



# Penerapan Model UTAUT untuk Mengetahui Minat Perilaku Konsumen dalam Penggunaan QRIS

Putri Nur Auliya\*, Muhammad Fikry Aransyah

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Program Studi Administrasi Bisnis, Universitas Mulawarman, Samarinda

Jl. Kuaro, Gn. Kelua, Kec. Samarinda Ulu, Kota Samarinda, Kalimantan Timur, Indonesia

Email: <sup>1</sup>\*putrinuraulia301@gmail.com, <sup>2</sup>fikryaransyah@fisip.unmul.ac.id

Email Penulis Korespondensi: putrinuraulia301@gmail.com

Submitted: 31/12/2022; Accepted: 15/01/2023; Published: 20/02/2023

**Abstrak**—Kemajuan teknologi pada sistem pembayaran menggantikan peran uang tunai kedalam bentuk pembayaran non tunai yang lebih efisien dan ekonomis. Saat ini semakin banyak teknologi yang berpengaruh pada sistem pembayaran dengan berbagai macam aplikasi yang masyarakat gunakan sebagai sarana pembayaran non tunai. Oleh karena itu, pada 17 Agustus 2019 Bank Indonesia merilis standar Quick Response (QR) Code untuk pembayaran melalui aplikasi uang elektronik server based, dompet elektronik, atau mobil banking yang disebut QR Code Indonesian Standar (QRIS). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi minat perilaku penggunaan QRIS dengan menggunakan teori Model Unified Theory of Acceptance and Use Technology (UTAUT). Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif yang bersifat deskriptif. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik nonprobability sampling yaitu purposive sampling dengan sampel sebanyak 100 responden dari pengguna QRIS. Hasil penelitian ini menunjukkan performance expectancy, effort expectancy, dan social influence memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap behavioral intention penggunaan QRIS. Behavioral intention memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap use behavior. Sedangkan, facilitating conditions memiliki pengaruh yang positif dan tidak signifikan terhadap use behavior penggunaan QRIS.

**Kata Kunci:** Unified Theory of Acceptance and Use Technology (UTAUT); Performance Expectancy; Effort Expectancy; Social Influence; Facilitating Conditions; Behavioral Intention; Use Behavior

**Abstract**—Technological advances in the payment system have replaced the role of cash into a more efficient and economical form of non-cash payment. Currently, there are more and more technologies that affect the payment system with a variety of applications that people use as a means of non-cash payment. Therefore, on 17 August 2019 Bank Indonesia released a Quick Response (QR) Code standard for payments through server-based electronic money applications, electronic wallets, or mobile banking called the QR Code Indonesian Standard (QRIS). This study aims to determine the factors that influence behavioral intention to use QRIS by using theory Model Unified Theory of Acceptance and Use Technology (UTAUT). The research method used is descriptive quantitative. Sampling technique is done by using the technique nonprobability sampling that is purposive sampling with a sample of 100 respondents from QRIS users. The results of this study show performance expectancy, effort expectancy, and social influence has a positive and significant influence on behavioral intention the use of QRIS. Behavioral intention has a positive and significant influence on use behavior. Whereas, facilitating conditions has a positive and not significant effect on use behavior the use of QRIS.

**Keywords:** Unified Theory of Acceptance and Use Technology (UTAUT); Performance Expectancy; Effort Expectancy; Social Influence; Facilitating Conditions; Behavioral Intention; Use Behavior

## 1. PENDAHULUAN

Pada era globalisasi hampir seluruh kegiatan kehidupan masyarakat berkaitan dengan internet, beragam inovasi yang berhubungan dengan internet diciptakan untuk memudahkan aktivitas sehari-hari. Menurut hasil survei Asosiasi Penyedia Jasa Internet Indonesia (APJII) pengguna internet di Indonesia pada awal tahun 2022 mencapai 210 juta jiwa. Dalam laporannya APJII juga menyebutkan beberapa alasan utama seseorang menggunakan internet. Salah satunya adalah untuk mengakses layanan keuangan sebanyak 72,32 persen (Riyanto, 2022).

Perkembangan teknologi yang didorong dengan revolusi internet sudah mengubah wajah industri jasa keuangan yang memfokuskan pada perubahan layanan keuangan elektronik. Salah satu inovasi perkembangan teknologi dan informasi dalam layanan keuangan adalah Financial Technology (Fintech). Dengan adanya fintech pertumbuhan ekonomi digital serta percepatan inklusi keuangan suatu negara akan semakin mudah (Sihaloho et al., 2020). Salah satu bentuk pertumbuhan fintech tertinggi di Indonesia terdapat pada sektor pembayaran.

Kemajuan teknologi pada sistem pembayaran menggantikan peran uang tunai kedalam bentuk pembayaran non tunai yang lebih efisien dan ekonomis. Saat ini semakin banyak teknologi yang berpengaruh pada sistem pembayaran dengan berbagai macam aplikasi yang masyarakat gunakan sebagai sarana pembayaran non tunai (Yusman, 2022). Oleh karena itu, pada 17 Agustus 2019 Bank Indonesia merilis standar Quick Response (QR) Code untuk pembayaran melalui aplikasi uang elektronik server based, dompet elektronik, atau mobil banking yang disebut QR Code Indonesian Standar (QRIS). Guna memberikan masa transisi persiapan bagi Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP), implementasi QRIS secara nasional efektif berlaku pada 1 Januari 2020 (Bi.go.id).

