

# Penerapan Model *Unified Theory of Acceptance and Use Of Technology* Untuk Mengetahui Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Penggunaan QRIS

Rizky Puput Permatasari<sup>1</sup>, Shinta Permata Sari<sup>2</sup>

<sup>1,2\*</sup> Universitas Muhammadiyah Surakarta, Indonesia

e-mail: <sup>1</sup>[b200210477@student.ums.ac.id](mailto:b200210477@student.ums.ac.id) <sup>2\*</sup>[sps274@ums.ac.id](mailto:sps274@ums.ac.id)

## Article Info

### Article history:

Received 15 September 2024  
Received in revised form 2 Oktober 2024  
Accepted 13 November 2024  
Available online 14 Desember 2024

## ABSTRACT

The advancement of payment technology has shifted the role of cash to non-cash systems. Generation Z plays a significant role in the adoption of this technology. One of the innovations introduced by Bank Indonesia is the Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS), launched on August 17, 2019, to support digital payments through server-based e-money applications, e-wallets, or mobile banking. This study aims to analyze the factors influencing QRIS usage behavior among Generation Z based on the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT). The study employs a quantitative method involving 275 respondents collected through an online questionnaire. Data are analyzed using SmartPLS. The results show that performance expectancy, facilitating conditions, and social influence have a positive influence on QRIS usage behavior. In contrast, effort expectancy does not have an influence. These findings are expected to support strategies for increasing QRIS adoption among Generation Z.

**Keywords:** use behavior, UTAUT, QRIS, performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating conditions.

## 1. PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi dalam sistem pembayaran telah menggantikan peran uang tunai dengan pembayaran non-tunai, memudahkan masyarakat bekerja lebih efektif dan efisien melalui layanan keuangan digital atau *financial technology*. Perkembangan informasi dan teknologi yang pesat juga mendukung perluasan ekonomi digital dan mempercepat arus keuangan nasional. Khususnya di kalangan Generasi Z. Generasi Z, yang lahir antara tahun 1997-2012, tumbuh dan berkembang dalam era digital dengan akses internet yang selalu tersedia dan terintegrasi secara global (Subowo, 2021).

Pada 17 Agustus 2019, Bank Indonesia merilis standar *Quick Response Code* (QR) untuk pembayaran melalui aplikasi e-money berbasis server, *e-wallet*, atau *mobile banking* yang disebut *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) (Digibank, 2024). Menurut Faizani dan Indriyanti (2021) standar *QR-Code* yang digunakan pada sistem pembayaran yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia, QRIS, memberikan pengalaman transaksi non-tunai yang lebih mudah serta efektif. Bank Indonesia mencatat bahwa pada tahun 2023, nilai transaksi perbankan digital mencapai Rp 58.478,24 triliun, tumbuh sebesar 13,48% (yoy), dan diproyeksikan meningkat 9,11% (yoy) hingga mencapai Rp 63.803,77 triliun pada tahun

2024. Gubernur BI pada saat itu menyampaikan hal tersebut dalam konferensi pers resmi. Sementara itu, nilai transaksi Uang Elektronik (UE) meningkat 43,45% (yoy) hingga mencapai Rp 835,84 triliun dan diproyeksikan meningkat 25,77% (yoy) hingga mencapai Rp 1.051,24 triliun pada tahun 2024 (Prabawati, 2024).

Menurut Faizani dan Indriyanti (2021) standar *QR-Code* yang digunakan pada sistem pembayaran yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia, QRIS, memberikan pengalaman transaksi nontunai yang lebih mudah serta efektif. Salah satu model kerangka yang menunjukkan niat penggunaan teknologi QRIS adalah *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT), yang dikembangkan oleh Venkatesh *et al.* (2003). UTAUT adalah teori terbaru yang mengintegrasikan penerimaan dan penggunaan teknologi, dan dianggap sebagai model yang paling tepat saat ini. UTAUT membantu kita memahami persepsi dan tindakan pengguna terhadap teknologi dapat mempengaruhi perilaku mereka dalam menerima dan menggunakan teknologi tersebut.

Ekspektasi kinerja mengacu pada keyakinan bahwa menggunakan suatu sistem akan memberikan keuntungan dalam pekerjaan tertentu, sementara kemudahan penggunaan menunjukkan seberapa mudah sistem tersebut dapat digunakan. Menurut Zidan dan Auliya (2023) mencakup tingkat keyakinan bahwa adopsi inovasi teknologi dapat meningkatkan pelaksanaan pekerjaan dan memberikan keuntungan pekerjaan yang beragam. Penelitian yang dilakukan oleh Auliya dan Arransyah (2023) menunjukkan bahwa semakin tinggi ekspektasi kinerja, semakin tinggi minat masyarakat menggunakan QRIS untuk transaksi pembayaran. Menurut penelitian oleh Pamungkas dan Rahmayanti (2024) ekspektasi kinerja juga mempengaruhi perilaku penggunaan QRIS.

Menurut Anugrah dan Ompusunggu (2021) ekspektasi usaha mempengaruhi kepuasan dan kelanjutan pengguna untuk menggunakan suatu sistem. Ekspektasi usaha juga mencerminkan tingkat keterlibatan yang diperlukan dalam menggunakan suatu teknologi. Terdapat tiga konstruk ekspektansi usaha, yaitu kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*), kerumitan (*complexity*), dan kemudahan penggunaan (*ease of use*) (Venkatesh *et al.* 2003). Penelitian Febriani *et al.* (2023) dan Pangestu (2022) menunjukkan ekspektasi usaha berpengaruh terhadap perilaku penggunaan *digital payment* QRIS, karena semakin tinggi tingkat kemudahan yang dipersepsikan dalam penggunaan teknologi pembayaran digital QRIS.

