

Preferensi Masyarakat Terhadap *Quick Response Code Indonesian Standard* Sebagai Sarana Teknologi Pembayaran Digital

Rina Mayanti

Department of Mathematics, Universitas Indraprasta PGRI, Indonesia
Department of MIPA, Universitas Indraprasta PGRI, Indonesia

Article Info

Article history:

Received 25 Nov 2021

Revised 25 Dec 2021

Accepted 20 Apr 2022

Keywords:

Payment Technology,
Electronic Wallet,
Quick Response Indonesian Standard,
Structural Equation Model (SEM),
Partial Least Square (PLS),
Unified Theory of Acceptance and Use Technology 2.

ABSTRACT

The development of electronic money transactions has grown rapidly, especially in the digital payment sector. This study aims to analyze people's preferences in the application of the *Quick Response Indonesia Standard* as an electronic wallet payment technology. User acceptance of the implementation of the *Quick Response Indonesia Standard* is predicted by the Unified Theory of Acceptance and Use Technology 2 user acceptance model. The object of this research is the *Shopeepay* and *OVO* digital wallet users who live in Jakarta. Data collection techniques using google form with the results obtained from 197 respondents. The independent variables used in this study were all of the Unified Theory of Acceptance and Use Technology 2 model variables except age, gender, experience, and price value using the Partial Least Squares-Structural Equation Modeling analysis technique. The results of this study indicate that the conditions of facilitation and hedonic motivation affect the behavioral intention of users to use *QRIS* can be seen with the T-Statistic value of 1.982 and P-Values 0.048 as the payment technology, and behavioral intentions also affect the behavior of its use with a T-Statistic value of 6.505 and P-Values value is 0.

Corresponding Author:

Rina Mayanti, Author,
Department of Mathematics,
Universitas Indraprasta PGRI,
Jl. Nangka No. 58 C, Tanjung Barat, Jagakarsa, Jakarta Selatan.
Email:rinamayanti16@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Financial *technology (fintech)* adalah perusahaan yang menyediakan jasa keuangan yang berintegrasi dengan teknologi, Metode pembayaran merupakan salah satu unsur yang termasuk ke dalam sektor pembayaran [1]. Metode pembayaran yang berkembang pada masyarakat saat ini adalah pembayaran berbasis digital (*cashless*). Menurut Bank Indonesia, metode pembayaran nontunai terbagi menjadi dua yaitu, *e-money* dan *e-wallet* [2]. *E-money* atau uang elektronik merupakan metode pembayaran berbasis chip (*offline*) sedangkan *e-wallet* atau dompet digital, merupakan metode pembayaran berbasis server (*online*), seperti *OVO*, *Go -Pay*, *Dana*, *Link-aja*, dan *i-saku* [3].

Quick Response Code (QR Code) adalah perubahan teknologi yang digunakan sebagai metode pada dompet digital secara umum [4]. *QR Code* adalah suatu jenis kode matriks atau kode batang dua dimensi yang dapat menyimpan data yang dikembangkan oleh *Denso Wave* [5]. Fungsi *QR Code* berfungsi pada sudut pandang metode pembayaran yaitu menghubungkan user dengan layanan transaksi pembayaran dengan cara memindai *QR Code*

menggunakan kamera smartphone yang sudah terhubung dengan akun pengguna [6]. Kenaikan pada penggunaan metode pembayaran dompet digital di Indonesia pada tahun 2018, yaitu mencapai US\$1,5 miliar, yang diprediksikan terus meningkat hingga mencapai US\$ 25 miliar pada tahun 2023, mendorong Bank Indonesia untuk membuat standar untuk penggunaan teknologi *QR Code* sebagai teknologi yang digunakan untuk metode pembayaran, dengan tujuan peningkatan efisiensi transaksi. Pada tanggal 1 Januari 2020, Bank Indonesia resmi merilis standar untuk penggunaan *QR Code* Indonesia atau *Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS)*. Menurut Gubernur Bank Indonesia, QRIS bertujuan mengusung semangat UNGGUL (UNiversal, GampanG, Untung dan Langsung). QRIS berfungsi agar satu kode bisa dipakai melalui layanan pembayaran yang berbeda [7]).

