

SKRIPSI

ANALISIS BEHAVIORAL INTENTION (BI) SISTEM QRIS GENERAZI Z DI MAKASSAR: PERAN PERCEIVED USEFULNESS (PU), PERCEIVED EASE OF USE (PEOU), DAN PERCEIVED TRUST (PT)

disusun dan diajukan oleh

SARIANI

A021201130



kepada

**DEPARTEMEN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR**

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH BEHAVIORAL INTENTION (BI) SISTEM QRIS
GENERASI Z DI MAKASSAR: PERAN PERCEIVED USEFULNESS
(PU), PERCEIVED EASE OF USE (PEOU), DAN PERCEIVED TRUST
(PT)**

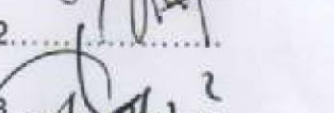
disusun dan diajukan oleh

SARIANI

A021201130

telah dipertahankan dalam sidang ujian skripsi
pada tanggal **28 Agustus 2024** dan
dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,
Panitia Penilai

No.	Nama Penilai	Jabatan	Tanda tangan
1.	Prof. Dr. H. Jusni, S.E., M.Si	Ketua	1..... 
2.	Dr. Asty Almaida, S.E., M.Si	Sekretaris	2..... 
3.	Prof. Dr. Abdul Razak Munir, S.E., M.Si., M.Mktg., C.MP., CMA	Anggota	3..... 
4.	Dr. Haeriah Hakim, S.E., M.Mktg	Anggota	4..... 

Ketua Departemen Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Nasanuddin



Dr. Andi Aswan, S.E., MBA, M.Phil.
NIP. 197705102006041003

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Sariani
NIM : A021201130
Departemen/Program studi : Manajemen

dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul

ANALISIS BEHAVIORAL INTENTION (BI) SISTEM QRIS GENERASI Z DI MAKASSAR: PERAN PERCEIVED USEFULNESS (PU), PERCEIVED EASE OF USE (PEOU), DAN PERCEIVED TRUST (PT)

adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dan diproses sesuai dengan peraturan perundangan-perundangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Makassar 16 September 2024

Yang membuat pernyataan,


Sariani

PRAKATA

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Behavioral Intention (BI) sistem qris generasi z di makassar: peran Perceived Usefulness (PU), Perceived Ease of Use (PEOU), dan Perceived Trust (PT)” ini. Shalawat serta salam semoga selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat, dan seluruh umatnya.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi S1 di Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Hasanuddin. Penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

- Prof. Dr. H. Jusni, S.E.,M.Si dan Dr. Asty Almaida, S.E.,M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar membimbing dan memberikan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
- Prof. Dr. Abdul Razak Munir, S.E.,M.Si., M.Mktg.,C.MP.,CMA dan Dr. Haeria Hakim, S.E., M.Mktg, selaku tim penguji yang telah berkenan meluangkan waktu untuk memberikan kritik dan saran yang sangat berharga.
- Rektor Universitas Hasanuddin, beserta jajarannya, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu di perguruan tinggi ini.
- Dosen-dosen Program Studi Manajemen yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat bagi penulis
- Kedua orang tua tercinta (Ibu Jintang dan Bapak Morrong), yang selalu memberikan saya doa, dukungan moril, dan materi selama penulis menempuh Pendidikan. Terima kasih atas kepercayaan yang telah diberikan kepada penulis untuk merantau dan mengejar cita-cita,

terimakasih karena sudah percaya dengan penulis untuk survive di kota ini.

- Saudara saya, yang selalu memberikan saya dukungan secara tidak langsung, Terimakasih atas segala kepercayaan yang sudah diberikan kepada penulis, terimakasih atas support selama penulis menempuh Pendidikan.
- Teman-teman saya yang sudah membantu penulis dalam mengerjakan skripsi ini dan responden yang telah menyempatkan waktunya untuk membantu saya dalam penelitian ini.
- Komunitas dan tempat pelatihan yang menjadi pelarian penulis selama menempuh Pendidikan. Kegiatan sosial dan proyek-proyek Bersama telah memperkaya pengalaman dan wawasan penulis.
- Seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam menyelesaikan skripsi ini. Setiap dukungan, baik berupa bantuan materi, pikiran, maupun semangat, sangat berarti bagi penulis

Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

ABSTRAK

Analisis *Behavioral Intention* (BI) sistem qris generasi Z di Makassar: peran *Perceived Usefulness* (PU), *Perceived Ease of Use* (PEOU), dan *Perceived Trust* (PT)

Behavioral Intention (BI) Analysis of QRIS System among Generation Z in Makassar: The Role of Perceived Usefulness (PU), Perceived Ease of Use (PEOU), and Perceived Trust (PT)

Sariani

Prof. Dr. H. Jusni, S.E.,M.Si

Dr. Asty Almaida, S.E.,M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi niat generasi Z di Makassar dalam menggunakan sistem pembayaran QRIS. Variabel yang diteliti meliputi *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, dan *perceived trust*. Metode penelitian kuantitatif dengan teknik *purposive sampling* digunakan untuk mengumpulkan data dari 155 responden melalui kuesioner online. Analisis data menggunakan Partial Least Squares (PLS-SEM) menunjukkan bahwa ketiga variabel independen memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention* generasi Z dalam menggunakan QRIS. Hasil penelitian ini memberikan implikasi penting bagi perbankan, penyedia layanan pembayaran, dan pembuat kebijakan dalam mendorong adopsi QRIS di kalangan generasi Z.

Keywords: QRIS, Generasi Z, *Behavioral Intention*, *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, *Perceived Trust*.

ABSTRACT

Behavioral Intention (BI) Analysis of QRIS System among Generation Z in Makassar: The Role of Perceived Usefulness (PU), Perceived Ease of Use (PEOU), and Perceived Trust (PT)

Sariani

Prof. Dr. H. Jusni, S.E.,M.Si

Dr. Asty Almada, S.E.,M.Si

This study analyzes the factors influencing Generation Z's intention to adopt QRIS payment systems in Makassar. The variables examined include perceived usefulness, perceived ease of use, and perceived trust. A quantitative research method with purposive sampling was employed to collect data from 155 respondents through an online questionnaire. Data analysis using Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) revealed that all three independent variables have a positive and significant impact on Generation Z's behavioral intention to use QRIS. The findings of this study have important implications for banks, payment service providers, and policymakers in promoting the adoption of QRIS among generation Z.

Keywords: QRIS, Generasi Z, *Behavioral Intention*, *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, *Perceived Trust*

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
PRAKATA.....	iv
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Kegunaan Penelitian	7
BAB II	8
TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1. Tinjauan Teori dan Konsep.....	8
2.1.1 QRIS.....	8
2.1.2 TAM.....	8
2.1.3 <i>Perceived usefulness</i>	9
2.1.4 <i>Perceived ease of use</i>	9
2.1.5 <i>Perceived trust</i>	10
2.2. Tinjauan Empiric.....	10
BAB III	15
KERANGKA KONSEPTUAL DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	15
3.1 Kerangka Pemikiran	15
BAB IV.....	19
METODE PENELITIAN.....	19
4.1 Jenis dan Rancangan Penelitian	19
4.2 Tempat dan Waktu	20
4.3 Populasi dan Sampel	20
4.4 Jenis dan Sumber Data.....	20
4.5 Teknik dan Pengumpulan Data.....	21

4.6	Teknik Sampling.....	22
4.7	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	22
4.8	Analisis Data.....	23
4.8.1	Uji Validitas Konvergen.....	23
4.8.2	<i>Discriminant validity</i>	24
4.8.3	Uji Reliabilitas.....	25
4.8.4	Koefisien Determinasi (R^2).....	25
4.8.5	<i>Effect Size</i> (F^2)	26
4.8.6	<i>Path Coefficient</i>	26
BAB V.....		27
HASIL PENELITIAN.....		27
5.1	Hasil Penelitian.....	27
5.1.1	Uji Validitas Konvergen	28
5.1.2	<i>Discriminant Validity</i>	29
5.1.3	Uji Reliability	30
5.1.4	Koefisien Determinasi.....	31
5.1.5	<i>Effect Size</i> (F^2).....	31
5.1.6	Path Coefficients.....	32
5.2	Pembahasan	33
BAB VI.....		41
PENUTUP		41
6.1	Kesimpulan.....	41
6.2	Saran	41
6.3	Keterbatasan Penelitian	42
DAFTAR PUSTAKA.....		44