Faktor yang mempengaruhi lainnya yaitu pengaruh sosial. Pengaruh sosial didefinisikan sebagai sejauh mana individu merasa bahwa orang-orang penting di sekitar mereka, seperti keluarga dan teman, mempengaruhi keputusan mereka untuk menggunakan suatu sistem (Venkatesh *et al.* 2003). Menurut Andre *et al.* (2019) apabila orang-orang di sekitar mendukung atau menggunakan QRIS, orang tersebut akan lebih berniat menggunakannya. Sebaliknya, apabila kurangnya dukungan dari lingkungan sekitar dapat mengurangi niat mereka untuk menggunakan QRIS. Dalam penelitian yang dilakukan Syakinah (2024) menyatakan bahwa pengaruh sosial mempengaruhi perilaku pengguna QRIS pada Generasi Z. Hasil penelitian oleh Azzahroo dan Estiningrum (2021) bertolak belakang yaitu pengaruh sosial bukanlah faktor yang mempengaruhi perilaku penggunaan QRIS sebagai teknologi pembayaran.

Kondisi yang memfasilitasi merupakan derajat yang mana individu percaya bahwa sebuah organisasi menyediakan infrastruktur teknis yang mendukung penggunaan sistem atau teknologi (Venkatesh *et al.* 2003). Dalam hal ini mencakup sumber daya, bantuan teknis, dan lingkungan yang mendukung, yang secara keseluruhan membantu meningkatkan kemungkinan bahwa individu akan menerima dan menggunakan teknologi tersebut. Hasil penelitian Anugrah dan Ompusunggu (2021) menunjukkan kondisi pemfasilitasi berpengaruh positif dalam menggunakan pembayaran berbasis digital.

Penelitian Wibowo (2023) menunjukkan pengaruh kondisi yang memfasilitasi terhadap penggunaan QRIS. Sejalan dengan penelitian tersebut untuk melakukan transaksi dengan QRIS, dibutuhkan *smartphone* dan jaringan internet yang memadai, yang mendorong untuk menggunakan QRIS dalam bertransaksi, terutama penggunaan QRIS di kalangan Generasi Z.

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian yang dilakukan oleh Auliya dan Arransyah (2023) serta Azzahroo dan Estiningrum (2021) dengan menggunakan perilaku penggunaan (*use behavior*) sebagai variabel dependen. Alasan menggunakan variabel perilaku penggunaan karena penelitian ini diperuntukkan untuk Generasi Z dalam penggunaan QRIS yang cenderung Generasi Z sendiri tidak memerlukan niat perilaku terlebih dahulu. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan sampel dan periode pengambilan data pada saat ini yang lebih marak lagi dalam menggunakan pembayaran digital.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

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

Model teori penerimaan dan penggunaan teknologi (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) merupakan suatu model terpadu dan sistematis yang diperkenalkan oleh Venkatesh *et al.* (2003). UTAUT mengumpulkan sifat-sifat yang berhasil dari ke-delapan teori penerimaan teknologi terkemuka menjadi satu teori antara lain, *theory of reasoned action* (TRA), *technology acceptance model* (TAM), *motivational model* (MM), *theory of planned behavior* (TPB), *combine TAM and TPB*, *model of PC utilization* (MPTU), *innovation diffusion theory* (IDT), dan *social cognitive theory* (SCT). Dengan UTAUT, dapat diketahui bahwa tindakan dan persepsi pengguna terhadap teknologi mampu mempengaruhi perilakunya dalam penerimaan penggunaan teknologi.

### **Perilaku Penggunaan**

Perilaku penggunaan adalah intensitas atau frekuensi pengguna dalam menggunakan teknologi informasi (Venkatesh *et al.* 2003) dalam konteks teknologi informasi merupakan aspek penting yang mempengaruhi efektivitas penerapan teknologi dalam berbagai bidang, termasuk bisnis, pendidikan, dan kehidupan sehari-hari. Perilaku Penggunaan dilihat sejauh mana kepuasan pelanggan dalam menggunakan teknologi untuk menyatakan bahwa teknologi tersebut. Menurut Venkatesh *et al.* (2003) perilaku penggunaan dapat diukur langsung menggunakan frekuensi penggunaan suatu sistem maupun teknologi. Beberapa indikator yang mempengaruhi perilaku penggunaan antara yaitu sikap terhadap perilaku (*attitude toward behavior*), pengaruh terhadap penggunaan (*affect toward use*), dan mempengaruhi (*affect*).

### **Ekspektasi Kinerja**

Ekspektasi kinerja didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem akan membantunya mencapai peningkatan kinerja pekerjaan (Venkatesh *et al.* 2003). Ekspektasi kinerja memiliki peranan sebagai mempengaruhi niat dan keputusan seseorang untuk menggunakan teknologi tersebut. Ekspektasi kinerja sering dipandang sebagai manfaat yang dirasakan oleh pengguna dari penggunaan teknologi. Beberapa indikator yang membangun konsep ekspektasi kinerja yaitu persepsi terhadap penggunaan (*percieved usefulness*), keuntungan relatif (*relative advantage*), dan ekspektasi hasil (*outcome expectations*).

