut; sebaliknya apabila kepercayaan pengguna semakin tinggi, maka pengguna akan lebih sering menggunakan sistem informasi tersebut.

BAB V KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penemuan dan pembahasan penelitian di atas, dapat ditarik beberapa kesimpulan terkait hipotesis-hipotesis penelitian:

- H1: Kualitas layanan (*service quality*) yang diukur melalui indikator respons cepat (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan tampilan yang jelas atau menarik (*tangible*), terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan (*use*) QRIS yang diukur dengan penggunaan sehari-hari (*daily use*), frekuensi penggunaan (*frequency of use*), dan niat penggunaan (*intention to use*). Hasil ini menunjukkan bahwa semakin cepat layanan QRIS merespons transaksi, semakin tinggi kepercayaan pengguna untuk menggunakannya secara rutin. Jaminan keamanan dan kerahasiaan data, serta perhatian pengembang terhadap keluhan pengguna, meningkatkan kenyamanan dan loyalitas penggunaan. Tampilan antarmuka yang menarik dan mudah dipahami juga memperkuat intensi untuk terus menggunakan QRIS. Secara empiris, *service quality* yang baik mendorong peningkatan frekuensi serta konsistensi penggunaan oleh masyarakat
- H2: Kualitas informasi (*information quality*) yang diukur dengan indikator relevansi (*relevance*), akurasi (*accuracy*), dan kepastahaman (*understandability*), berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan QRIS. Informasi yang

relevan dengan kebutuhan pengguna, misalnya kejelasan nominal transaksi, notifikasi pembayaran, dan status keberhasilan transaksi, memberikan rasa aman dan transparansi. Ketepatan dan keakuratan data (seperti tidak adanya kesalahan saldo atau waktu transaksi) menumbuhkan keyakinan pengguna untuk terus menggunakan QRIS. Selain itu, tampilan informasi yang mudah dipahami menjadikan QRIS lebih user-friendly dan praktis untuk berbagai kalangan, terutama pelaku UMKM dan pengguna baru. Kombinasi tiga indikator ini memperkuat intensitas serta niat pengguna dalam berinteraksi dengan sistem QRIS.

- H3: Kualitas sistem (*system quality*) yang terdiri dari indikator kemudahan penggunaan (*ease of use*), integrasi (*integration*), kecepatan akses (*response time*), keamanan (*security*), dan keandalan (*reliability*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan (*Use*) QRIS. QRIS yang mudah digunakan dan memiliki antarmuka intuitif memudahkan pengguna dari berbagai usia dan latar belakang untuk bertransaksi tanpa kesulitan teknis. Integrasi sistem antar bank dan dompet digital membuat pengguna dapat memakai satu kode QR untuk berbagai aplikasi, meningkatkan efisiensi. Kecepatan proses transaksi tanpa keterlambatan memperkuat pengalaman positif pengguna. Sementara itu, jaminan keamanan transaksi serta sistem yang jarang mengalami gangguan meningkatkan rasa percaya diri pengguna untuk menggunakan QRIS secara

rutin dan berulang. Dengan demikian, kualitas sistem yang tinggi menjadi fondasi utama peningkatan tingkat penggunaan QRIS di masyarakat.

- H4: Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) yang diukur dengan indikator kemudahan transaksi, fleksibilitas, penghematan waktu, dan keuntungan bagi masyarakat, berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan (*trust*), yang diukur melalui indikator keandalan sistem dalam membantu masyarakat, komitmen memenuhi kebutuhan pengguna, kebenaran klaim penyedia, konsistensi layanan, dan kepercayaan menyeluruh terhadap sistem. Ketika pengguna merasa QRIS memudahkan aktivitas pembayaran mereka, dapat digunakan di mana saja, dan mempercepat proses transaksi, mereka menjadi lebih puas dan menilai sistem ini bermanfaat bagi masyarakat luas. Kepuasan tersebut memperkuat keyakinan bahwa QRIS adalah sistem yang dapat diandalkan dan memenuhi janji-janji layanannya. Semakin tinggi kepuasan, semakin besar pula tingkat kepercayaan masyarakat terhadap QRIS sebagai sistem pembayaran digital nasional yang aman, transparan, dan berintegritas.
- H5: Penggunaan (*use*), yang meliputi penggunaan sehari-hari, frekuensi penggunaan, dan niat untuk menggunakan kembali (*intention to use*), berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Semakin sering pengguna berinteraksi dan bertransaksi menggunakan QRIS, semakin tinggi pengalaman positif yang mereka dapatkan, seperti efisiensi waktu dan kemudahan transaksi di berbagai merchant.