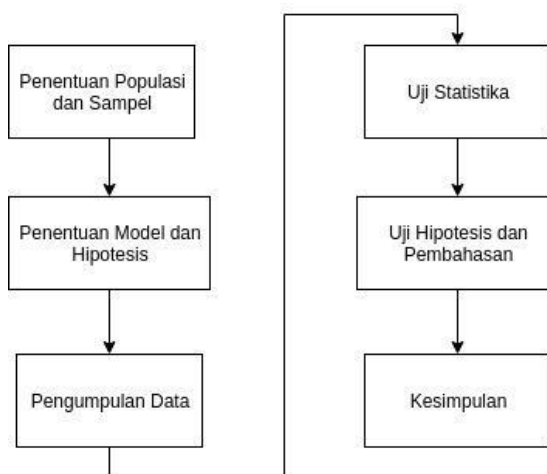
Uraian tersebut mendorong penulis untuk meneliti tentang penerimaan masyarakat mengenai penerapan QRIS sebagai teknologi untuk melakukan transaksi pada dompet digital, guna mengetahui terlaksananya tujuan perilsan QRIS sebagai teknologi pembayaran nontunai. Objek penelitian yang digunakan pada penelitian ini merupakan dompet digital yang telah menerapkan sistem QRIS pada sektor teknologi pembayarannya. Dompet digital yang digunakan sebagai objek penelitian pada penelitian ini adalah Shopee-Pay dan OVO. Hal ini didasarkan pada survei yang dilakukan mengenai pertumbuhan dari sepuluh penyelenggara *fintech* dompet digital di Indonesia. Survei tersebut menunjukkan bahwa dompet digital Shopee -Pay dan OVO.

Jenis metode penerimaan yang digunakan oleh penelitian terdahulu untuk menghitung tingkat penerimaan masyarakat terhadap teknologi *QR Code* secara umum adalah *Theory Acceptance Model (TAM)* [8] dan *Unified Theory of Acceptance and Use Technology (UTAUT)* [9] dengan menambahkan faktor risiko sebagai variabel independen. Hal ini dikarenakan munculnya berbagai kerugian yang dirasakan oleh pengguna *QR Code*. Akan tetapi, nilai akhir dari penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa faktor risiko tidak berpengaruh terhadap keinginan masyarakat dalam menggunakan teknologi *QR Code* [10]. Selain itu, berdasarkan penelitian-penelitian sebelumnya mengenai *QR Code*, pengguna *QR Code* cenderung termasuk masyarakat milenial [8] sehingga penulis tertarik untuk mengetahui niat konsumen berperilaku yang terdapat pada metode penerimaan *Unified Theory of Acceptance and Use Technology (UTAUT2)* pada penerimaan masyarakat terhadap QRIS.

Penelitian ini dilakukan untuk mendapati nilai taraf penerimaan masyarakat terhadap penggunaan QRIS sebagai standar QR Code Indonesia dengan menggunakan faktor-faktor yang terdapat pada *modified UTAUT 2*, yaitu faktor *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating condition*, *hedonic motivation*, *habit*, *behaviour intention*, dan *user behaviour*. Objek penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah pengguna dompet digital Shopee -Pay dan OVO di wilayah Kota DKI Jakarta.

2. METODE

Metode penelitian pada penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 1 Metode penelitian dibagi menjadi enam langkah [11] yaitu menentukan populasi dan sampel penelitian, menentukan model penelitian dan hipotesis, mengumpulkan data, melakukan pengujian (uji statistika dan uji hipotesis), pembahasan dari hasil pengujian, dan penarikan kesimpulan.