Berdasarkan data dari Bank Indonesia nilai transaksi Quick Response Indonesia Standard (QRIS) mengalami peningkatan di awal tahun 2022. Salah satu yang menyebabkan peningkatan volume transaksi dari penggunaan QRIS adalah munculnya komunitas baru yang berkembang di masyarakat yaitu cashless society. Cashless society merupakan sebuah fenomena masyarakat yang memnfaatkan pembayaran non-tunai sebagai alat kegiatan ekonominya (Saffianah & Amir, 2022).



Kepala kantor perwakilan Bank Indonesia Kalimantan Timur Ricky P Ghozali juga mengatakan bahwa pada Maret tahun 2022, nominal transaksi QRIS di Kaltim hampir mencapai Rp 38 miliar atau meningkat dari bulan sebelumnya yang tercatat sebesar Rp 36 miliar. Dimana transaksi QRIS tersebut didominasi oleh masyarakat di Kota Samarinda dengan porsi 47,35 persen (Sya'rawie, 2022). Hal ini menunjukkan bahwa tingkat penerimaan masyarakat Samarinda dalam menggunakan QRIS sangat besar.

Kualitas penerimaan pengguna pada sistem informasi layanan digital dapat dinilai dengan salah satu pendekatan teori yang menjelaskan tentang penerimaan dan penggunaan teknologi yaitu Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT). UTAUT adalah suatu model yang menjelaskan mengenai perilaku pengguna terhadap teknologi informasi yang dikembangkan oleh Venkatesh et al. (2003). UTAUT mengumpulkan sifat-sifat yang berhasil dari kedelapan 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.

UTAUT menjelaskan bahwa behavioral intention (minat perilaku) dan use behavior (perilaku pengguna) dipengaruhi oleh performance expectancy (ekspektasi kinerja), effort expectancy (ekspektasi usaha), social influence (pengaruh sosial), dan facilitating conditions (kondisi fasilitas). Behavioral intention didefinisikan sebagai tolak ukur keinginan seseorang dalam melakukan suatu perilaku. Use behavior merupakan intensitas atau frekuensi pengguna dalam menggunakan teknologi informasi (Venkatesh et al., 2003).

Performance expectancy merupakan sejauh mana individu mempercayai bahwa dengan menggunakan suatu sistem akan membantu dia untuk memperoleh keuntungan dalam pekerjaan tertentu. Effort expectancy adalah sejauh mana kemudahan yang berhubungan dengan penggunaan sistem. social influence merupakan tingkat dimana seseorang menganggap orang lain meyakinkan dirinya bahwa dirinya seharusnya menggunakan suatu sistem baru. Facilitating conditions merupakan sejauh mana seorang individu percaya bahwa infrastruktur organisasi dan teknis yang ada mampu mendukung penggunaan suatu sistem (Venkatesh et al., 2012).

Pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Pangestu & Pasaribu (2022), menunjukkan hasil bahwa performance expectancy dan effort expectancy berpengaruh signifikan terhadap behavioral intention. Pada penelitian lain yang dilakukan oleh Mooduto & Mariam (2020) menunjukkan bahwa social influence, facilitating conditions berpengaruh terhadap Behavioral Intention, dan behavioral intention berpengaruh terhadap use behavior.

Berdasarkan latar belakang tersebut, adapun tujuan dari penelitian ini antara lain, untuk mengetahui pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel performance expectancy, effort expectancy, dan social influence terhadap behavioral intention, serta dari variabel facilitating conditions dan behavioral intention terhadap use behavior penggunaan QRIS. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi berbagai pihak. Penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi pihak layanan QRIS untuk meningkatkan kualitas layanan. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat membantu peneliti selanjutnya untuk dijadikan bahan referensi atau perbandingan dalam melakukan penelitian serupa.

Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mooduto & Mariam (2020) dengan judul Penerimaan dan Penggunaan OVO Paylater dengan Menggunakan Model UTAUT, yaitu variabel yang digunakan dan juga menggunakan program Smart PLS untuk alat analisisnya. Adapun perbedaannya adalah terletak pada teknik pengambilan sampel yang mana dalam penelitian ini menggunakan snowball sampling. Dan juga berbeda dalam penggunaan rumus untuk menentukan ukuran sampel yang mana penelitian ini menggunakan rumus dari Frendy.

Selain itu, yang membedakan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Pangestu & Pasaribu (2022) yang berjudul 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) adalah pada penggunaan variabel dependen yang mana dalam penelitian ini hanya menggunakan behavior intention pada variabel dependennya. Dan juga objek yang digunakan yang mana penelitian ini melihat sistem pembayaran QRIS dari sisi merchant.