Penggunaan yang rutin menciptakan *habit formation* dan rasa nyaman dalam menggunakan sistem, yang akhirnya menimbulkan kepuasan emosional dan kognitif terhadap layanan. Frekuensi penggunaan yang tinggi juga memperkuat persepsi bahwa QRIS adalah alat pembayaran modern yang efisien dan bermanfaat bagi keseharian pengguna.

- H6: Penggunaan (*use*) QRIS yang ditunjukkan melalui intensitas penggunaan dan niat berkelanjutan berpengaruh positif dan signifikan terhadap (*trust*) pengguna. Interaksi yang berulang dengan QRIS memperkuat familiaritas pengguna terhadap sistem dan meminimalkan rasa tidak pasti terhadap keamanan maupun keandalan sistem. Semakin sering QRIS digunakan tanpa mengalami masalah teknis atau risiko keamanan, semakin tinggi rasa percaya pengguna bahwa sistem ini aman, konsisten, dan kredibel. Dengan demikian, pengalaman positif dalam penggunaan secara langsung memperkuat trust pengguna, yang pada akhirnya juga mendukung loyalitas jangka panjang terhadap penggunaan QRIS di berbagai sektor transaksi.

Seluruh hipotesis (H1–H6) terbukti positif dan signifikan berdasarkan hasil uji SEM (nilai t-statistics > 1,66 dan p-value < 0,05). Artinya, kualitas layanan, informasi, dan sistem merupakan determinan utama peningkatan penggunaan QRIS, yang selanjutnya berpengaruh terhadap kepuasan dan kepercayaan pengguna. Kepuasan pengguna menjadi jembatan penting untuk membangun kepercayaan, sedangkan

penggunaan yang intensif memperkuat hubungan jangka panjang antara masyarakat dan sistem pembayaran digital berbasis QRIS.

5.2 Implikasi Penelitian

5.2.1 Implikasi Teoritis

Penelitian ini memberikan kontribusi penting terhadap pengembangan model *Information System Success* DeLone dan McLean (2003) dengan membuktikan bahwa dimensi *system quality*, *information quality*, dan *service quality* berpengaruh signifikan terhadap *use*, *user satisfaction*, dan *trust* dalam konteks sistem pembayaran digital. Selain itu, penelitian ini memperluas model tersebut melalui penambahan variabel *trust* sebagai hasil lanjutan dari *use* dan *satisfaction*, sehingga menunjukkan bahwa keberhasilan sistem informasi modern tidak hanya bergantung pada aspek teknis dan kepuasan pengguna, tetapi juga pada pembentukan kepercayaan jangka panjang. Hasil ini memperkaya literatur *fintech adoption* dengan menegaskan hubungan timbal balik antara *use*, *satisfaction*, dan *trust*, serta menegaskan bahwa keberhasilan QRIS sebagai inovasi pembayaran digital nasional dapat dijelaskan secara teoritis melalui model DeLone dan McLean yang telah diperluas.

5.2.2 Implikasi Manajerial

Temuan penelitian ini memiliki implikasi praktis bagi Bank Indonesia, lembaga keuangan, dan penyedia layanan pembayaran digital dalam mengoptimalkan kualitas sistem, informasi, dan layanan QRIS. Pengelola perlu memastikan sistem QRIS mudah digunakan, cepat diakses, dan aman, serta menyajikan informasi yang akurat, relevan, dan mudah dipahami oleh pengguna. Layanan pelanggan juga perlu ditingkatkan dengan tanggapan cepat dan pembaruan sistem yang berkelanjutan untuk menjaga kepuasan pengguna. Selain itu, strategi komunikasi dan edukasi yang menonjolkan manfaat serta keamanan QRIS harus diperkuat untuk membangun kepercayaan publik dan mendorong loyalitas penggunaan. Kolaborasi antara regulator, perbankan, dan pelaku usaha juga penting untuk memperluas adopsi QRIS di berbagai sektor ekonomi dan meningkatkan inklusi keuangan menuju masyarakat tanpa uang tunai (*cashless society*).