### **Ekspektasi Usaha**

Menurut Venkatesh *et al.* (2003) Ekspektasi usaha didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem akan membantunya mencapai peningkatan kinerja pekerjaan. Dalam hal ini harapan usaha memiliki peran penting dalam membentuk

niat perilaku pengguna terhadap QRIS. Jika pengguna merasa bahwa QRIS mudah digunakan dan tidak memerlukan usaha yang besar, mereka akan lebih berminat untuk menggunakannya. Beberapa indikator yang membangun konsep ekspektasi usaha yaitu persepsi terhadap kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan kemudahan penggunaan (*easy of use*).

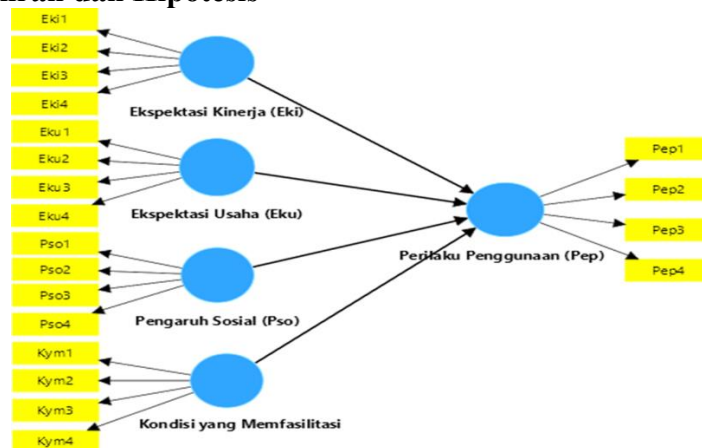
### Pengaruh Sosial

Pengaruh sosial merupakan penentu sejauh mana seorang individu menganggap kepercayaan orang lain merupakan hal penting untuk individu tersebut menggunakan suatu sistem baru (Venkatesh *et al.* 2003). Pengaruh sosial juga mengukur sebagai sejauh mana individu mempertimbangkan orang-orang penting di sekitar mereka, seperti keluarga dan teman-teman untuk menggunakan suatu sistem (Andre *et al.* 2019). Beberapa indikator yang membangun konsep pengaruh sosial yaitu norma subjektif (*subjective form*) dan faktor sosial (*social factor*).

### Kondisi yang Memfasilitasi

Menurut Marciano *et al.* (2022) Kondisi yang memfasilitasi dapat dijelaskan sebagai sejauh mana seorang individu percaya bahwa infrastruktur organisasi dan teknis ada untuk mendukung penggunaan sistem. Dukungan sarana dan prasarana yang baik dari penyedia layanan teknologi akan membuat pengguna merasa nyaman dan percaya diri. Hal ini akan mendorong mereka untuk menggunakan teknologi tersebut secara efektif dan kembali menggunakannya di masa depan (Syakinah, 2024). Beberapa indikator yang membangun konsep kondisi yang memfasilitasi yaitu persepsi terhadap kontrol perilaku (*perceived behavioral control*) dan kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*).

### Kerangka Pemikiran dan Hipotesis



Gambar 1. Kerangka Penelitian

### Pengembangan Hipotesis

#### Pengaruh Ekspektasi Kinerja Terhadap Perilaku Penggunaan

Ekspektasi kinerja dalam model UTAUT adalah sejauh mana individu percaya bahwa penggunaan teknologi akan meningkatkan kinerja mereka, yang secara signifikan mempengaruhi niat untuk mengadopsi teknologi tersebut. Menurut Venkatesh *et al.* (2003), ekspektasi kinerja merupakan prediktor utama perilaku penggunaan teknologi. Dalam konteks QRIS, Generasi Z yang memiliki ekspektasi kinerja tinggi terhadap sistem ini akan lebih tertarik untuk menggunakannya. Ekspektasi kinerja juga mencerminkan manfaat yang diterima pelanggan dari teknologi dalam kehidupan sehari-hari.

Penelitian yang dilakukan oleh Auliya dan Arransyah (2023) serta Pamungkas dan Rahmayanti (2024) membuktikan bukti empiris bahwa ekspektasi kinerja berpengaruh

terhadap perilaku penggunaan QRIS pada Generasi Z. Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1: Ekspektasi Kinerja berpengaruh Terhadap Perilaku Penggunaan QRIS Pada Generasi Z  
**Pengaruh Ekspektasi Usaha Terhadap Perilaku Penggunaan**

Ekspektasi usaha dalam UTAUT merujuk pada persepsi seberapa mudah atau sulit seseorang menggunakan teknologi. Hal ini berhubungan dengan keyakinan bahwa penggunaan teknologi tidak memerlukan usaha yang berlebihan (Venkatesh *et al.* 2003). Dalam konteks QRIS, ekspektasi usaha mencerminkan sejauh mana pengguna percaya bahwa menggunakan sistem pembayaran QRIS relatif mudah dan nyaman. Persepsi positif terhadap kemudahan penggunaan QRIS dapat meningkatkan adopsi teknologi ini. Oleh karena itu, penting bagi penyedia layanan dan pengembang teknologi untuk memastikan desain antar muka QRIS intuitif dan mudah dipahami, sehingga mengurangi hambatan dalam penggunaan sistem pembayaran ini oleh pengguna.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Febriani *et al.* (2023) dan Pangestu (2022) menunjukkan bahwa ekspektasi usaha berpengaruh terhadap perilaku penggunaan QRIS pada Generasi Z. Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H2: Ekspektasi usaha berpengaruh terhadap perilaku penggunaan QRIS pada Generasi Z  
**Pengaruh Sosial Terhadap Perilaku Penggunaan**