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pengguna QRIS Menurut Wilayah	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
Tabel 4.1 Variabel penelitian dan definsis operasional.....	22
Tabel 5.1 Kriteria Responden	27
Tabel 5.2 Outlier loadings & Average.....	29
Tabel 5.3 Discriminant Validity	30
Tabel 5.4 Construct Reliability and Validity	30
Tabel 5.5 Koefisien Determinasi.....	31
Tabel 5.6 F- Square	32
Tabel 5.7 <i>Path Coefficient</i>	33

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Pemikiran	18
Gambar 5.1 Model Struktur.....	28

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transformasi pembayaran dari tradisional ke digital dipengaruhi oleh perkembangan teknologi dengan revolusi digital dan inovasi yang terus dilakukan membentuk sistem yang berkembang pesat dan memasuki era industri 4.0. dengan munculnya dompet digital penerapan pembayaran kode QR telah menjadi opsi dan familiar. Berbagai *merchant* mulai menggunakan pembayaran digital dengan menggunakan fitur kode QR (Butarbutar et al., 2022). Akan tetapi, penggunaan ini dianggap cukup menyulitkan bagi *merchant* dan konsumen dikarenakan harus memindai kode QR yang memiliki bentuk dan ketentuan yang berbeda di setiap jenis dompet digital (Bank Indonesia, 2023). Untuk itu, Bank Indonesia melakukan inovasi dengan membentuk QRIS (QR Code Indonesia Standard).

QRIS (*QR Code Indonesia Standard*) hadir sebagai standar QR Code nasional yang diprakarsai oleh Bank Indonesia dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) pada 17 Agustus 2019. Kehadirannya menandai tonggak penting dalam transformasi digital Indonesia, khususnya dalam hal pembayaran.

Sebelum QRIS, sistem pembayaran digital di Indonesia terkesan rumit dan membingungkan. Setiap perusahaan teknologi memiliki kode QR uniknya sendiri, sehingga pengguna harus memiliki berbagai aplikasi untuk melakukan

pembayaran. Hal ini tentu saja tidak praktis dan menghambat adopsi pembayaran digital secara luas.

QRIS hadir untuk mengatasi permasalahan tersebut. Dengan menggunakan QRIS, pengguna hanya perlu satu aplikasi untuk melakukan pembayaran di berbagai macam toko dan platform. Cukup scan kode QR QRIS yang disediakan, dan pilih aplikasi pembayaran digital favorit Anda. Transaksi pun selesai dengan mudah dan cepat

QRIS semakin digemari karena kemudahannya dalam melakukan transaksi digital, didukung oleh sistem pembayaran yang aman dan handal, serta antusiasme generasi milenial dan Gen Z yang melek teknologi. Hal ini menandakan kemajuan positif dalam transformasi digital Indonesia. Tidak hanya konsumen tetapi juga bagi *merchant* karena mereka hanya perlu menyediakan kode QR yang terintegrasi dan diatur untuk berbagai bentuk transaksi pembayaran digital yang dikenal sebagai QRIS oleh Bank Indonesia Sebagai pemegang peraturan Gerbang Pembayaran Nasional (GPN).

Tabel 1.1 Pengguna QRIS Menurut Wilayah

Wilayah	Jumlah Pengguna
Jawa	30,79 Juta
Sumatera	8,12 Juta
Sulampua (Sulawesi, Maluku, dan Papua)	2,57 Juta
Kalimantan	2,38 Juta
Balinusra (Bali dan Nusa Tenggara)	1,71 Juta

Bank Indonesia mencatat penggunaan QRIS mengalami lonjakan signifikan, mencapai 45,58 juta pengguna pada Desember 2023. Angka ini menunjukkan peningkatan 58,5% dibandingkan tahun 2022, dengan total pengguna sebelumnya di 28,8 juta (ASPI, 2024). Pertumbuhan pesat ini tak

lepas dari tingginya aktivitas dan mobilitas generasi muda yang gemar menggunakan teknologi.