5.3 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan dalam interpretasi hasilnya. Pendekatan kuantitatif berbasis kuesioner membuat hasil penelitian sangat bergantung pada persepsi subjektif responden, yang berpotensi dipengaruhi oleh bias persepsi. Selain itu, cakupan penelitian terbatas pada pengguna

QRIS di Kota Semarang, sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasikan secara penuh untuk wilayah lain dengan karakteristik sosial dan tingkat literasi digital yang berbeda. Variabel yang digunakan juga masih berfokus pada model DeLone dan McLean dengan tambahan *trust*, tanpa mempertimbangkan faktor eksternal seperti pengaruh sosial, persepsi risiko, atau kemudahan penggunaan yang dapat memengaruhi adopsi sistem pembayaran digital. Di samping itu, penelitian ini bersifat potong lintang (*cross-sectional*), sehingga belum dapat menggambarkan perubahan perilaku pengguna dari waktu ke waktu. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan menggunakan desain longitudinal dengan variabel dan wilayah yang lebih luas agar dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor keberhasilan dan keberlanjutan penggunaan QRIS di Indonesia.

5.4 Saran Penelitian

Berdasarkan hasil dan keterbatasan penelitian ini, beberapa saran dapat diajukan untuk penelitian selanjutnya. Penelitian di masa mendatang disarankan untuk memperluas cakupan wilayah agar dapat merepresentasikan pengguna QRIS di berbagai daerah dengan karakteristik demografis dan tingkat literasi digital yang beragam. Selain itu, penggunaan metode *mixed-method* yang menggabungkan pendekatan kuantitatif dan kualitatif akan memberikan pemahaman yang lebih mendalam terhadap faktor-faktor perilaku pengguna. Variabel tambahan seperti persepsi risiko, kemudahan penggunaan, pengaruh sosial, dan kepercayaan terhadap institusi keuangan juga perlu dipertimbangkan untuk memperkaya model konseptual.

Penelitian lanjutan dengan desain longitudinal disarankan agar dapat menangkap perubahan persepsi dan tingkat adopsi pengguna seiring waktu, sehingga hasil yang diperoleh dapat menjadi dasar empiris yang lebih kuat bagi pengembangan kebijakan dan strategi peningkatan efektivitas implementasi QRIS di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdulkareem, A. K., & Mohd Ramli, R. (2022). Does trust in e-government influence the performance of e-government? An integration of information system success model and public value theory. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 16(1), 1–17. <https://doi.org/10.1108/TG-01-2021-0001>
- Abu-Taieh, E. M., AlHadid, I., Abu-Tayeh, S., Masa'deh, R., Alkhawaldeh, R. S., Khwaldeh, S., & Alrowwad, A. (2022). Continued Intention to Use of M-Banking in Jordan by Integrating UTAUT, TPB, TAM and Service Quality with ML. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 8(3). <https://doi.org/10.3390/joitmc8030120>
- Alkhawaja, M. I., Halim, M. S. A., Abumandil, M. S. S., & Al-Adwan, A. S. (2022). System Quality and Student's Acceptance of the E-learning System: The Serial Mediation of Perceived Usefulness and Intention to Use. *Contemporary Educational Technology*, 14(2). <https://doi.org/10.30935/CEDTECH/11525>
- Bokhari, R. H. (2005). The relationship between system usage and user satisfaction: A meta-analysis. *Journal of Enterprise Information Management*, 18(2), 211–234. <https://doi.org/10.1108/17410390510579927>
- Daifa Al Quthni, M., Suharyanto, S., & Magdalena, P. (2025). Influence of Ease of Use and E-Service Quality on Intention to Reuse with Customer Satisfaction as a Mediating Variable in Online Travel Agent Traveloka. *Jurnal Manajemen Dan Perbankan (JUMPA)*, 12(1), 28–46. <https://doi.org/10.55963/jumpa.v12i1.724>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30.