Pengaruh sosial dalam UTAUT merupakan dukungan atau tekanan sosial yang mempengaruhi keputusan pengguna untuk menggunakan teknologi. Dalam konteks QRIS, ini mencakup pengaruh positif dari keluarga, teman, atau rekan kerja yang meningkatkan niat dan kemudahan penggunaan QRIS sebagai sistem pembayaran. Menurut penelitian Mayanti (2020) pengaruh sosial adalah sejauh mana seseorang mempersepsikan bahwa keyakinan orang lain penting dan mempengaruhi dirinya untuk menggunakan sistem baru. Dukungan sosial ini membantu mengurangi rasa ketidakpastian dan meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap kegunaan QRIS dalam transaksi sehari-hari.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Syakinah (2024) menunjukkan bahwa pengaruh sosial berpengaruh terhadap perilaku penggunaan QRIS pada Generasi Z. Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H3: Pengaruh Sosial berpengaruh terhadap perilaku penggunaan QRIS pada Generasi Z  
**Pengaruh Kondisi yang Memfasilitasi Terhadap Perilaku Penggunaan**

Kondisi yang memfasilitasi dalam teori UTAUT adalah faktor eksternal yang memengaruhi adopsi teknologi oleh pengguna, termasuk ketersediaan sumber daya, dukungan organisasi, dan infrastruktur yang mendukung pengguna dalam menggunakan teknologi dengan efektif (Achiriani dan Hasbi, 2021). Dengan adanya kondisi yang memfasilitasi yang baik, pengguna lebih cenderung mengadopsi teknologi karena mereka merasa didukung dalam menggunakan teknologi tersebut untuk memenuhi kebutuhan mereka. Dalam konteks QRIS sebagai sistem pembayaran, kondisi yang memfasilitasi mencakup kepercayaan individu terhadap ketersediaan infrastruktur dan kebutuhan teknis yang mendukung penggunaan QRIS secara lancar.

Hasil penelitian oleh Anugrah dan Ompusunggu (2021) serta Wibowo (2023) menunjukkan bukti empiris bahwa kondisi yang memfasilitasi berpengaruh terhadap perilaku penggunaan QRIS pada Generasi Z. Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H4: Kondisi yang memfasilitasi berpengaruh terhadap perilaku penggunaan QRIS pada Generasi Z

### 3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Populasi dalam penelitian adalah Generasi Z yang sudah pernah melakukan transaksi menggunakan sistem pembayaran QRIS. Sampel pada penelitian ini dipilih melalui metode *convenience sampling*, yaitu metode pengambilan sampel dimana individu-individu atau objek yang mudah diakses atau tersedia secara mudah diambil sebagai sampel (Sugiyono, 2016). Sampel penelitian ini adalah Generasi Z mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta yang sudah melakukan transaksi menggunakan sistem pembayaran QRIS. Penentuan ukuran sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin pada toleransi kesalahan 0,06. Hasil perhitungan rumus tersebut diperoleh jumlah sampel penelitian 274,83 responden yang kemudian dibulatkan menjadi 275 responden. Data penelitian merupakan data primer yang diperoleh atau dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner *online* melalui tautan Google formulir yang bersifat privat agar memenuhi sampel yang diharapkan.

### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Karakteristik Responden

Setelah dilakukan pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner secara *online*, maka diperoleh data mengenai karakteristik responden yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Profil Responden		
Deskripsi	Frekuensi	(%)
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-Laki	62	22,5
Perempuan	213	77,5
Total	275	100,0
<b>Usia</b>		
17	5	1,8
18	10	3,6
19	47	17,1
20	80	29,1
21	105	38,2
22	25	9,1
23	3	1,1
Total	275	100,0
<b>Lama Menggunakan QRIS</b>		
< 1 Tahun	0	0,0
1 Tahun - 2 Tahun	199	72,4
3 Tahun - 5 Tahun	76	27,6
Total	275	100,0

Sumber: Data primer diolah, 2024

Profil data responden untuk mahasiswa aktif Universitas Muhammadiyah Surakarta (UMS) yang tergolong Generasi Z pada semua fakultas yang ada (12 fakultas) dan mengisi kuesioner lengkap adalah 275 responden. Berdasarkan jenis kelamin, sebagian besar responden adalah perempuan 77,5% dan sisanya laki-laki 22,5%. Berdasarkan usia, responden terbanyak adalah usia 21 tahun 38,2%, 20 tahun 29,1%, 19 tahun 17,1%, 22 tahun 9,1%, 18 tahun 3,6%, 17 tahun 1,8%, dan 23 tahun 1,1%. Mengenai lama menggunakan QRIS, paling banyak adalah 1-2 tahun 72,4% dan 3-5 tahun 27,6%.

### Hasil Uji Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif bertujuan untuk menghimpun, mengolah, dan menganalisis data sehingga dapat menghasilkan informasi yang dapat disajikan secara jelas (Ghozali, 2008). Teknik ini digunakan untuk memberikan deskripsi dan gambaran atas variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian. Dalam analisis statistik deskriptif, informasi dapat diperoleh dari perhitungan rata-rata (*mean*), nilai minimum, nilai maksimum, serta standar deviasi untuk memahami variabel-variabel yang diteliti tersebut. Tabel 2 berikut menyajikan nilai minimum, nilai maksimum, rata-rata (*mean*), dan standar deviasi untuk masing-masing variabel penelitian, yaitu *performance expectancy* (Pex), *effort expectancy* (Eex), *social influence* (Sin), *facilitating conditions* (Fac), dan *use behavior* (Ubh). Analisis deskriptif penting untuk memahami karakteristik data sebelum melanjutkan ke analisis berikutnya.