## **2. METODE PENELITIAN**

### **2.1 Kerangka Dasar Penelitian**

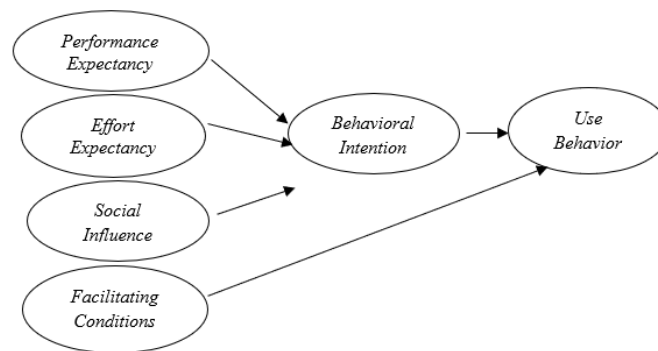
Jenis penelitian ini adalah kuantitatif yang bersifat deskriptif, dimana penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang datanya berupa angka yang kemudian dianalisis menggunakan rumus statistik dan diinterpretasikan dalam rangka menguji hipotesis. Penelitian kuantitatif bersifat deskriptif dijelaskan oleh Andriantoro (1999) dalam Charisma (2020) dijelaskan sebagai penelitian yang memfokuskan pada pengujian teori-teori dengan pengukuran variabel-variabel penelitian pada angka dan melakukan analisis data melalui metode statistik, sehingga variabel penelitian mampu diidentifikasi, hubungan antar variabel mampu diukur, dan kesesuaian dengan rumusan masalah. Penelitian ini dilakukan di Kota Samarinda yang berada di Provinsi Kalimantan Timur. Penelitian ini dilakukan selama kurang lebih empat minggu, dari tanggal 30 November sampai 26 Desember 2022.



Pada penelitian ini terdapat 4 variabel independen (X) dan 2 variabel dependen (Y) yakni, performance expectancy (X1), effort expectancy (X2), social influence (X3), facilitating conditions (X4), behavioral intention (Y1), use behavior (Y2). Venkatesh et al. (2012) menjelaskan performance expectancy (ekspektasi kinerja) adalah sejauh mana individu mempercayai bahwa dengan menggunakan suatu sistem akan membantu dia untuk memperoleh keuntungan dalam pekerjaan tertentu. Adapun indikator dalam variabel ini antara lain, perceived usefulness, extrinsic motivation, job fit, relative advantage, dan outcome expectations.

Effort expectancy (ekspektasi usaha) adalah sejauh mana kemudahan yang berhubungan dengan penggunaan sistem (Venkatesh et al., 2012). Variabel ini terdiri dari dua indikator yakni, perceived easy of use, dan easy of use. Social influence (pengaruh sosial) adalah tingkat dimana seseorang menganggap orang lain meyakinkan dirinya bahwa dirinya seharusnya menggunakan suatu sistem baru (Venkatesh et al., 2012). Social influence terdiri dari dua indikator yaitu, subjective norm, dan social factors. Facilitating conditions (kondisi fasilitas) juga didefinisikan oleh Venkatesh et al. (2012), yang merupakan sejauh mana seorang individu percaya bahwa infrastruktur organisasi dan teknis yang ada mampu mendukung penggunaan suatu sistem. Adapun indikator dalam variabel ini adalah perceived behavioral control, dan compatibility.

Behavioral intention (minat perilaku) didefinisikan oleh Kotler (2014) dalam Sari (2020) sebagai suatu kondisi yang mana konsumen memiliki keinginan atau bersikap loyal pada produk, brand dan suatu perusahaan yang kemudian secara sukarela menceritakan kelebihanannya kepada orang lain. Indikator dari behavioral intention menurut Belanger dan Carter (2008) dan Venkatesh et al. (2012) mengenai niat perilaku untuk menggunakan (behavioral intention to adopt) dan menurut Oliveira et al. (2016) mengenai niat perilaku untuk merekomendasikan (behavioral intention to recommend). Use behavior (perilaku pengguna) adalah intensitas atau frekuensi pengguna dalam menggunakan teknologi informasi Venkatesh et al. (2003). Adapun kerangka penelitian dalam penelitian ini sebagai berikut:



**Gambar 1.** Kerangka Pikir Penelitian

Pada gambar 1 kerangka pikir penelitian menunjukkan alur hipotesis dalam penelitian ini, adapun hipotesis yang diajukan antara lain:

1. H<sub>1</sub> : Performance Expectancy berpengaruh positif dan signifikan terhadap Behavioral Intention.
2. H<sub>2</sub> : Effort Expectancy berpengaruh positif dan signifikan terhadap Behavioral Intention.
3. H<sub>3</sub> : Social Influence berpengaruh positif dan signifikan terhadap Behavioral Intention.
4. H<sub>4</sub> : Facilitating Conditions berpengaruh positif dan signifikan terhadap Use Behavior.
5. H<sub>5</sub> : Behavioral intention berpengaruh positif dan signifikan terhadap Use Behavior.

## 2.2 Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2015). Populasi dalam penelitian adalah seluruh masyarakat Samarinda yang sudah pernah melakukan transaksi menggunakan sistem pembayaran QRIS.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Apabila populasi terlalu besar, maka peneliti tidak mampu mempelajari semua populasi tersebut, misalnya dikarenakan keterbatasan waktu, tenaga, dan dana. Penentuan ukuran sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan rumus Lemeshow, hal ini dikarenakan jumlah populasi tidak diketahui. Hasil perhitungan rumus tersebut diperoleh hasil jumlah sampel minimal dalam penelitian ini adalah 96 responden yang kemudian dibulatkan menjadi 100 responden.