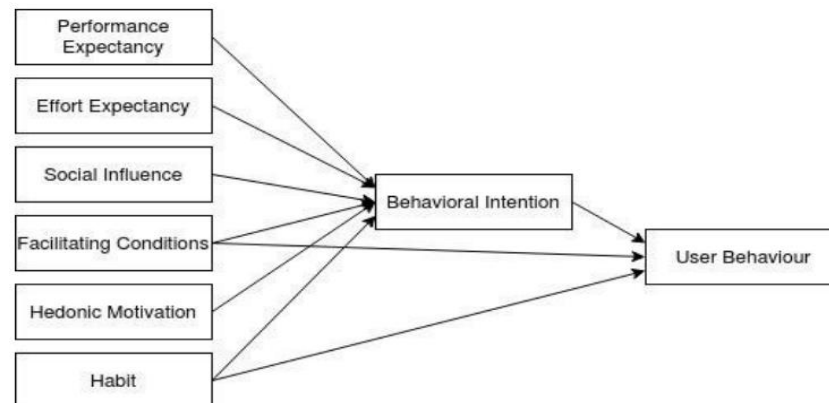
Gambar 1. Bagan Prosedur Penelitian

Wilayah daerah yang digunakan sebagai objek dalam penelitian ini adalah wilayah Kota DKI Jakarta dengan jumlah populasi 11 juta jiwa [12]. Wilayah kota administrasi Jakarta terbagi menjadi beberapa bagian yaitu Jakarta Barat, Jakarta Timur, Jakarta Pusat, Jakarta Utara, dan Jakarta Selatan. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini bukan populasi penduduk, melainkan populasi pengguna *e-wallet* aktif (Shopee-Pay dan OVO) di Kota Jakarta. Akan tetapi, data pengguna aktif tidak diketahui. Kriteria sampel yang dibutuhkan untuk penelitian ini adalah sampel untuk populasi pengguna *e-wallet* (Shopee-Pay dan OVO) di wilayah DKI Jakarta. Ukuran sampel

minimum dalam analisis PLS-SEM yaitu 10 kali dari jumlah maksimum anak panah (jalur) yang mengenai variable [13]. Berdasarkan pengertian di atas maka jumlah minimum sampel pada penelitian ini adalah sepuluh kali jumlah variabel (sembilan) yaitu 90 data.

Model penerimaan UTAUT 2 menjelaskan penerimaan suatu teknologi berdasarkan sisi pengguna lebih baik dengan persentase perbaikan dari 56% menjadi 74% untuk penerimaan berupa niat perilaku penggunaan dan perbaikan pada penerimaan berupa perilaku penggunaan dengan persentase dari 40% menjadi 52% [14] Model ini menjelaskan bagaimana niat dan perilaku pengguna terhadap penerimaan suatu teknologi yang dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating condition*, *price value*, *hedonic motivation*, dan *habit* [14]:

1. **Performance expectancy (PE):** Digunakan untuk menjelaskan sejauh mana pengguna mendapatkan manfaat dalam menggunakan suatu sistem atau teknologi.
2. **Effort Expectancy (EE):** Menjelaskan sejauh mana suatu sistem atau teknologi mudah untuk digunakan
3. **Social Influence (SI):** Menjelaskan seseorang menggunakan suatu teknologi karena adanya dorongan dari orang-orang sekitar.
4. **Facilitating Condition (FC):** Menjelaskan persepsi seseorang bahwa infrastruktur berupa perangkat atau pengetahuan mendukung penggunaan suatu sistem atau teknologi.
5. **Hedonic Motivation (HM):** Merupakan motivasi kesenangan yang diperoleh dari penggunaan suatu sistem atau teknologi.
6. **Price Value (PV):** *Trade-off* antara biaya yang dibayar dengan manfaat yang didapatkan dari penggunaan teknologi .
7. **Habit (H):** Menjelaskan bagaimana seseorang menggunakan suatu sistem dalam kesehariannya.



Gambar 2. Model Penelitian UTAUT2 yang Dimodifikasi

Seperti yang terlihat pada Gambar 2, maka dapat diambil kesimpulan bahwa variabel-variabel yang digunakan untuk penelitian ini. Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut kemudian ditarik kesimpulannya. Menurut [15] menyatakan bahwa variabel adalah konstruk atau sifat yang akan dipelajari. Contoh, tingkat apresiasi, penghasilan, pendidikan, status sosial, jenis kelamin, dan sebagainya [16] Menurut hubungan antara satu variabel dengan variabel lain maka macam-macam variabel dalam penelitian dapat dibedakan menjadi variabel independen (variabel bebas) dan variabel dependen (variabel terikat). Variabel independen merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Sering disebut sebagai variabel *stimulus*, *predictor*, *antecedent*. Sedangkan variabel dependen (variabel terikat) merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.

Berdasarkan model penelitian pada Gambar 2, variabel independen untuk penelitian ini adalah *performance expectancy (PE)*, *effort expectancy (EE)*, *social influence (SI)*, *facilitating condition (FC)*, *hedonic motivation (HM)*, dan *habit (H)*. Berdasarkan penelitian-penelitian sebelumnya, *variabel experience*, *gender*, *age*, dan *price value* tidak dimasukkan ke dalam model penelitian. Sedangkan variabel independen pada penelitian ini adalah *behavioral intention (BI)* and *user behavior (UB)*

Data dikumpulkan menggunakan kuesioner online (*google form*) yang kemudian disebar ke sampel populasi dan digunakan di tahapan selanjutnya untuk uji statistika. Terdapat 24 pertanyaan yang diberikan kepada responden. Pertanyaan yang disebar terdiri dari empat buah pertanyaan yang mencerminkan indikator pada variabel PE, tiga pertanyaan yang mencerminkan indikator EE, tiga pertanyaan yang mencerminkan indikator SI, tiga pertanyaan yang mencerminkan indikator FC, tiga pertanyaan yang mencerminkan indikator HM, dua pertanyaan

yang mencerminkan indikator HT, tiga pertanyaan yang mencerminkan indikator BI, tiga pertanyaan yang mencerminkan indikator UB [7].