Di wilayah Sulawesi, Maluku, dan Papua, tercatat 2,57 juta pengguna QRIS, menempatkannya di posisi ketiga setelah Pulau Jawa dan Sumatra (data Indonesia, 2024). Melihat potensi besar yang dimiliki, angka ini masih terbilang rendah dibandingkan populasi di ketiga pulau tersebut yang mencapai 28,46 juta jiwa, dengan 3,93 juta di antaranya merupakan generasi Z (BPS, 2020). QRIS telah mengalami pertumbuhan pesat, namun masih terdapat potensi besar untuk meningkatkan penggunaannya di wilayah Sulawesi, Maluku, dan Papua. Generasi muda di wilayah ini dapat menjadi target utama untuk memperluas adopsi QRIS. Upaya edukasi dan sosialisasi yang gencar, serta kemudahan akses dan layanan, menjadi kunci untuk membuka potensi tersebut.

Dalam berbisnis, QRIS menawarkan banyak keuntungan baik bagi merchant maupun konsumen. Davis (1989) menciptakan model penerimaan teknologi untuk menawarkan cara yang lebih baik untuk mengukur, memprediksi dan menjelaskan penggunaan teknologi. Model penerimaan teknologi (Technology Acceptance Model/TAM) yang dikemukakan Davis (1989) memberikan kerangka kerja yang digunakan untuk memahami bagaimana suatu teknologi atau sistem di gunakan. TAM menyoroti tiga konstruktor utama yang mempengaruhi niat seseorang untuk menggunakan teknologi baru, yaitu *perceived usefulness* (PT), *Perceived ease of use* (PEOU), dan *Perceives trust* (PT).

Menurut Davis (1989), *perceived usefulness* menunjukkan bahwa semakin seseorang merasa QRIS bermanfaat, semakin besar kemungkinan

mereka akan berusaha untuk memahami cara kerjanya, yang pada akhirnya akan meningkatkan *Perceived ease of use* atau persepsi kemudahan penggunaan. Selain itu, *perceived usefulness* yang tinggi secara langsung mendorong seseorang untuk menggunakan QRIS karena mereka melihat adanya nilai tambah dalam menggunakannya dan cenderung percaya pada sistem tersebut. Hal ini kemudian berdampak pada niat untuk menggunakan teknologi tersebut secara berkelanjutan. Temuan ini didukung oleh beberapa penelitian lain, seperti Usman et al. (2024), To & Trinh (2021), dan Alhassan et al. (2020). Ketiga penelitian tersebut menyimpulkan bahwa *perceived usefulness* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan *e-payment*.

Perceived ease of use atau Kemudahan dalam penggunaan QRIS merupakan alasan utama konsumen untuk menggunakan QRIS. Semakin mudah seseorang merasa menggunakan QRIS, semakin besar kemungkinan mereka akan menggunakannya secara teratur. Selain itu, ketika pengguna merasa bahwa suatu sistem mudah digunakan, mereka cenderung lebih percaya pada sistem tersebut. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan (Pontoh et al., 2022) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan *Perceived ease of use* terhadap niat untuk menggunakan QRIS. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Suryati & Yoga (2021) *Perceived ease of use* berpengaruh signifikan terhadap penggunaan e-wallet. Akan tetapi, menurut penelitian yang dilakukan (Usman et al., 2024) menerangkan bahwa *Perceived ease of use* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap niat untuk menggunakan QRIS.

Faktor lain yang juga menjadi pertimbangan dalam menggunakan suatu teknologi baru adalah *Perceived Trust* (PT) atau kepercayaan. Hal ini

didasarkan pada harapan bahwa orang lain akan berperilaku bertanggung jawab (Pavlou, 2003) dan tidak akan mengambil keuntungan dari ketergantungan pada mereka (Gefen et al., 2003). Kepercayaan mungkin merupakan komponen penting dalam membangun perekonomian hubungan dalam lingkungan online seperti melakukan transaksi melalui digital. Hal ini disebabkan oleh ancaman yang lebih tinggi atas kemungkinan perilaku tidak pantas seperti pelanggaran keamanan yang mungkin terjadi pada informasi pribadi yang penting dicuri oleh *hacker* (Suh dan Han, 2002).