## 2.3 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah nonprobability sampling tepatnya menggunakan purposive sampling. Sugiyono (2015) mengatakan bahwa purposive sampling adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Metode ini menggunakan kriteria yang telah ditentukan oleh peneliti untuk meneliti sampel. Adapun karakteristik responden pada penelitian ini, yaitu a) Responden berdomisili di Samarinda; b) Responden yang sudah pernah menggunakan sistem pembayaran melalui QRIS.



**2.4 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah menggunakan kuesioner yang akan disebar secara online melalui media sosial baik itu Instagram, Twitter, dan Whatsapp dengan menggunakan google form. Kuesioner yang telah terkumpul akan digunakan sebagai data primer.

**2.5 Teknik Analisis Data**

Dalam pelaksanaanya, alat analisis statistik yang digunakan adalah Partial Least Square (PLS) versi 3. Dimana terdiri dari dua model/eleman yaitu model pengukuran (Measurement Model) yang disebut juga sebagai outer model, dan model struktural (Structural Model) yang disebut juga sebagai inner model. Evaluasi model pengukuran atau outer model digunakan untuk menilai validitas dan reliabilitas model. Evaluasi model struktural atau inner model dilakukan untuk mengukur dan menjelaskan hubungan antara variabel yang satu dengan variabel lainnya, yang diawali dengan menggunakan nilai R-Square (R2) dan dilanjut dengan menggunakan nilai predictive relevance (Q2). Kemudian dilanjutkan dengan pengujian hipotesis yang dilakukan dengan membandingkan nilai t-statistik dengan t-tabel.

**3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

**3.1 Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)**

**3.1.1 Convergent Validity**

Convergent validity dari model pengukuran dengan indikator reflektif dinilai berdasarkan dengan hubungan antara component score dengan construct score.

**Tabel 1.** Outer Loading (Mean, STDEV, T-Values, P-Values)

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values
<b>X1.1 &lt;- Performance Expectancy</b>	0.701	0.700	0.059	11.880	<b>0.000</b>
<b>X1.2 &lt;- Performance Expectancy</b>	0.701	0.694	0.065	10.836	<b>0.000</b>
<b>X1.3 &lt;- Performance Expectancy</b>	0.799	0.792	0.048	16.515	<b>0.000</b>
<b>X1.4 &lt;- Performance Expectancy</b>	0.739	0.733	0.065	11.419	<b>0.000</b>
<b>X1.5 &lt;- Performance Expectancy</b>	0.753	0.751	0.052	14.386	<b>0.000</b>
<b>X2.1 &lt;- Effort Expectancy</b>	0.830	0.816	0.074	11.271	<b>0.000</b>
<b>X2.2 &lt;- Effort Expectancy</b>	0.899	0.905	0.034	26.744	<b>0.000</b>
<b>X3.1 &lt;- Social Influence</b>	0.869	0.863	0.070	12.466	<b>0.000</b>
<b>X3.2 &lt;- Social Influence</b>	0.908	0.904	0.045	20.267	<b>0.000</b>
<b>X4.1 &lt;- Facilitating Conditions</b>	0.883	0.884	0.034	26.112	<b>0.000</b>
<b>X4.2 &lt;- Facilitating Conditions</b>	0.895	0.892	0.031	29.186	<b>0.000</b>
<b>Y1.1 &lt;- Behavioral Intention</b>	0.919	0.917	0.018	50.266	<b>0.000</b>
<b>Y1.2 &lt;- Behavioral Intention</b>	0.900	0.897	0.028	31.937	<b>0.000</b>
<b>Y2.1 &lt;- Use Behavior</b>	0.920	0.916	0.020	45.481	<b>0.000</b>
<b>Y2.2 &lt;- Use Behavior</b>	0.893	0.887	0.033	26.803	<b>0.000</b>

Pada tabel 1 merupakan hasil dari nilai loading factor nilai convergent dari setiap indikator. Nilai loading factor dapat dinyatakan valid dan berkorelasi dengan konstruk yang diukur apabila nilainya > 0,7. Berdasarkan hasil pengujian, diperoleh bahwa semua nilai loading factor dari indikator performance expectancy (X1), effort expectancy (X2), social influence (X3), facilitating conditions (X4), behavioral intention (Y1), dan use behavior (Y2) > 0,7 dan nilai t-statistik > 1,96 atau memiliki nilai p values < 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa konstruk variabel memiliki nilai konvergensi yang valid dan signifikan.

**3.1.2 Discriminant Validity**

Pengujian discriminant validity digunakan untuk melihat apakah suatu konstruk akan mempunyai loading factor terbesar pada konstruk yang dibentuknya dibandingkan dengan loading factor konstruk lain. Indikator dinyatakan valid apabila nilainya lebih besar dari 0,70 atau nilai loading konstruk yang dituju lebih besar dibandingkan dengan nilai loading kosntruk lain.