Pada tahap uji statistika, data yang terkumpul kemudian diproses, diuji, dianalisis untuk diuji hipotesisnya. Uji Statistika yang dilakukan dibagi dua yaitu pengujian pada outer model dan inner model. Pengujian outer model dilakukan dengan menggunakan tiga jenis pengujian, yaitu *Construct Reliability*, *Uji Average Variance Extracted (AVE)* dan *Discriminant Validity*, sedangkan pengujian inner model dilakukan dengan menggunakan tiga jenis pengujian, yaitu *Path Value*, *R-Square*, dan Uji T-Statistika.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

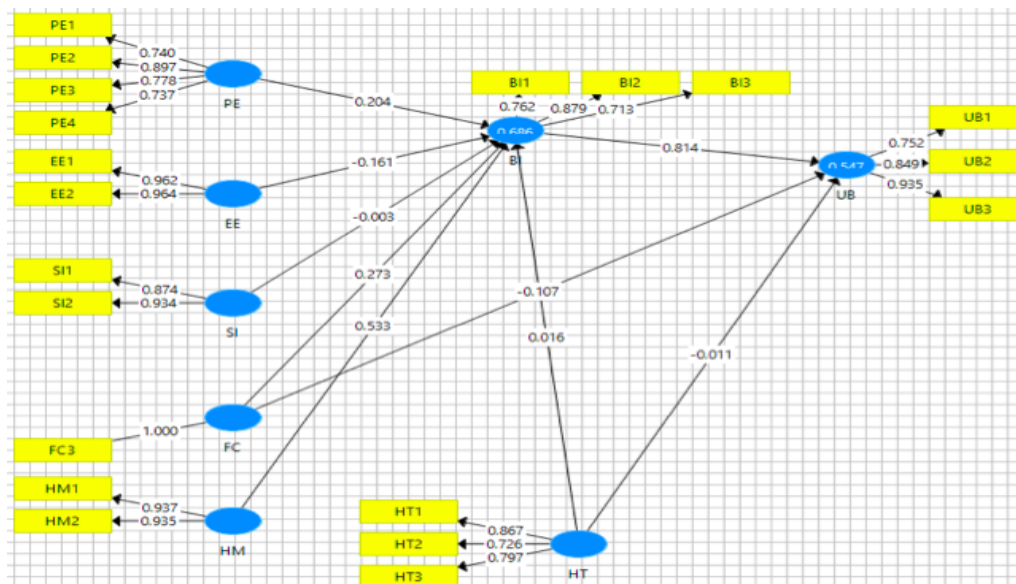
Jumlah data primer yang terkumpul adalah sebanyak 197 responden. Data dibagi menjadi dua kategori, yaitu data personal dan data teknis. Data personal responden yang terdiri dari jenis kelamin, usia, dan domisili responden, sedangkan data teknis terdiri dari data yang berhubungan dengan indikator dan variabel penelitian.

Domisili dari data personal yang didapatkan terdiri dari 36% pria dan 64% wanita, sedangkan sebaran personal data pada demografi usia adalah 10% untuk range usia 16-20 tahun, 20% untuk range usia dari 21-25 tahun, 38% untuk range 26-30 tahun, 14% untuk range usia 31-35 tahun, 8% untuk range 36-40 tahun, dan 10% range diatas 40 tahun keatas. Hasil dari demografi domisili yaitu 50% responden berdomisili di Kota DKI Jakarta dan 50% responden tidak berdomisili di Kota DKI Jakarta. Data yang diambil untuk dilakukan analisis adalah data responden yang berdomisili di daerah DKI Jakarta.

Analisis mengenai pengaruh penggunaan QRIS pada dompet didapatkan dengan cara mengekstraksi informasi dari data teknis. Analisis data dilakukan dengan menggunakan software smartPLS 3.2.9 yang membagi analisis pengujian menjadi dua bagian, yaitu evaluasi pada outer model dan evaluasi pada inner model [13].