- Djoyo, B. W., Nurzaqia, S., Budiarti, S. I., & Agustin, S. (2022). Examining the Determinant Factors of Intention to Use of Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS) as a Payment System for MSME Merchants. *2022 International Conference on Information Management and Technology (ICIMTech)*, 676–681. <https://doi.org/10.1109/ICIMTech55957.2022.9915238>
- Ferdinand, A. (2019). *Structural Equation Modeling dalam Penelitian Manajemen* (2nd ed.). BP Undip.
- Gefen, D. (2000). E-commerce: The role of familiarity and trust. *Omega*, 28(6), 725–737. [https://doi.org/10.1016/S0305-0483\(00\)00021-9](https://doi.org/10.1016/S0305-0483(00)00021-9)
- Gunawan, A., Fatikasari, A. F., & Putri, S. A. (2023). The Effect of Using Cashless (QRIS) on Daily Payment Transactions Using the Technology Acceptance Model. *Procedia Computer Science*, 227, 548–556. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2023.10.557>
- Hakim, P. J., & Misra, F. (2024). *The Effect Of System Quality And Information Quality On Net Benefits With Intensity Of Use As A Mediating Variable (Study On The Use Of Sipd On Opd Tapd West Sumatra Province)*.
- Hikmatul Wasilah. (2016). *Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah BRI Syari'ah Cabang Mataram* [Skripsi]. Instituti Agama Islam Negeri (IAIN) Mataram.
- Houston, D. D. (2020). ADOPSI PENERIMAAN DIGITAL PAYMENT PADA KALANGAN MILENIAL. *MEDIUM*, 7(2), 55–67. [https://doi.org/10.25299/medium.2019.vol17\(2\).4094](https://doi.org/10.25299/medium.2019.vol17(2).4094)
- Ikhsani, D. W., & Yusuf, M. (2018). PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PENGGUNAAN SISTEM DAN KEPUASAN PENGGUNA SISTEM SERTA PENGARUH PENGGUNAAN SISTEM DAN

KEPUASAN PENGGUNA SISTEM TERHADAP NET BENEFIT SIPKD (STUDI PADA OPD KABUPATEN WONOGIRI). *Magisma: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 6(2), 20–30. <https://doi.org/10.35829/magisma.v6i2.31>

K, P. S., & Pawirosumarto, S. (2017). Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap penggunaan sistem e-learning di program pascasarjana universitas mercu buana. *Jurnal Manajemen*, 21(2). <https://doi.org/10.24912/jm.v21i2.237>

Kassim, E. S., Jailani, S. F. A. K., Hairuddin, H., & Zamzuri, N. H. (2012). Information System Acceptance and User Satisfaction: The Mediating Role of Trust. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 57, 412–418. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.09.1205>

Kim, D. J., Ferrin, D. L., & Rao, H. R. (2009). Trust and Satisfaction, Two Stepping Stones for Successful E-Commerce Relationships: A Longitudinal Exploration. *Information Systems Research*, 20(2), 237–257. <https://doi.org/10.1287/isre.1080.0188>

Laksono, B. (2017). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening: Studi Kasus Pada Nasabah Internet Banking KCP Bank Mandiri* [Skripsi]. Universitas Katholik Soegijapranata.

Mora, N., & Sidiq, S. S. (2024). Digital Payment terhadap Perilaku Konsumtif Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Riau. *JiIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 7(9), 10260–10268. <https://doi.org/10.54371/jiip.v7i9.5924>

Muh. Fachruddin. (2023). Analisis Preferensi Penggunaan E-Payment Pada Konsumen Generasi Generasi Z di Kabupaten Fakfak. *Jurnal Informasi, Sains dan Teknologi*, 6(02), 93–103. <https://doi.org/10.55606/isaintek.v6i02.161>

- Norhermaya, Y. A., & Soesanto, H. (2016). *ANALISIS PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KEPERCAYAAN DAN LOYALITAS PELANGGAN UNTUK MENINGKATKAN MINAT BELI ULANG (STUDI PADA ONLINE STORE LAZADA.CO.ID)*. 5.
- Rafiani, K. M., Yunanda, R. A., & Rusmanto, T. (2024). DETERMINANTS OF QRIS USAGE AS A DIGITAL PAYMENT TOOL FOR MSMES. . . *Vol.*, 3.
- Revita, A. (2016). E-SATISFACTION DAN E-TRUST MEMPENGARUHI E-LOYALTY KONSUMEN WANITA DALAM SOSIAL MEDIA. *PERFORMA*, 1(4), 505–513. <https://doi.org/10.37715/jp.v1i4.228>
- Ruslan, F., Madjodjo, F., & Astria, N. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Kemudahan, Dan Pengetahuan Nasabah Terhadap Minat Penggunaan Aplikasi Brimo. *Gorontalo Accounting Journal*, 6(1), 25. <https://doi.org/10.32662/gaj.v6i1.2593>
- Sari, R. K., & Sari, D. K. (2022). *Pengaruh kualitas layanan, kemudahan penggunaan dan brand image terhadap loyalitas pengguna microsoft dengan kepuasan sebagai variabel intervening di Sidoarjo*.
- Sugiyono. (2013). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF, DAN R&D* (1st ed.). Penerbit Alfabeta.
- Syafaastuti, S., Delfina, Y., & Syahchari, D. H. (2024). The Use of the Technology Acceptance Model (TAM) to Analyze the Effects of Social Influence on the Interest in Implementing Cashless Payment (QRIS). *2024 7th International Conference of Computer and Informatics Engineering (IC2IE)*, 1–6. <https://doi.org/10.1109/IC2IE63342.2024.10748219>