**Tabel 2.** Cross Loading

	Performance Expectancy	Effort Expectancy	Social Influence	Facilitating Conditions	Behavioral Intention	Use Behavior
<b>X1.1</b>	0.701	0.619	0.178	0.392	0.507	0.467
<b>X1.2</b>	0.701	0.368	0.191	0.472	0.363	0.366
<b>X1.3</b>	0.799	0.390	0.277	0.305	0.573	0.563



	<b>Performance Expectancy</b>	<b>Effort Expectancy</b>	<b>Social Influence</b>	<b>Facilitating Conditions</b>	<b>Behavioral Intention</b>	<b>Use Behavior</b>
<b>X1.4</b>	0.739	0.300	0.112	0.311	0.462	0.514
<b>X1.5</b>	0.753	0.286	0.391	0.272	0.563	0.602
<b>X2.1</b>	0.410	0.830	0.122	0.381	0.369	0.291
<b>X2.2</b>	0.499	0.899	0.223	0.446	0.469	0.400
<b>X3.1</b>	0.245	0.133	0.869	0.019	0.294	0.198
<b>X3.2</b>	0.322	0.225	0.908	0.079	0.347	0.230
<b>X4.1</b>	0.433	0.436	0.055	0.883	0.452	0.399
<b>X4.2</b>	0.385	0.419	0.048	0.895	0.451	0.419
<b>Y1.1</b>	0.659	0.454	0.273	0.502	0.919	0.753
<b>Y1.2</b>	0.576	0.436	0.392	0.418	0.900	0.664
<b>Y2.1</b>	0.656	0.382	0.248	0.412	0.757	0.920
<b>Y2.2</b>	0.596	0.351	0.187	0.424	0.651	0.893

Berdasarkan pada tabel 2, diperoleh bahwa nilai cross loading dan discriminant validity yang baik, sehingga nilai korelasi indikator pada indikatornya lebih tinggi daripada nilai korelasi indikator pada konstruk yang lain. Dengan demikian semua indikator pada setiap variabel dalam penelitian ini telah memenuhi discriminant validity.

### 3.1.3 Composite Reliability dan Cronbach’s Alpha

Uji reliabilitas suatu konstruk dapat diukur dengan dua cara yaitu dengan cronbach’s alpha dan composite reliability. Namun, lebih disarankan menggunakan composite reliability dalam menguji reliabilitas suatu konstruk, karena menggunakan cronbach alpha dalam menguji reliabilitas konstruk akan memberikan nilai yang lebih rendah. konstruk yang dinyatakan reliabel jika nilai composite reliability lebih besar dari 0,70.

**Tabel 3.** Construct Validity dan Reliability

	<b>Cronbach's Alpha</b>	<b>rho_A</b>	<b>Composite Reliability</b>	<b>Average Variance Extracted (AVE)</b>
<b>Behavioral Intention</b>	0.792	0.798	0.906	0.828
<b>Effort Expectancy</b>	0.667	0.693	0.856	0.748
<b>Facilitating Conditions</b>	0.735	0.737	0.883	0.791
<b>Performance Expectancy</b>	0.794	0.803	0.857	0.547
<b>Social Influence</b>	0.735	0.749	0.882	0.790
<b>Use Behavior</b>	0.784	0.795	0.902	0.822

Berdasarkan tabel 3 semua konstruk memiliki nilai composite reliability diatas 0,70 dan untuk nilai cronbach’s alpha terdapat 1 konstruk yang dibawah 0,7 yaitu konstruk effort expectancy (X2) sebesar 0,667 yang berarti tingkat reliabilitas termasuk kategori moderat. Hal tersebut tidak menjadi masalah karena dikatakan reliabel apabila nilai cronbach’s alpha < 0,6 . Jadi dapat disimpulkan bahwa konstruk dalam penelitian ini memiliki reliabilitas yang baik. Dan untuk nilai AVE 6 konstruk harus lebih besar dari 0,5 dan oleh karena itu dapat dikatakan bahwa evaluasi model pengukuran memiliki convergent validity yang baik.

### 3.2 Evaluasi Model Struktural (Inner Model)

#### 3.2.1 R-Square (R<sup>2</sup>)

Nilai R-Square (R<sup>2</sup>) untuk setiap variabel menjadi kekuatan prediksi dari model struktural. Kekuatan prediksi dapat dilihat dengan menggunakan kriteria R-Square 0,75 kuat, 0,50 moderate, 0,25 lemah (Ghozali & Latan, 2019).

**Tabel 4.** R-Square

	<b>R Square</b>	<b>R Square Adjusted</b>
<b>Behavioral Intention</b>	0.507	0.492
<b>Use Behavior</b>	0.614	0.607

Jika dilihat dari tabel 4 diperoleh hasil nilai R-Square (R<sup>2</sup>) untuk variabel behavioral intention (Y1) adalah sebesar 0,507, sehingga menunjukkan bahwa 50,7% variabel behavioral intention (Y1) dapat dipengaruhi oleh variabel performance expectancy (X1), effort expectancy (X2), dan social influence (X3). Sedangkan sisanya sebesar 49,3% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian. Kemudian nilai R-Square (R<sup>2</sup>) untuk variabel use behavior (Y2) adalah sebesar 0,614, hal ini berarti bahwa sebesar 61,4% variabel use behavior (Y2) dipengaruhi oleh variabel use behavior (Y2), dan sisanya sebesar 38,6% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian.