Evaluasi pada outer model berjenis reflektif yakni evaluasi hubungan variabel laten terhadap indikatornya. Evaluasi pengukuran reflektif dilakukan dengan menggunakan tiga jenis model pengujian, yaitu *Construct Reliability*, *Discriminant Validity* dan *Outer Loading*.

Uji *Individual Item Reliability* digunakan untuk melihat loading factor yang menunjukkan besarnya korelasi antara indikator variabel dengan melihat nilai *outer loading*. Suatu variabel laten dinyatakan *valid* jika nilai koefisien untuk variabel laten terhadap indikatornya lebih besar atau sama dengan 0.7 [17]. Hasil dari pengujian *outer loading* pada model penerimaan seperti yang digambarkan pada Gambar 2, terdapat beberapa indikator yang tidak lulus uji pada tahapan uji *Outer Loading* yaitu pada indikator ketiga untuk variabel EE (EE3), indikator pertama dan kedua pada variabel FC (FC1 dan FC2) dan indikator ketiga pada variabel HM (HM3). Oleh karena itu, selanjutnya dilakukan penghapusan indikator-indikator tersebut untuk dapat semua variabel laten lulus uji *Construct Reliability*. Gambar 2 menunjukkan model penelitian yang telah dilakukan penghapusan beberapa indikator yang tidak lulus uji pada tahapan uji *outer loading*, beserta nilai uji *outer loading* dari setiap indikator variabel-variabelnya.



Gambar 3. Model Penerimaan Teknologi Revisi

3.1. Uji *Construct Reliability*

Selanjutnya dilakukan uji *Construct Reliability* untuk mengukur apakah indikator-indikator pada masing-masing variabel sudah stabil dan reliabel. Suatu variabel dikatakan telah dapat diandalkan untuk dijadikan model (reliabel) jika nilai uji construct reliabilitasnya lebih besar dari 0.7. Hasil uji construct reliabilitas dari model baru

yang telah dibangun menunjukkan nilai lebih dari 0.7 sehingga dapat disimpulkan bahwa setiap variabel pada model tersebut sudah reliabel atau dapat diandalkan.

3.2. Uji *Average Variance Extracted*

Pengujian selanjutnya adalah uji AVE (*Average Variance Extracted*). Uji AVE digunakan untuk mengukur variansi dari latent variable yang dihimpun dari indikator dengan menyesuaikan pada tingkat kesalahan. Nilai AVE dikatakan valid jika nilai AVE lebih besar dari 0.5. Artinya, variabel dapat menjelaskan rata-rata lebih dari setengah varian dari indikator-indikatornya. Hasil dari penelitian Uji AVE bahwa nilai AVE sudah berada diatas 0.5 sehingga Uji AVE sudah memenuhi syarat dan tidak ada masalah dalam pengujian AVE.

3.3. Uji *Discriminant Validity*

Uji *Discriminant Validity* dilakukan untuk membandingkan korelasi indikator dengan konstruk dan konstruk lainnya. Bila korelasi antara indikator dengan konstruksinya lebih tinggi dari konstruk lainnya maka menunjukkan konstruk tersebut baik. Hasil dari penelitian ini adalah setiap variabel memiliki nilai tinggi dari konstruk lainnya. Berdasarkan empat tahap yang telah dilalui maka analisis pengukuran outer model yaitu *individual item reliability*, *internal consistency reliability*, *average variance extracted* dan *discriminant validity* dapat dinyatakan bahwa model penelitian ini memenuhi syarat batas minimum dan tahapan selanjutnya akan dilakukan model struktural (inner model).[16]

Evaluasi pada Inner Model

Inner model adalah model yang menunjukkan hubungan antar laten variabel dalam model penelitian. Tahapan pengujian pada inner model dilakukan berdasarkan *Path Value*, *Coefficient of Determination (R Square)*, dan Uji T-Statistik. Penarikan kesimpulan terhadap hipotesis dilakukan dengan perbandingan tingkat *error* pada penelitian ini dengan nilai *p-value*. Tingkat *error* pada penelitian ini adalah sebesar 5% atau dengan kata lain α sama dengan 0.05. Hipotesis dikatakan diterima jika nilai *p-value* lebih kecil dari tingkat *error* nya ($p\text{-value} < 0.05$). Selain *p-value*, pengujian hipotesis juga dapat menghitung nilai T-Statistika. Terdapat hubungan positif signifikan antara variabel independen dan variabel dependen jika nilai T-Statistika lebih besar dari 1,96 (T-Statistic > 1.96).