Tarantang, J., Awwaliyah, A., Astuti, M., & Munawaroh, M. (2019). PERKEMBANGAN SISTEM PEMBAYARAN DIGITAL PADA ERA REVOLUSI INDUSTRI 4.0 DI INDONESIA.

JURNAL AL-QARDH, 4(1), 60–75. <https://doi.org/10.23971/jaq.v4i1.1442>

Usman, O., Alianti, M., & Fadillah, F. N. (2024). Factors affecting the intention to use QRIS on MSME customers. *International Journal of Applied Economics, Finance and Accounting*, 18(1),

77–87. <https://doi.org/10.33094/ijaefa.v18i1.1323>

Wixom, B. H., & Todd, P. A. (2005). A Theoretical Integration of User Satisfaction and Technology Acceptance. *Information Systems Research*, 16(1), 85–102.

SEMARANG
FEB UNDIP

LAMPIRAN KUESIONER PENELITIAN

IDENTITAS RESPONDEN

Nama : _____

Jenis Kelamin : ☐ Laki - Laki ☐ Perempuan

Usia : _____

Pendidikan : ☐ SMA ☐ S1
☐ D3 ☐ S2

Pekerjaan : ☐ Mahasiswa ☐ PNS/POLRI/TNI
☐ BUMN ☐ Swasta
☐ Wirausaha ☐ Lain – Lain

PETUNJUK PENGISIAN

1. Jawablah pernyataan dibawah ini berdasarkan penilaian anda
2. Berikan tanda centang (✓) pada salah satu jawaban yang paling sesuai dengan penilaian Bapak/Ibu. Dengan Skala angka 1 sebagai skala terendah yang berarti **Sangat Tidak Setuju (STS)** sampai dengan angka 7 sebagai skala tertinggi yang berarti **Sangat Setuju (SS)**.

PERTANYAAN PENELITIAN

No	Pernyataan	1	2	3	4	5	6	7
	A. Service Quality							
1	Ketika QRIS sedang mengalami trouble, pihak bank sangat cepat untuk menindak lanjuti							
2	Sistem QRIS memiliki fitur yang mudah, sehingga dapat membantu saya dalam pembayaran ketika bertransaksi							
3	QRIS pada setiap bank menyediakan layanan call center 24 jam							
4	Tampilan aplikasi QRIS didesain secara jelas, menarik dan informative							
5	Sistem QRIS memiliki proses transaksi yang cepat							
	B. System Quality							
1	Sistem QRIS sangat mudah digunakan							
2	Sistem QRIS terintegrasi dengan baik saat digunakan							
3	Sistem QRIS berfungsi secara optimal dalam memenuhi kebutuhan saya dalam bertransaksi							
4	Loading akses pada sistem QRIS sangat cepat							
5	Pihak bank menjamin keamanan data pengguna ketika melakukan proses transaksi QRIS							
	C. Information Quality							
1	Tampilan yang ada pada QRIS sangat informatif							
2	Informasi yang diberikan QRIS memenuhi apa yang di butuhkan oleh saya							
3	Informasi yang diberikan QRIS sangat akurat							
4	Informasi pada sistem QRIS mudah dipahami							
5	Saya mudah dalam mengakses informasi terkait transaksi QRIS							
	D. User Satisfaction							
1	Saya diberikan kemudahan dalam proses bertransaksi menggunakan QRIS							
2	Menggunakan QRIS sangat fleksible karena dapat dilakukan dimana saja							
3	Menggunakan QRIS dapat menghemat waktu untuk bertransaksi							
4	Sistem QRIS menguntungkan bagi saya							
5	Sistem QRIS membuat saya nyaman dalam bertransaksi							
	E. Trust							
1	Saya merasa yakin bahwa transaksi menggunakan QRIS aman dari ancaman pencurian data atau informasi pribadi							