#### 3.2.2 Predictive Relevance (Q<sup>2</sup>)



Metode ini menjeaskan perpaduan dari cross validation dan fungsi fitting dengan prediksi dari observed variable dan estimasi dari parameter konstruk. Besaran Q2 memiliki nilai dengan rentang  $0 < Q2 < 1$ , dimana semakin mendakati 1 maka model semakin baik. Berdasarkan tabel 15 maka perhitungan predictive relevance adalah sebagai berikut:

$$\text{Nilai } Q^2 = 1 - (1 - R1^2) \times (1 - R2^2) \tag{1}$$

$$\text{Nilai } Q^2 = 1 - (1 - 0,507) \times (1 - 0,614)$$

$$\text{Nilai } Q^2 = 0,809702$$

Keterangan :

Q2 = nilai Predictive Relevance

R12 = nilai R-Square variabel Behavioral Intention

R22 = nilai R-Square variabel Use Behavior

Berdasarkan hasil perhitungan diatas diperoleh nilai  $Q^2$  adalah sebesar 0,809702, artinya adalah besarnya keragaman data dari penelitian yang diperoleh dijelaskan oleh model struktural yang dirancang adalah sebesar 80,9702%, sedangkan sisanya sebesar 19,0298% dijelaskan oleh faktor lain diluar model. Berdasarkan hasil tersebut dapat dikatakan model struktural pada penelitian ini cukup baik karena mendekati nilai 1.

### 3.3 Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan dengan membandingkan nilai t-tabel dan t-statistik. t-tabel dapat diperoleh dari jumlah responden yaitu 100 dengan nilai signifikansi 0,05 dan nilai t-tabel adalah 1,960. Hasil dikatakan signifikan apabila nilai t-statistik > 1.960 yang ditentukan oleh t-tabel.

**Tabel 5.** Hasil Pengujian Hipotesis

Path Coefficients					
Hipotesis	Variabel	Original Sample (O)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values	Keterangan
H1	Performance Expectancy -> Behavioral Intention	0.540	5.714	0.000	Diterima
H2	Effort Expectancy -> Behavioral Intention	0.172	2.118	0.035	Diterima
H3	Social Inluence -> Behavioral Intention	0.153	1.995	0.047	Diterima
H4	Facilitating Conditions -> Use Behavior	0.086	1.138	0.256	Ditolak
H5	Behavioral Intention -> Use Behavior	0.736	8.075	0.000	Diterima

### 3.4 Pembahasan

#### 3.4.1 Pengaruh Performance Expectancy (X1) terhadap Behavioral Intention (Y1)

Melihat hasil pengujian hipotesis 1 (H1) diperoleh bahwa variabel performance expectancy berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel behavioral intention dalam penggunaan QRIS. Hal ini ditunjukkan oleh hasil nilai original sampel sebesar 0,540, sehingga menunjukkan pengaruh yang positif, yang berarti tingkat hubungan antara performance expectancy terhadap behavioral intention adalah sebesar 54%. Selain itu, untuk nilai t-statistik diperoleh lebih besar daripada t-tabel yaitu 5,714 lebih besar dari 1,960 dan diperoleh pula probabilitas signifikan sebesar 0,000 yang lebih kecil dari taraf kesalahan yang ditetapkan sebesar 0,05. Dengan demikian, hipotesis H1 dalam penelitian ini diterima. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi ekspektasi kinerja maka semakin tinggi pula minat masyarakat kota Samarinda dalam menggunakan QRIS sebagai alat transaksi pembayaran. Penelitian ini juga mendukung hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Mooduto & Mariam (2020), pada penelitian tersebut menunjukkan bahwa terdapat pengaruh performance expectancy terhadap behavioral intention penggunaan OVO. Penelitian ini juga berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Utami (2018) yang menyatakan bahwa performance expectancy berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap behavioral intention UMKM menggunakan E-Commerce

#### 3.4.2 Pengaruh Effort Expectancy (X2) terhadap Behavioral Intention (Y1)

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis 2 (H2) diperoleh bahwa variabel effort expectancy berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel behavioral intention dalam penggunaan QRIS. Hal ini ditunjukkan oleh hasil nilai original sampel sebesar 0,172, sehingga menunjukkan pengaruh yang positif, yang berarti tingkat hubungan antara effort expectancy terhadap behavioral intention adalah sebesar 17,2%. Selain itu, untuk nilai t-statistik diperoleh lebih besar daripada t-tabel yaitu 2,118 lebih besar dari 1,960 dan diperoleh pula probabilitas signifikan sebesar 0,035 yang lebih kecil dari taraf kesalahan yang ditetapkan sebesar 0,05. Dengan demikian, hipotesis 2 dalam penelitian ini diterima. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi ekspektasi usaha maka semakin tinggi pula minat masyarakat kota Samarinda dalam menggunakan QRIS sebagai alat transaksi pembayaran. Penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Pangestu & Pasaribu (2022) yang menunjukkan hasil bahwa secara parsial effort expectancy berpengaruh signifikan terhadap behavior intention penggunaan digital payment QRIS. Selain itu, penelitian ini



berbeda dengan hasil penelitian sebelumnya dari Azzahroo & Estiningrum (2021) yang menyatakan bahwa ekspektasi usaha bukanlah prediktor signifikan yang mempengaruhi minat menggunakan QRIS.