Berdasarkan hasil uji *path value*, variabel *independen (latent)* yang memiliki hubungan positif signifikan adalah BI → UB, FC → BI, dan HM → BI. Hal ini dikarenakan nilai dari *p-value* dari setiap ketiga hubungan tersebut adalah kurang dari 0.05, serta nilai T-statistika yang lebih dari 1.96. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen yang memiliki pengaruh positif signifikan terhadap variabel dependennya adalah variabel *Hedonic Motivation* terhadap *Behavioral Intention*, *Facilitating Condition* terhadap *Behavioral Intention* dan *Behavioral Intention* terhadap *User Behavior*.

3.4 Uji *Coefficient of Determination (R Square)*.

Evaluasi model struktural juga dapat dilakukan dengan melakukan *Uji Coefficient of Determination (R Square)*. *R Square* digunakan untuk menunjukkan seberapa kuat pengaruh variabel eksogen terhadap endogen. Hasil *R Square* sebesar 0,67 ke atas digunakan pada variabel laten endogen dalam model struktural yang mengindikasikan pengaruh variabel eksogen (yang mempengaruhi) terhadap variabel endogen (yang dipengaruhi) termasuk dalam kategori baik. Jika hasilnya sebesar 0,33 – 0,67 maka termasuk dalam kategori sedang, dan jika hasilnya sebesar 0,19 – 0,33 maka termasuk dalam kategori lemah. Nilai hasil dari BI memiliki R Square sebesar 0.686 yang artinya PE, EE, SI, dan HM mampu menjelaskan pengaruh terhadap variabel 68.6% sedangkan 31.4% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk., sedangkan UB memiliki nilai R square sebesar 54.7% sehingga UB dikategorikan memiliki pengaruh terhadap variabel laten lainnya dalam kategori sedang.

3.5 Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan dengan membandingkan nilai *p-value* dan nilai T-statistik. Hipotesis dinyatakan diterima jika nilai *p-value* pada variabel hipotesis kurang dari 0.05 dan nilai dari T-statistik lebih besar dari 1.96. Berdasarkan pada aturan tersebut maka hipotesis yang diterima adalah hipotesis empat (H4), lima (H5), dan sembilan (H9). Kesimpulan dari uji hipotesis dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Uji Hipotesis

	Hipotesis	Variabel	Simpulan Hipotesis
H1		<i>Performance Expectancy - Behavior Intention</i>	Ditolak
H2		<i>Effort Expectancy - Behavior Intention</i>	Ditolak

H3	<i>Social Influence - Behavior Intention</i>	Ditolak
H4	<i>Facilitating Condition - Behavior Intention</i>	Diterima
H5	<i>Hedonic Motivation - Behavior Intention</i>	Diterima
H6	<i>Habit - Behavior Intention</i>	Ditolak
H7	<i>Facilitating Condition - Use Behavior</i>	Ditolak
H8	<i>Habit - Use Behavior</i>	Ditolak
H9	<i>Behavior Intention- Use Behavior</i>	Diterima

Penjelasan dari kesimpulan hipotesis di atas adalah sebagai berikut:

H1: Performance Expectancy ditolak terhadap Behavior Intention

Hal ini menunjukkan bahwa kinerja *Performance Expectancy* terhadap *Behavior Intention* tidak berpengaruh signifikan terhadap pengguna akan aplikasi sistem pembayaran kode QRIS yang terdapat di *E-Wallet* Shopee-Pay dan OVO. Pengguna belum percaya bahwa metode pembayaran QRIS dapat meningkatkan kinerja kerjanya sehingga pengguna belum merasa mendapatkan manfaat maupun cukup membantu dalam menyelesaikan proses pembayaran dengan cepat serta meningkatkan produktivitas para konsumen.

H2: Effort Expectancy ditolak terhadap Behavior Intention

Hal ini menunjukkan bahwa kinerja *Effort Expectancy* terhadap *Behavior Intention* tidak berpengaruh signifikan terhadap pengguna akan aplikasi sistem pembayaran kode QRIS yang terdapat di *E-Wallet* Shopee-Pay dan OVO. Pengguna belum merasakan bahwa ekspektasi usaha belum mempengaruhi pengguna dalam menggunakan QRIS dari segi interaksi dan pada fitur.

H3: Social Influence ditolak terhadap Behavior Intention

Hal ini menunjukkan bahwa kinerja *Social Influence* berpengaruh *Behavior Intention* tidak berpengaruh signifikan terhadap pengguna akan aplikasi sistem pembayaran kode QRIS yang terdapat di *E-Wallet* Shopee -Pay dan OVO. Pengaruh sosial tidak dapat mempengaruhi niat penggunaan QRIS di merchant pembayaran.