Penyimpangan keamanan dapat mengakibatkan kerugian finansial bagi pengguna atau teknologi pengadopsi. Kecuali individu tersebut mempercayai teknologinya, maka kemungkinan negatif ini tidak akan terjadi kemungkinan besar teknologi tersebut tidak akan diadopsi. Hal ini sejalan dengan penelitian (Bhatt & Ajmera, 2020) keamanan berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-payment*. Selain itu, strategi untuk menyakinkan pengguna QRIS untuk terus menggunakan sistem ini dengan meyakinkan pengguna mengenai nilai dan manfaat yang mereka harapkan, sehingga menghasilkan efikasi diri (Daragmeh et al., 2021).

Berdasarkan latar belakang diatas maka dilakukan penelitian tentang penggunaan transaksi digital, dengan mengambil judul “Analisis *behavioral intention of use* (BI) sistem qris pada generazi z di makassar Pengaruh *perceived usefulness* (PU), *perceived easo of use* (PEOU) dan *perceived trust* (PT)”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah *Perceived Ease of Use* (PEOU) berpengaruh terhadap *Perceived Usefulness* (PU)?
2. Apakah *Perceived Usefulness* (PU) berpengaruh terhadap *Perceived Trust* (PT)?
3. Apakah *Perceived Ease of Use* (PEOU) berpengaruh terhadap *Perceived Trust* (PT)?
4. Apakah *Perceived Trust* (PT) berpengaruh terhadap *Behavioral Intention* (BI)?
5. Apakah *Perceived Usefulness* (PU) berpengaruh terhadap *Behavioral Intention* (BI)?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh *Perceived Ease of Use* (PEOU) terhadap *Perceived Usefulness* (PU).
2. Untuk mengetahui pengaruh *Perceived Usefulness* (PU) terhadap *Perceived Trust* (PT).
3. Untuk mengetahui pengaruh *Perceived Ease of Use* (PEOU) terhadap *Perceived Trust* (PT).
4. Untuk mengetahui pengaruh *Perceived Trust* (PT) terhadap *Behavioral Intention* (BI).

5. Untuk mengetahui pengaruh Perceived Usefulness (PU) terhadap Behavioral Intention (BI).

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini bagaikan jendela yang membuka tabir mengenai faktor-faktor yang mendorong generasi Z di Makassar untuk menyambut QRIS dengan tangan terbuka. Hasil temuannya diharapkan dapat menjadi kompas bagi para pemangku kepentingan dalam merumuskan strategi jitu guna meningkatkan adopsi QRIS di kalangan generasi muda ini.

Lebih dari itu, penelitian ini diharapkan dapat membuka jalan bagi terwujudnya inklusi keuangan digital yang lebih luas di Indonesia. Dengan memahami kebutuhan dan preferensi generasi Z, kita dapat merancang strategi yang tepat sasaran dan efektif dalam mendorong mereka untuk beralih ke sistem pembayaran digital yang modern, aman, dan nyaman.

Melalui pemahaman yang mendalam tentang faktor-faktor pendorong adopsi QRIS, kita dapat membuka peluang baru bagi kemajuan ekonomi digital di Indonesia. Generasi Z, dengan potensi dan dinamikannya yang luar biasa, dapat menjadi agen perubahan yang signifikan dalam mendorong transformasi digital dan memajukan bangsa.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Tinjauan Teori dan Konsep

2.1.1 QRIS

QRIS atau *Quick Response Code Indonesian Standard* adalah standar QR Code nasional yang dibuat oleh Bank Indonesia untuk menyatukan berbagai macam QR Code dari berbagai penyedia layanan pembayaran digital di Indonesia. Tujuannya adalah untuk membuat proses pembayaran dengan QR Code menjadi lebih mudah, cepat, dan aman.

Semua penyelenggara jasa sistem pembayaran (PJSP) yang ingin menggunakan QR Code untuk pembayaran wajib menggunakan QRIS. Hal ini berarti bahwa semua bank, non-bank, dan fintech yang menawarkan layanan pembayaran digital harus menggunakan QR Code QRIS. (Bank Indonesia, 2023). QRIS adalah langkah maju yang signifikan untuk memajukan sistem pembayaran digital di Indonesia. Dengan QRIS, pembayaran digital menjadi lebih mudah, cepat, dan aman bagi semua orang.