Hasil pengujian statistik deskriptif, dengan perhitungan *mean*), minimum, maksimum, dan standar deviasi terdapat pada Tabel 2. berikut:

**Tabel 2.** Hasil Uji Statistik Deskriptif

	No.	Mean	Minimum	Maximum	Standard Deviation
Eki1	1	4,516	1,000	5,000	0,651
Eki2	2	4,345	1,000	5,000	0,744
Eki3	3	4,164	2,000	5,000	0,790
Eki4	4	4,367	1,000	5,000	0,703
Eku1	5	4,465	1,000	5,000	0,639
Eku2	6	4,440	1,000	5,000	0,665
Eku3	7	4,498	1,000	5,000	0,617
Eku4	8	4,520	1,000	5,000	0,617
Pso1	9	3,989	1,000	5,000	0,838
Pso2	10	3,869	1,000	5,000	0,933
Pso3	11	3,935	1,000	5,000	0,951
Pso4	12	4,244	1,000	5,000	0,700
Kym1	13	4,465	1,000	5,000	0,616
Kym2	14	4,422	1,000	5,000	0,652
Kym3	15	4,345	1,000	5,000	0,688
Kym4	16	4,185	1,000	5,000	0,742
Pep1	17	4,316	1,000	5,000	0,665
Pep2	18	4,058	1,000	5,000	0,847
Pep3	19	4,284	1,000	5,000	0,723
Pep4	20	4,298	1,000	5,000	0,712

Sumber: Data primer diolah, 2024

Hasil uji statistik deskriptif menunjukkan rata-rata nilai indikator yang dikumpulkan adalah sebagai berikut: ekspektasi kinerja sebesar 4,36, ekspektasi usaha sebesar 4,48, pengaruh sosial sebesar 4,00, kondisi yang memfasilitasi sebesar 4,35, dan perilaku penggunaan sebesar 4,23 yang berarti sebagian besar responden menilai bahwa ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, kondisi yang memfasilitasi, dan perilaku penggunaan ini berada diatas skala 4 dari total 5 skala maksimal.

### Hasil Uji Outer Model

#### Hasil Uji Konvergen (*Convergent Validity*)

Hasil pengujian validitas konvergen untuk nilai *outer loading* pada penelitian dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 3.** Hasil Uji Validitas Konvergen

Variabel	Indikator	Loading Factor	Keterangan
Ekspektasi Kinerja (Eki)	Eki1	0,754	Valid
	Eki2	0,756	Valid
	Eki3	0,718	Valid
	Eki4	0,808	Valid
Ekspektasi Usaha (Eku)	Eku1	0,781	Valid
	Eku2	0,835	Valid
	Eku3	0,805	Valid
	Eku4	0,825	Valid
Pengaruh Sosial (Pso)	Pso1	0,800	Valid
	Pso2	0,810	Valid
	Pso3	0,746	Valid
	Pso4	0,753	Valid
Kondisi yang memfasilitasi (Kym)	Kym1	0,781	Valid
	Kym2	0,780	Valid
	Kym3	0,777	Valid
	Kym4	0,740	Valid
Perilaku penggunaan (Pep)	Pep1	0,780	Valid
	Pep2	0,793	Valid
	Pep3	0,849	Valid
	Pep4	0,807	Valid

Sumber: Data primer diolah, 2024

Berdasarkan Tabel 3. dapat dilihat bahwa nilai *loading factor* dinyatakan valid dan berkorelasi dengan konstruk yang diukur apabila nilainya  $> 0,7$ . Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan dinyatakan valid konvergen.

#### Hail Uji Validitas Diskriminan (*Discriminant Validity*)

Uji validitas diskriminan digunakan untuk mengetahui bagaimana indikator variabel laten menjelaskan variabel laten. Indikator dinyatakan valid apabila nilainya lebih besar dari 0,70 atau nilai *loading* konstruk yang dituju lebih besar dibandingkan dengan nilai loading konstruk lain. Hasil uji validitas diskriminan selengkapnya disajikan pada tabel berikut:

**Tabel 4.** Hasil Uji Validitas Diskriminan

	Ekspetasi Kinerja (Eki)	Ekspektasi Usaha (Eku)	Pengaruh Sosial (Pso)	Kondisi yang Memfasilitasi (Kym)	Perilaku Penggunaan (Pep)
<b>Eki1</b>	<b>0,754</b>	0,630	0,227	0,556	0,398
<b>Eki2</b>	<b>0,756</b>	0,435	0,342	0,461	0,385
<b>Eki3</b>	<b>0,718</b>	0,372	0,477	0,389	0,461
<b>Eki4</b>	<b>0,808</b>	0,524	0,387	0,532	0,472
<b>Eku1</b>	0,489	<b>0,781</b>	0,212	0,532	0,350
<b>Eku2</b>	0,530	<b>0,835</b>	0,246	0,549	0,404
<b>Eku3</b>	0,541	<b>0,805</b>	0,216	0,570	0,408
<b>Eku4</b>	0,523	<b>0,825</b>	0,331	0,571	0,428
<b>Pso1</b>	0,379	0,180	<b>0,800</b>	0,334	0,452
<b>Pso2</b>	0,285	0,104	<b>0,810</b>	0,250	0,466
<b>Pso3</b>	0,310	0,232	<b>0,746</b>	0,265	0,398