H4: Facilitating Condition diterima terhadap Behavior Intention

Hal ini menunjukkan bahwa kinerja *Facilitating Condition* terhadap *Behavior Intention* berpengaruh signifikan terhadap pengguna akan aplikasi sistem pembayaran kode QRIS yang terdapat di *E-Wallet* Shopee -Pay dan OVO. Konsumen sudah merasakan kemudahan serta memiliki cukup pengetahuan dalam mengoperasikan QRIS yang ada di berbagai tipe smartphone dan tablet pada *E-Wallet*.

H5: Hedonic Motivation diterima terhadap Behavior Intention

Hal ini menunjukkan bahwa kinerja *Hedonic Motivation* terhadap *Behavior Intention* berpengaruh signifikan terhadap pengguna akan aplikasi sistem pembayaran kode QRIS yang terdapat di *E-Wallet* Shopee -Pay dan OVO. Pengguna merasakan tertarik dan senang akan menggunakan QRIS.

H6: Habit ditolak terhadap Use Behavior

Hal ini menunjukkan bahwa kinerja *Habit* terhadap *Use Behavior* tidak berpengaruh signifikan terhadap pengguna akan aplikasi sistem pembayaran kode QRIS yang terdapat di *E-Wallet* Shopee-Pay dan OVO. Pengguna belum merasakan kecanduan dalam menggunakan QRIS dalam transaksi pembayaran.

H7: Facilitating Condition ditolak terhadap Use Behavior

Hal ini menunjukkan bahwa kinerja *Facilitating Condition* terhadap *Use Behavior* tidak berpengaruh signifikan terhadap pengguna akan aplikasi sistem pembayaran kode QRIS yang terdapat di *E-Wallet* Shopee -Pay dan OVO. Pengguna belum merasakan QRIS berpengaruh besar saat melakukan transaksi.

H8: Habit ditolak terhadap Use Behavior

Hal ini menunjukkan bahwa kinerja *Performance Expectancy* terhadap *Behavior Intention* tidak berpengaruh signifikan terhadap pengguna akan aplikasi sistem pembayaran kode QRIS yang terdapat di *E-Wallet* Shopee -Pay dan OVO. Pengguna belum terbiasa dalam penggunaan QRIS sehingga pengguna merasa bingung atau belum terbiasa dalam menggunakan teknologi ini.

H9: Behavior Intention diterima terhadap Use Behavior

Hal ini menunjukkan bahwa kinerja *Performance Expectancy* terhadap *Behavior Intention* berpengaruh signifikan terhadap pengguna akan aplikasi sistem pembayaran kode QRIS yang terdapat di *E-Wallet* Shopee -Pay dan OVO. Pengguna merasakan pelayanan teknologi yang sudah baik maka semakin banyak pengguna menggunakan QRIS akan berdampak ke penggunaan dimasa akan datang.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa penerapan *Quick Response Indonesian Standard (QRIS)* dapat diterima oleh masyarakat sebagai teknologi untuk metode pembayaran nontunai. Beberapa hal yang mendukung masyarakat menerima QRIS yaitu dikarenakan masyarakat merasa memiliki pengetahuan yang memadai tentang mengoperasikan QRIS di berbagai jenis perangkat seperti telepon genggam dan tablet, QRIS juga dirasakan menarik oleh masyarakat sebagai metode pembayaran pada dompet digital. QRIS dirasakan dapat memuaskan dan menyenangkan masyarakat. QRIS memiliki dampak positif dimasa akan datang dikarenakan masyarakat dapat merasakan manfaat layanan dari QRIS. Masyarakat juga terdorong untuk terus menggunakan QRIS sebagai teknologi pembayaran pada dompet digital. Meskipun demikian, terdapat penolakan terhadap QRIS sebagai pembayaran digital dikarenakan masyarakat belum merasakan manfaat yang membantu dalam menyelesaikan proses pembayaran dengan cepat, masyarakat juga belum merasakan pengaruh besar saat melakukan transaksi menggunakan QRIS. Kesimpulannya, QRIS disarankan untuk memperbaiki dari segi fitur-fitur yang mudah di pahami oleh masyarakat. Banyaknya Hipotesis yang ditolak dikarenakan data kuisioner disebarkan ketika QRIS masih dalam tahap sosialisasi pada masyarakat