2.1.2 TAM

Fred Davis pada tahun 1989 mengembangkan *Technology Acceptance Model* (TAM). Model ini bertujuan untuk menjelaskan dan memprediksi sejauh mana individu akan menerima dan menggunakan suatu teknologi baru (Usman et al., 2024). TAM mengidentifikasi dua faktor utama yang mempengaruhi niat seseorang untuk menggunakan teknologi, yaitu persepsi kemudahan

penggunaan *perceived ease of use* dan persepsi kegunaan *perceived usefulness* (Lai, 2017). Dengan memahami faktor-faktor ini, pengembang dan pemasar teknologi dapat meningkatkan peluang teknologi mereka untuk diterima oleh pengguna.

2.1.3 *Perceived usefulness*

Perceived usefulness ialah Tingkat keyakinan seseorang bahwa penggunaan sistem ini akan mengoptimalkan kinerja tugasnya (Venkatesh et al., 2003). Selain itu, *Perceived usefulness* ialah kondisi dimana dengan menggunakan teknologi tersebut akan meningkatkan kinerja pekerjaannya (Davis, 1989). Secara garis besar niat penggunaan suatu sistem secara signifikan dipengaruhi oleh persepsi mereka tentang kegunaannya (H Pontoh et al., 2022b). Jika pengguna yakin bahwa dengan menggunakan teknologi/system mampu meningkatkan performa atau kinerjanya, maka konsumen tersebut akan menggunakannya.

2.1.4 *Perceived ease of use*

Perceived ease of use merupakan kondisi seseorang merasakan kemudahan dalam menggunakan teknologi tersebut tanpa memerlukan usaha dalam menggunakannya (Davis, 1989). Selain itu, *Perceived ease of use* didefinisikan sebagai tingkat kepercayaan dan memanfaatkan teknologi yang di percaya dapat memberikan kemudahan bagi penggunanya (Suryati & Yoga, 2021). Singkatnya, *Perceived ease of use* atau kemudahan dalam penggunaan adalah sejauh mana suatu teknologi dapat memberikan kemudahan untuk meningkatkan bukti manfaat yang dirasakan, jika hal tersebut mudah dikelola dan dipahami sehingga pengguna nyaman menggunakannya.

2.1.5 *Perceived trust*

Perceived trust atau kepercayaan yang dirasakan merupakan keadaan individu dalam menetapkan niat untuk menerima perilaku individu lain (Gunawan et al., 2023). Kepercayaan dapat diartikan sebagai kesediaan seseorang untuk mengambil resiko terhadap perilakunya orang lain. Chong et al., 2012; (Bhatt & Ajmera, 2020). *perceived trust* merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi niat adopsi teknologi. Pengguna (*user*) biasanya mengkhawatirkan tingkat keamanan dan privasi saat mempersiapkan transaksi melalui internet. Konsumen melihat kepercayaan sebagai sesuatu yang bebas dari rasa khawatir dan aman. Dengan demikian, membangun kepercayaan pengguna merupakan faktor penentu dalam keberhasilan adopsi dan pemanfaatan teknologi secara berkelanjutan (Zaid Kilani et al., 2023).

2.2. Tinjauan Empiric

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Peneliti	Judul	Hasil Penelitian
Usman et al., 2024	<i>Factor affecting the intention to use QRIS on MSME customers</i>	<i>Perceived benefits, knowledge, dan trust</i> berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan QRIS. <i>Perceived ease of use</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap <i>trust</i> . <i>Perceived usefulness,</i>