### **3.4.3 Pengaruh Social Influence (X3) terhadap Behavioral Intention (Y1)**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis 3 (H3) diperoleh bahwa variabel social influence berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel behavioral intention dalam penggunaan QRIS. Hal ini ditunjukkan oleh hasil nilai original sampel sebesar 0,153, sehingga menunjukkan pengaruh yang positif, yang berarti tingkat hubungan antara social influence terhadap behavioral intention adalah sebesar 15,3%. Selain itu, untuk nilai t-statistik diperoleh lebih besar daripada t-tabel yaitu 1,995 lebih besar dari 1,960 dan diperoleh pula probabilitas signifikan sebesar 0,047 yang lebih kecil dari taraf kesalahan yang ditetapkan sebesar 0,05. Dengan demikian, hipotesis 3 dalam penelitian ini diterima. Hal ini berarti bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi seseorang dalam menggunakan suatu teknologi adalah jika mendapat dukungan atau anjuran dari orang-orang terdekat. Selain itu, penelitian ini mendukung hasil penelitian lain dari Mukminin et al. (2019) yang menyatakan bahwa social influence berpengaruh positif dan signifikan terhadap Behavioural Intention pengguna paylater di dalam Traveloka. Kemudian penelitian ini juga berbeda dengan hasil penelitian sebelumnya dari Pangestu & Pasaribu (2022) yang menyatakan bahwa social influence berpengaruh tidak signifikan terhadap behavior intention penggunaan digital payment QRIS.

### **3.4.4 Pengaruh Facilitating Conditions (X4) terhadap Use Behavior (Y2)**

Melihat hasil pengujian hipotesis 4 (H4) diperoleh bahwa variabel facilitating conditions berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap variabel use behavior dalam penggunaan QRIS. Hal ini ditunjukkan oleh hasil nilai original sampel sebesar 0,086, sehingga menunjukkan pengaruh yang positif, yang berarti tingkat hubungan antara facilitating conditions terhadap use behavior adalah sebesar 8,6%. Selain itu, untuk nilai t-statistik diperoleh lebih kecil daripada t-tabel yaitu 1,138 lebih kecil dari 1,960 dan diperoleh pula probabilitas signifikan sebesar 0,256 yang lebih besar dari taraf kesalahan yang ditetapkan sebesar 0,05. Dengan demikian, hipotesis H4 dalam penelitian ini tidak diterima. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna QRIS tidak yakin bahwa infrastruktur dan teknis yang ada akan menunjang penggunaan QRIS dalam melakukan transaksi pembayaran. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Utami (2018), dan Bharata & Widyaningrum (2017) yang membuktikan bahwa facilitating condition berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap use behavior. Disisi lain, hasil penelitian ini berbeda dengan hasil penelitian dari Indah & Agustin (2019), serta Kadim & Sunardi (2022), yang membuktikan bahwa facilitating condition berpengaruh signifikan terhadap use behavior.

### **3.4.5 Pengaruh Behavioral Intention (Y1) terhadap Use Behavior (Y2)**

Pengujian hipotesis 5 adalah untuk menguji pengaruh behavioral intention (Y1) terhadap use behavior (Y2). Berdasarkan tabel 4.5 diperoleh bahwa variabel behavioral intention memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap use behavior dalam penggunaan QRIS. Hal ini ditunjukkan oleh hasil nilai original sampel sebesar 0,736, sehingga menunjukkan pengaruh yang positif, yang berarti tingkat hubungan antara behavioral intention terhadap use behavior adalah sebesar 73,6%. Selain itu, untuk nilai t-statistik diperoleh lebih besar daripada t-tabel yaitu sebesar 8,075 yang mana lebih besar dari 1,960 dan diperoleh pula probabilitas signifikan sebesar 0,000 yang mana lebih kecil dari taraf kesalahan yang ditetapkan yaitu sebesar 0,05. Dengan demikian, hipotesis 5 dalam penelitian ini diterima. Dalam penelitian ini behavioral intention berhubungan dengan minat individu dalam menggunakan QRIS secara terus menerus. Hasil penelitian yang positif menjelaskan bahwa semakin tinggi niat seseorang dalam menggunakan QRIS, maka semakin tinggi pula tingkat perilaku pengguna dalam menggunakan QRIS. Penelitian ini juga mendukung penelitian lain dari Indah & Agustin (2019) yang memperoleh hasil bahwa behavioral intention memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap use behavior Go-Pay. Disisi lain, penelitian ini berbeda dengan hasil penelitian sebelumnya dari Utami (2018) yang menyebutkan bahwa behavioral intention berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap use behavior.

## **4. KESIMPULAN**

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa empat hipotesis diterima dan satu hipotesis ditolak, yaitu performance expectancy memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap behavioral intention, effort expectancy memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap behavioral intention, social influence memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap behavioral intention, facilitating conditions memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap use behavior, dan behavioral intention memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap use behavior. Penelitian ini masih banyak kekurangan karena adanya keterbatasan, antara lain penelitian ini hanya menggunakan preferensi dari pihak pengguna QRIS di Samarinda. Selain itu, penelitian ini tidak menggunakan seluruh indikator yang terdapat pada masing – masing variabel. Maka dari itu, untuk peneliti selanjutnya dengan penelitian serupa diharapkan tidak hanya menggunakan preferensi dari pengguna saja melainkan juga dari preferensi merchant, dan juga diharapkan dapat menggunakan seluruh indikator yang terdapat pada masing – masing variabel.