4. PENUTUP

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan dalam memperoleh data kuisioner yang berhasil di peneliti dapatkan 197 responden hal ini mempengaruhi hasil dari penelitian jika dibandingkan dengan penelitian sebelumnya yang dapat mengumpulkan data lebih banyak, saran yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya adalah memperluas distribusi sampel sehingga dapat mencakup kategori sampel yang lebih baik untuk dilakukan analisis pada topik penelitian yang sama, menambahkan variable lain yang akan diteliti pada model UTAUT 2 seperti umur, jenis kelamin, eksperimen sebagai variabel moderasi dan menambahkan dan mengembangkan model UTAUT 2 sehingga terdapat berbagai perspektif baru terkait penggunaan objek yang diteliti. Objek penelitian juga dapat dilakukan di berbagai jenis aplikasi, bukan hanya penyelenggara dompet digital tetapi menyertakan Usaha Kecil Menengah atau Usaha Mikro Kecil Menengah yang telah menerapkan QRIS sebagai metode pembayaran digital serta melakukan penyebaran kuisioner yang melibatkan responden yang lebih luas. Bank Indonesia sebagai peluncur teknologi pembayaran QRIS diharapkan untuk gencar melakukan sosialisasi kepada masyarakat luas agar QRIS lebih dikenal dan diminati

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. S. Wijaya, "Perkembangan Fintech dan Pengaruhnya di Indonesia," Jakarta, 2019.
- [2] B. Indonesia, "Bank Indonesia," *Bank Indonesia*.
- [3] V. D. Devita, "siapa aplikasi e-wallet dengan pengguna terbanyak di Indonesia," *Retrieved June*, vol. 11, p. 2020, 2019.
- [4] G. M. Karmawan, Y. Fernandoand, and A. Gui, "QR Code Payment in Indonesia and Its Application on Mobile Banking," *KnE Soc. Sci.*, pp. 551–568, 2019.
- [5] Wikipedia, "Kode QR."
- [6] A. Surekha, P. M. R. Anand, and I. Indu, "E-payment transactions using encrypted QR codes," *Int. J. Appl. Eng. Res.*, vol. 10, no. 77, p. 461, 2015.
- [7] I. Mulia, "Analisis Faktor Penerimaan Implementasi Cashless Society dengan Menggunakan Framework UTAUT.," in *Thesis. Program Studi Manajemen Sistem Informasi*, Jakarta, 2018.
- [8] A. M. Musyaffi and K. Kayati, "Dampak kemudahan dan risiko sistem pembayaran QR Code: Technology acceptance model (TAM) extension," *J. Inspirasi Bisnis Dan Manaj.*, vol. 3, no. 2, pp. 161–176, 2020.
- [9] S. SOVIAH, "Analisa Pengaruh Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, dan Facilitating Condition terhadap Intensitas Penggunaan Layanan QR Code Sister For Student (SFS) Universitas Jember," 2019.
- [10] N. Pertiwi and D. Ariyanto, "Penerapan model UTAUT2 untuk menjelaskan minat dan perilaku penggunaan mobile banking di kota Denpasar," *E-Jurnal Akunt. Univ. Udayana*, vol. 18, no. 2, pp. 1369–1397, 2017.
- [11] J. S. Suriasumantri, *Filsafat Ilmu Sebuah Pengantar*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 2005.
- [12] S. Jakarta, "Berapa Kepadatan Penduduk Jakarta Saat Ini?," *Maret 2020*.
- [13] R. Wati, "Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Kopi Pada Kedai Kopi Sakaw Coffee And BITES Kabupaten Karanganyar," *Ayan*, vol. 8, no. 5, p. 55, 2019.

-
- [14] A. Raman and Y. Don, "Preservice teachers' acceptance of learning management software: An application of the UTAUT2 model.," *Int. Educ. Stud.*, vol. 6, no. 7, pp. 157–164, 2013.
- [15] F. N. Kerlinger, "No Title.," *Review of research in education. F. E. Peacock.*, 1973.
- [16] I. W. A. Setiawan and L. P. Mahyuni, "Qris Di Mata Umkm: Eksplorasi Persepsi Dan Intensi Umkm Menggunakan Qris," *E-Jurnal Ekon. dan Bisnis Univ. Udayana*, vol. 10, p. 921, 2020, doi: 10.24843/eeb.2020.v09.i10.p01.
- [17] V. G. Joe F. Hair Jr, Marko Sarstedt, Lucas Hopkins, "Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM): An emerging tool in business research," *Eur. Bus. Rev.*, vol. 26, no. 2, pp. 106–121, 2014.