2	QRIS sebagai sistem pembayaran memberikan saya rasa percaya untuk menggunakannya								
3	QRIS selalu berfungsi dengan baik tanpa gangguan teknis selama saya bertransaksi								
4	Saya merasa yakin bahwa masalah terkait transaksi QRIS dapat diselesaikan dengan cepat oleh penyedia layanan								
5.	Secara keseluruhan saya bisa mempercayai system pembayaran QRIS								
	<i>F. Use</i>								
1	Saya merasa mudah menggunakan QRIS untuk melakukan transaksi								
2	Merchant atau toko tempat berbelanja biasanya mendukung pembayaran menggunakan QRIS								
3	Saya merasa nyaman menggunakan QRIS untuk melakukan transaksi dalam berbagai situasi								
4	Pengalaman saya sebelumnya dengan QRIS mendorong saya untuk terus menggunakannya								
5	QRIS dapat digunakan untuk berbagai jenis transaksi (misalnya, belanja, transportasi, atau donasi)								



Dimas Dwi Prasetyo

Finance, Accounting

Semarang, Indonesia



[+62 81327793774](tel:+6281327793774)

Dimasddp10@gmail.com

[Linkedin](#)

PROFESSIONAL SUMMARY

Result-driven professional with over 5 years of experience in finance, administration, and customer service across banking, PDAM, and event management. Skilled in financial management, credit administration, customer relations, event coordination, document management, and data analysis. Proactive, detail-oriented, and capable of multitasking with high accuracy. Possess strong communication, problem-solving, adaptability, and team leadership skills, ready to contribute effectively to organizational goals.

PROFESSIONAL EXPERIENCE

PDAM Kota Semarang

Finance Staff

January 2025 - Present

- Prepared financial reports accurately to support management decision-making.
- Recorded, monitored, and reconciled company financial transactions.
- Managed budgets, expenditures, and payments in accordance with internal policies.
- Optimized financial administrative processes through cross-department coordination.
- Analyzed financial data to support efficiency and strategic planning.

Wedding Organizer

Freelancer

2021 - Present

- Supervised wedding events, ensuring all details were executed according to client requirements.
- Provided information and assistance to clients and guests throughout the events.
- Handled emergency situations and issues promptly without disrupting event flow.

- Coordinated vendors and teams to ensure smooth execution of all event aspects.
- Planned and monitored events to ensure satisfactory client experiences.

PT Bank Woori Saudara Tbk. - Semarang & Salatiga

Customer Relation and Operation Staff

2021 - 2024

- Built and strengthened relationships with customers through proactive communication and service.
- Managed the operations unit effectively to support internal processes and customer service.
- Handled credit administration, including submission, recording, and monitoring of documents.
- Managed credit-related life insurance claims through cross-department coordination.
- Promoted loan and deposit products proactively to achieve unit targets.

EDUCATION

Soegijapranata Catholic University

GPA 3.04

Accounting

2015 - 2020

Relevant Courses: Introduction to Accounting, Basic Financial Accounting, Management Accounting, Audit and Assurance, Taxation, Professional Ethics of Accountants

ORGANIZATIONAL EXPERIENCE

Liaison Division (LO) - Committee Dian Fenata Award - Semarang

2018

- Established and maintained good relationships with media, communities, and stakeholders.
- Drafted press releases, responded to media inquiries, and arranged interviews with organization members.

Event Division - Committee Of Ecosport - Semarang

2018

- Planned events, including objectives, budgets, schedules, and required resources.
- Monitored event execution to ensure alignment with plans and targets.

Event Division - Committee Economics and Business Ambassador (EBA) - Semarang

2017

- Developed detailed event plans, including objectives, budgets, schedules, and resource requirements.
- Controlled event execution to ensure adherence to plans and targets.

Event Division - Committee Seminar Analisis Laporan Keuangan - Semarang

2017

- Prepared detailed event plans, covering objectives, budgets, schedules, and required resources.
- Supervised event execution to ensure smooth operations and plan compliance.

SKILLS

Languages: Indonesian (Native), English (Intermediate).

Software: Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint), Google Workspace.

Hard Skills:

- **Financial Management:** Budget planning, cash management, reconciliation, analysis, financial reporting.
- **Administration:** Document filing, data entry, report preparation, coordination, document management.
- **Event Management:** Event planning, vendor coordination, scheduling, monitoring, evaluation.
- **Customer Relation:** Customer service, complaint handling, relationship building, product/service consultation.

Soft Skills: Communication, Problem Solving, Adaptability, Multitasking, Team Leadership, Negotiation, Time Management, Creativity, Analysis, Teamwork.