<b>Pso4</b>	0,484	0,418	<b>0,753</b>	0,560	0,559
<b>Kym1</b>	0,527	0,628	0,278	<b>0,781</b>	0,447
<b>Kym2</b>	0,478	0,578	0,363	<b>0,780</b>	0,436
<b>Kym3</b>	0,520	0,519	0,338	<b>0,777</b>	0,461
<b>Kym4</b>	0,438	0,405	0,451	<b>0,740</b>	0,540
<b>Pep1</b>	0,471	0,424	0,475	0,549	<b>0,780</b>
<b>Pep2</b>	0,405	0,294	0,530	0,437	<b>0,793</b>
<b>Pep3</b>	0,459	0,440	0,488	0,523	<b>0,849</b>
<b>Pep4</b>	0,500	0,423	0,487	0,481	<b>0,807</b>

Sumber: Data primer diolah, 2024

Hasil uji *discriminant validity* pada Tabel 4. menunjukkan bahwa seluruh konstruk telah memiliki nilai di atas 0,7 dengan konstruk lainnya sehingga dapat disimpulkan bahwa model telah memenuhi *discriminant validity*.

#### Hasil Uji Reliabilitas Komposit

Uji Reliabilitas Komposit suatu konstruk dapat diukur dengan dua cara yaitu dengan *cronbach's alpha* dan *composite reliability*. Akan tetapi, lebih disarankan menggunakan *composite reliability* dalam menguji reliabilitas suatu konstruk, karena menggunakan *cronbach alpha* dalam menguji reliabilitas konstruk akan memberikan nilai yang lebih rendah. Analisis reliabilitas dengan mempertimbangkan nilai *Cronbach's Alpha* (CA), *Composite Reliability* (CR), dan *Average Variance Extracted* (AVE) terdapat pada tabel berikut:

**Tabel 5.** Hasil Uji Reliabilitas Komposit

	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>	<i>Average Variance Extracted</i>
Ekspektasi Usaha (Eku)	0,828	0,885	0,659
Ekspektasi Kinerja (Eki)	0,756	0,845	0,577
Kondisi yang Memfasilitasi (Kym)	0,771	0,853	0,592
Pengaruh Sosial (Pso)	0,784	0,859	0,605
Perilaku Penggunaan (Pep)	0,822	0,882	0,652

Sumber: Data primer diolah, 2024

Berdasarkan Tabel 5. menunjukkan bahwa nilai *composite reliability* dan *cronbach alpha* setiap variabel > 0,7, sehingga variabel ekspektasi usaha, ekspektasi kinerja, kondisi yang memfasilitasi, dan pengaruh sosial dinyatakan reliabel

#### Hasil Uji Inner Model

##### *R-Square*

Nilai *R-Square* diperlukan untuk menjelaskan pengaruh variabel laten eksogen tertentu terhadap variabel laten endogen guna memastikan pengaruh yang substantif. Besaran nilai *R-Square* 0,75, 0,50 dan 0,25 menunjukkan bahwa model kuat, *moderate* dan lemah (Ghozali dan Latan, 2015).

**Tabel 6.** Hasil Uji R-Square

	<i>R Square</i>	<i>Adjusted Square</i>	<i>R</i>
Perilaku Penggunaan (Pep)	0,536	0,529	

Sumber: Data primer diolah, 2024

Berdasarkan Tabel 6. nilai *Adjusted R-Square* untuk variabel perilaku penggunaan (Pep) adalah sebesar 0,536, hal ini berarti bahwa sebesar 53,6% variabel perilaku penggunaan (Pep) mampu dijelaskan oleh variabel ekspektasi kinerja (Eki), ekspektasi usaha (Eku), kondisi yang memfasilitasi (kym), dan pengaruh sosial (Pso) dan sisanya sebesar 46,4% dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian.

### **Q-Square ( $Q^2$ )**

Uji *Q-Square* bertujuan untuk menilai seberapa baik menggunakan metode *blindfolding*. Terdapat dua pendekatan untuk menghitung nilai  $Q^2$ , yaitu *cross-validated redundancy* dan *cross-validated communality*. Pendekatan pertama, *cross-validated redundancy*, umumnya lebih direkomendasikan untuk mengeksplorasi relevansi prediktif dari model jalur PLS (Partial Least Squares).

**Tabel 7.** Hasil Uji *Q-Square*

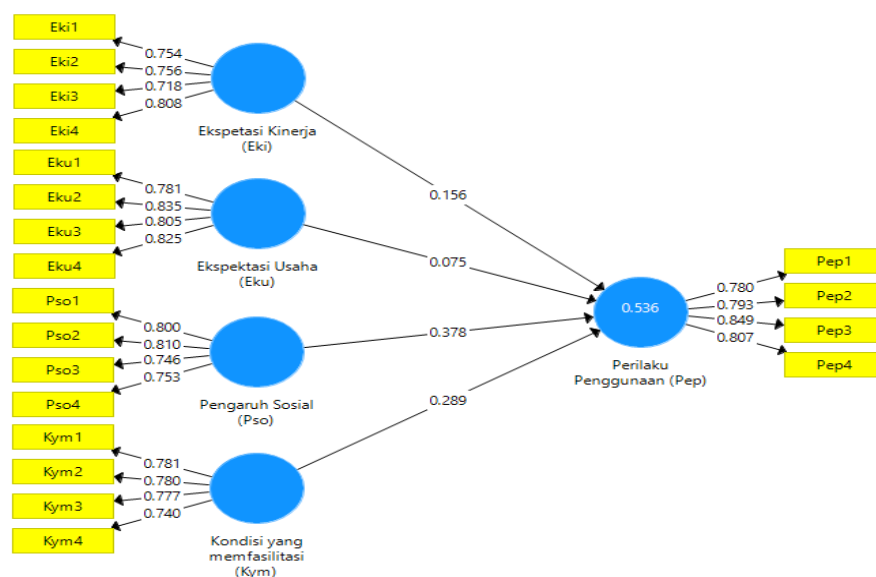
	SSO	SSE	$Q^2 (=1 - SSE/SSO)$
Ekspektasi Usaha (Eku)	1100,000	1100,000	
Ekspektasi Kinerja (Eki)	1100,000	1100,000	
Kondisi yang Memfasilitasi (Kym)	1100,000	1100,000	
Pengaruh Sosial (Pso)	1100,000	1100,000	
Perilaku Penggunaan (Pep)	1100,000	730,335	<b>0,336</b>