## REFERENCES

- 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. <https://doi.org/10.29406/jmm.v17i1.2800>
- Bharata, W., & Widyaningrum, P. W. (2017). Analisis Penerimaan Dan Penggunaan Sistem Informasi Akademik Melalui Pengembangan Model Utaut Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo. *Optimal: Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 11(2), 171–187. <https://doi.org/10.33558/optimal.v11i2.751>
- Bi.go.id. (n.d.). *Kenal dan Layanan-Bank Indonesia*. Bank Indonesia. <https://www.bi.go.id>
- Charisma, J. A. (2020). Analisis minat dan perilaku pengguna e-Wallet: Perluasan UTAUT 2 dengan budaya sebagai moderasi: Studi pada Mahasiswa di Kota Malang Etheses of Maulana Malik Ibrahim State Islamic University. In *Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim*. <http://etheses.uin-malang.ac.id/18709/>
- Ghozali, I., & Latan, H. (2019). *Partial Least Squares Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris* (2nd ed.). Undip.
- Indah, M., & Agustin, H. (2019). Penerapan Model Utaut (Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology) Untuk Memahami Niat Dan Perilaku Aktual Pengguna Go-Pay Di Kota Padang. *Jurnal Eksplorasi Akuntansi*, 1(4), 1949–1967. <https://doi.org/10.24036/jea.v1i4.188>
- Kadim, A., & Sunardi, N. (2022). Financial Management System (QRIS) based on UTAUT Model Approach in Jabodetabek. *International Journal of Artificial Intelligence Research*, 6(1). <https://doi.org/10.29099/ijair.v6i1.282>
- Mooduti, W. P. A., & Mariam, I. (2020). Penerimaan dan Penggunaan OVO Paylater dengan Menggunakan Model UTAUT. *Jurnal Administrasi Profesional*, 1(2), 8–15.
- Mukminin, A., Rachman, R., & Wahyudi, H. (2019). Penerapan Model Utaut Untuk Perilaku Pengguna “Paylater” Di Dalam Traveloka. *Jurnal Computech & Bisnis*, 13(2), 81–90.
- Oliveira, T., Thomas, M., Baptista, G., & Campos, F. (2016). Mobile payment: Understanding the determinants of customer adoption and intention to recommend the technology. *Computers in Human Behavior*, 61(August), 404–414. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.03.030>
- Pangestu, M. G., & Pasaribu, J. P. K. (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 MANAGE*, 1(1), 29–37. <https://ejournal.unama.ac.id/index.php/jumanager/article/view/23%0Ahttps://ejournal.unama.ac.id/index.php/jumanager/article/download/23/18>
- Riyanto, G. P. (2022). Pengguna Internet di Indonesia Tembus 210 Juta pada 2022. *Kompas.Com*. <https://tekno.kompas.com/read/2022/06/10/19350007/pengguna-internet-di-indonesia-tembus-210-juta-pada-2022?page=all>
- Saffianah, N., & Amir, W. (2022). Implementasi Fintech (E-Wallet) Dalam Mengembangkan Bisnis Bagi Pelaku Umkm Di Kota Makassar. *JEMBA : Jurnal Ekonomi Pembangunan, Manajemen Dan Bisnis, Akuntansi*, 2(1), 1–8. <https://doi.org/10.52300/jemba.v2i1.4322>
- Sari, K. (2020). Analisis Pendekatan Behavioral Intention Pada Minat Menggunakan Mobile Payment OVO. *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Manajemen*, 5(4), 1–12.
- Sihaloho, J. E., Ramadani, A., & Rahmayanti, S. (2020). Implementasi Sistem Pembayaran Quick Response Indonesia Standard Universitas Sumatera Utara (1)(2)(3). *Jurnal Manajemen Bisnis*, 17(2), 287–297. <http://journal.undiknas.ac.id/index.php/magister-manajemen/>
- Sugiyono. (2015). *Statistika untuk Penelitian* (26th ed.). ALFABETA.
- Sya'rawie, M. M. (2022). Penggunaan QRIS di Kaltim Masih Didominasi Samarinda. *Bisnis.Com*. <https://kalimantan.bisnis.com/read/20220617/408/1544978/penggunaan-qr-is-di-kaltim-masih-didominasi-warga-samarinda>
- Utami, R. A. (2018). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Pelaku UMKM Menggunakan E-Commerce (Studi Kasus pada Aplikasi Pesan Bungkus di Kota Samarinda). *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 1.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User Acceptance of Informations Technology: Toward a Unified View. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 27(3), 425–478. [tudylid.com/doc/4387221/venkatesh2003.en.id-unlocked--1-](http://tudylid.com/doc/4387221/venkatesh2003.en.id-unlocked--1-)
- Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, X. (2012). Consumer acceptance and use of information technology: Extending the unified theory of acceptance and use of technology. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 36(1), 157–178. <https://doi.org/10.2307/41410412>
- Yusman, C. A. (2022). Analisis Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Pedagang terhadap Penggunaan Quick Response Code Indonesian Standard di Metropolitan City Panam Kota Pekanbaru Menurut Ekonomi Syariah.