		<p><i>knowledge</i>, dan <i>trust</i> berpengaruh signifikan terhadap niat untuk menggunakan QRIS.</p> <p><i>Perceived ease of use</i> dan <i>perceived safety</i> tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap niat untuk menggunakan QRIS.</p>
H Pontoh et al., 2022	<p><i>The influence of perceived ease of use, perceived risk and consumer trust towards merchant intention on using QRIS as a digital payment method</i></p>	<p><i>Perceived ease of use</i> berpengaruh secara signifikan terhadap niat <i>merchant</i> untuk menggunakan QRIS. Sedangkan <i>perceived risk</i> dan <i>consumer trust</i> tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap niat <i>merchant</i> untuk menggunakan QRIS.</p>
Butarbutar et al., 2022	<p><i>Analysis of the effect of performance expectancy, effort expectancy, and lifestyle compatibility on behavioral intention QRIS in Indonesia</i></p>	<p><i>Performance expectancy</i> dan <i>social influence</i> memiliki pengaruh positif tapi tidak signifikan terhadap keputusan penggunaan QRIS. <i>Effort expectancy</i> dan <i>lifestyle compability</i> memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan QRIS.</p>
Affifatusholihah et al., n.d.	<p><i>The effect of TAM and attitudes toward</i></p>	<p>TAM dan <i>attitudes toward advertising</i> berpengaruh</p>

	<i>advertising on intention to use QRIS</i>	positif dan signifikan terhadap individu untuk menggunakan QRIS.
Hassan et al., 2014	<i>Exploring the impact of retail stores' service quality on consumers' purchase intention: The moderating role of CSR</i>	<i>Service quality</i> berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian. CSR berpengaruh secara positif terhadap keputusan pembelian
Suryati & Yoga, 2021	<i>The influence of perceived ease of use, trust and security on intention to use e-wallet</i>	<i>Perceived ease of use</i> berpengaruh signifikan terhadap penggunaan <i>e-wallet</i> serta <i>trust</i> dan <i>security</i> menjadi salah satu alasan dalam menggunakan <i>e-wallet</i> .
Bhatt & Ajmera, 2020	<i>Factor affecting the consumer's adoption of E-wallets in India: An empirical study</i>	<i>Perceived service quality</i> berpengaruh signifikan terhadap penggunaan <i>E-wallet</i> . <i>Perceived trust</i> , <i>perceived benefits</i> , dan <i>perceived satisfaction</i> berpengaruh positif terhadap penggunaan <i>E-wallet</i>
Michael Musyaffi, 2019	Dampak kemudahan dan Risiko sistem pembayaran QR code: <i>Technology Acceptance Model (TAM) Extension</i>	<i>Perceived Ease of Use</i> berkontribusi pada model <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> dan memperkuat penerimaan penggunaan pembayaran melalui kode QR. Namun, persepsi risiko tidak memiliki dampak yang

		signifikan terhadap niat penggunaan sistem pembayaran QR Code
Szumski, 2020	<i>Technological trust from the perspective of digital payment</i>	Penelitian ini menemukan bahwa faktor <i>security, reliability, transparency, user experience</i> , dan <i>provider reputation</i> berpengaruh terhadap <i>technological trust</i>
Santika et al., n.d.	Persepsi dan intensi pelaku UMKM terhadap penggunaan QRIS sebagai sistem pembayaran digital di kota Tasikmalaya	Intensi atau niat para pelaku UMKM untuk menggunakan pembayaran digital QRIS ditentukan oleh persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kegunaan, kepercayaan, dan sikap positif terhadap penggunaan QRIS.
Silaen et al., n.d.	<i>Effect analysis of benefit perception, ease perception, security and risk perception of merchant interest in using Quic Response Indonesia Standard (QRIS)</i>	<i>Benefit perception</i> dan <i>ease perception</i> tidak berpengaruh secara signifikan terhadap <i>merchant</i> dalam menggunakan QRIS
To & Trinh, 2021	<i>Understanding Behavioral Intention to Use Mobile Wallets in Vietnam: Extending the TAM Model with Trust and Enjoyment</i>	<i>Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness</i> , dan <i>Enjoyment</i> berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan <i>E-wallet</i> . Sedangkan <i>Interestingly, Trust</i> tidak

		berpengaruh secara langsung terhadap penggunaan <i>E-wallet</i> .
Alhassan et al., 2020	<i>Effect of gratification on user attitude and continuance use of mobile payment services: a developing country context</i>	<i>Gratifications considered, integrative, ease of use, dan usefulness</i> berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan <i>mobile payment</i> . Selain itu, <i>user attitude</i> berpengaruh signifikan terhadap penggunaan <i>mobile payment</i>