Sumber: Data primer diolah, 2024

Dari hasil penghitungan yang ada pada Tabel 7. diperoleh nilai  $Q^2$  adalah 0,336. Dikarenakan nilai  $Q^2$  lebih dari nol, maka model tersebut sudah memenuhi relevansi prediktif di mana model sudah direkonstruksi dengan baik.

### **Hasil Uji Hipotesis**

Tahapan terakhir setelah melakukan pengujian *outer model* dan *inner model*, adalah pengujian hipotesis. Pengujian hipotesis pada penelitian ini dilihat dari nilai t-statistik dan nilai *p-value* untuk nilai statistik sebesar 1,96 dengan *p-value* 5% atau 0,05. Berikut adalah output PLS *p-value*:



**Gambar 2.** Path Diagram Hasil *Output* Pengujian Hipotesis

**Tabel 8.** Hasil Uji Hipotesis untuk Pengaruh Langsung

		<i>Original Sample (O)</i>	<i>Sample Mean (M)</i>	<i>Standard Deviation (STDEV)</i>	<i>T Statistics ( O/STDEV )</i>	<i>p Values</i>	<b>Hasil</b>
<b>H1</b>	Eki → Pep	0,310	0,161	0,066	2,365	0,009	Diterima
<b>H2</b>	Eku → Pep	0,008	0,070	0,061	1,225	0,111	Ditolak
<b>H3</b>	Pso → Pep	0,427	0,377	0,070	5,394	0,000	Diterima
<b>H4</b>	Kym → Pep	0,184	0,289	0,076	3,807	0,000	Diterima

Sumber: Data Diolah, 2024

Berdasarkan Tabel 8. menunjukkan bahwa pengaruh ekspektasi kinerja terhadap perilaku penggunaan nilai *p-value*  $0,111 > 0,05$ , maka H1 diterima, pengaruh antara ekspektasi usaha terhadap perilaku penggunaan nilai *p-value*  $0,011 < 0,05$ , maka H2 ditolak, pengaruh pengaruh sosial terhadap perilaku penggunaan nilai *p-value*  $0,000 < 0,05$ , maka H3 diterima, hubungan kondisi yang memfasilitasi terhadap perilaku penggunaan nilai *p-value*  $0,000 < 0,05$ , maka H4 diterima.

### Pembahasan

#### Ekspektasi Kinerja

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa ekspektasi kinerja berpengaruh terhadap perilaku penggunaan QRIS pada Generasi Z. Generasi Z yang memiliki ekspektasi kinerja tinggi terhadap sistem ini akan lebih tertarik untuk menggunakannya. Hal ini sejalan dengan Penelitian yang dilakukan oleh Auliya dan Arransyah (2023) serta Pamungkas dan Rahmayanti (2024), yang membuktikan secara empiris bahwa ekspektasi kinerja berpengaruh terhadap perilaku penggunaan QRIS pada Generasi Z.

#### Ekspektasi Usaha

Hipotesis 2 menunjukkan *p-value*  $0,446 > 0,05$  dan *t-value*  $0,136 < 1,96$ . Hasil ini menunjukkan bahwa *effort expectancy* tidak berpengaruh pada *use behavior* dalam menggunakan ShopeePay pada Generasi Z, dan H<sub>2</sub> ditolak. Hal ini berarti bahwa kemudahan penggunaan yang dirasakan oleh pengguna tidak secara signifikan memengaruhi keputusan mereka untuk menggunakan sistem atau teknologi. Hasil ini sejalan dengan penelitian Kusumaningrum dan Mahardhika (2024), yang menunjukkan *effort expectancy* tidak berpengaruh terhadap *use behavior*.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa ekspektasi usaha tidak berpengaruh terhadap perilaku penggunaan QRIS pada Generasi Z. Pengguna merasa belum yakin untuk dapat mengoperasikan berbagai fitur pembayaran digital dengan menggunakan QRIS. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Azzahroo dan Estiningrum (2021) yang menunjukkan bahwa ekspektasi usaha tidak mempengaruhi perilaku penggunaan QRIS sebagai teknologi pembayaran.

#### Pengaruh Sosial

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis ketiga menunjukkan bahwa pengaruh sosial berpengaruh terhadap perilaku penggunaan QRIS pada Generasi Z. Dukungan sosial ini membantu mengurangi rasa ketidakpastian dan meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap kegunaan QRIS dalam transaksi sehari-hari. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Syakinah (2024) yang menunjukkan bahwa pengaruh sosial berpengaruh terhadap perilaku penggunaan QRIS pada Generasi Z.

#### Kondisi yang Memfasilitasi

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis keempat menunjukkan bahwa kondisi yang memfasilitasi berpengaruh terhadap perilaku penggunaan QRIS pada Generasi Z. Dalam konteks QRIS sebagai sistem pembayaran, kondisi yang memfasilitasi mencakup kepercayaan individu terhadap ketersediaan infrastruktur dan kebutuhan teknis yang mendukung penggunaan QRIS secara lancar. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Anugrah dan Ompusunggu (2021) serta Wibowo (2023) menunjukkan bukti empiris bahwa kondisi yang memfasilitasi berpengaruh terhadap perilaku penggunaan QRIS pada Generasi Z

## 5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang dilakukan pada penelitian ini maka dapat disimpulkan bahwa ekspektasi kinerja, pengaruh sosial, dan kondisi yang memfasilitasi berpengaruh terhadap perilaku penggunaan, sedangkan ekspektasi usaha tidak berpengaruh terhadap perilaku penggunaan QRIS pada Generasi Z. Sesuai dengan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang dapat dipertimbangkan bagi penelitian selanjutnya, diantaranya penelitian lanjutan dapat dilakukan dengan membandingkan penggunaan QRIS di berbagai wilayah atau institusi untuk melihat perbedaannya. Selain itu, dengan fokus pada suatu generasi, penelitian diharapkan memberikan masukan untuk pengembangan QRIS yang lebih sesuai dengan kebutuhan setiap generasi, khususnya Generasi Z.

## DAFTAR PUSTAKA

- Achiriani, P., & Hasbi, I. (2021). Pemanfaatan Jurnal Elektronik Sebagai Sumber Belajar Oleh Mahasiswa *Jurnal Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) UIN Sumatera Utara*. 8(1), 376-388.
- Andre, G. V., Baptista, P. T., & Setiowati, R. (2019). The Determinants Factors of Mobile Payment Adoption in DKI Jakarta. *Journal of Research in Marketing*, 10(3), 823–831.
- Anugrah, M. D., & Ompusunggu, H. (2021). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Niat E-Money Melalui Aplikasi Pembayaran Berbasis Digital Menggunakan Model Utaut. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 18(1), 47–56.
- Auliya, P. N., & Arransyah, M. F. (2023). Penerapan Model UTAUT untuk Mengetahui Minat Perilaku Konsumen dalam Penggunaan QRIS. *Ekonomi, Keuangan, Investasi Dan Syariah (EKUITAS)*, 4(3), 885–892.
- Azzahroo, R. A., & Estiningrum, S. D. (2021). Preferensi Mahasiswa dalam Menggunakan Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS) sebagai Teknologi Pembayaran. *Jurnal Manajemen Motivasi*, 17(1), 10-21.
- Digibank. (2024). *Sejarah QRIS di Indonesia dan Manfaatnya Hingga Kini*. Diakses pada 25 Juni 2024 <https://www.dbs.id/digibank/id/id/articles/sejarah-qr-is-di-indonesia-dan-manfaatnya-hingga-kini>
- Faizani, S. N., & Indriyanti, A. D. (2021). Analisis Pengaruh Technology Readiness terhadap Perceived Usefulness dan Perceived Ease of Use terhadap Behavioral Intention dari Quick Response Indonesian Standard (QRIS) untuk Pembayaran Digital. *Journal of Emerging Information*, 02(02), 85–93.
- Febriani, N. K. D., Utami, N. W., & Putri, I. G. A. P. D. (2023). Analisis Behavioral Intention dan Use Behavior Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) Pada UMKM Dengan Metode UTAUT 2 di Kota Denpasar. *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Asia*, 17(1), 67-78.

- Ghozali, I. (2008). *Model Persamaan Struktural: Konsep dan Aplikasi dengan Program AMOS 16.0*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, & Latan. (2015). *Partial Least Squares Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Marciano, L., Chandra, M., & Iskandar, V. (2022). Acceptance and Use of Technology Terhadap Minat Beli Pada Sayurbox. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 8(2), 80–91.
- Mayanti, R. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan User Terhadap Penerapan Quick Response Indonesia Standard Sebagai Teknologi Pembayaran Pada Dompot Digital. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 25(2), 123–135.
- Pamungkas, Y., & Rahmayanti, D. (2024). Behavior Intention Penggunaan Digital Payment QRIS Berdasarkan Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology. *Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis*, 6(1), 271–274.
- Pangestu, M. G. (2022). Behavior Intention Penggunaan Digital Payment QRIS Berdasarkan Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) (Studi pada UMKM Sektor Industri Makanan & Minuman di Kota Jambi). *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Kewirausahaan (JUMANAGE)*, 1(1), 29–37.
- Prabawati (2024). *BI Catat Nilai Transaksi Digital Banking 2023 Rp 58.478,24 Triliun*. Diakses pada 25 Juni 2024. <https://diskominfo.kaltimprov.go.id/ekonomi/bi-catat-nilai-transaksi-digital-banking-2023-rp-5847824-triliun>
- Subowo, A. T. (2021). Membangun Spiritualitas Digital bagi Generasi Z. *DUNAMIS: Jurnal Teologi Dan Pendidikan Kristiani*, 5(2), 379–395.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syakinah, F. (2024). Factors Influencing Gen Z's Intention In Adopting Islamic Fintech Payment Digital Services. *JPS (Jurnal Perbankan Syariah)*, 5(1), 70–89.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 27(3), 425–478.
- Wibowo, R. I. (2023). Analisis Model UTAUT (Unified Theory Of And Use Of Technology Syaria) Pada Pengguna QRIS di Kota Semarang. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 9(2), 29–35.
- Zidan, H., & Auliya, Z. F. (2023). The Influence of Performance Expectations, Business Expectations, and Facilitating Conditions on Interest in Using the QRIS System. *Dinamis : Journal of Islamic Management and Bussiness*, 6(1), 17–32.