Journal of Management and Digital Business, 6(3), 2026, 1341-1356
Available at: https://journal.nurscienceinstitute.id/index.php/jmdb
EISSN: 2797-9555

Adopsi QRIS dan perilaku penggunaan aktual: Peran kemudahan penggunaan, ekspektasi kinerja, dan niat perilaku

Chandra Kevin Dirgantara, Aang Curatman*
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Swadaya Gunung Jati Cirebon, Indonesia

*) Korespondensi (e-mail: aang.curatman@ugj.ac.id)

Abstract
The digital payment transformation in Indonesia is accelerating rapidly with the adoption of QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) as the national standard. Although QRIS user growth has been significant, a gap remains in understanding the mechanisms behind this technology's adoption. This study aims to analyze the influence of Ease of Use and Performance Expectations on Actual QRIS Usage Behavior through Behavioral Intention as a mediating variable. Using a quantitative approach with a cross-sectional design, data were collected from 201 active QRIS users in Cirebon City via a structured questionnaire and analyzed using Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS). The results indicate that Usability and Performance Expectations significantly and positively influence Actual Usage Behavior, with Performance Expectations having a stronger effect. However, Behavioral Intention did not mediate this relationship, suggesting that practical needs and habits influence QRIS usage more than conscious intentions. These findings have important implications for regulators and service providers in optimizing strategies to increase QRIS adoption by emphasizing the system's functional benefits and ease of use.

Keywords: QRIS, Technology Adoption, UTAUT, Digital Payments

Abstrak
Transformasi pembayaran digital di Indonesia semakin pesat dengan adopsi QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) sebagai standar nasional. Meskipun pertumbuhan pengguna QRIS signifikan, masih terdapat kesenjangan dalam memahami mekanisme adopsi teknologi ini. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Ekspektasi Kinerja terhadap Perilaku Penggunaan Aktual QRIS melalui Niat Perilaku sebagai variabel mediasi. Menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain cross-sectional, data dikumpulkan dari 201 pengguna QRIS aktif di Kota Cirebon melalui kuesioner terstruktur dan dianalisis menggunakan Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kemudahan Penggunaan dan Ekspektasi Kinerja berpengaruh positif signifikan terhadap Perilaku Penggunaan Aktual, dengan Ekspektasi Kinerja memiliki pengaruh lebih kuat. Namun, Niat Perilaku tidak terbukti memediasi hubungan tersebut, mengindikasikan bahwa penggunaan QRIS lebih dipengaruhi oleh kebutuhan praktis dan kebiasaan dibandingkan niat yang disadari. Temuan ini memberikan implikasi penting bagi regulator dan penyedia layanan dalam mengoptimalkan strategi peningkatan adopsi QRIS dengan menekankan manfaat fungsional dan kemudahan sistem.

Kata kunci: QRIS, Adopsi Teknologi, UTAUT, Pembayaran Digital

How to cite: Dirgantara, C. K., & Curatman, A. (2026). Adopsi QRIS dan perilaku penggunaan aktual: Peran kemudahan penggunaan, ekspektasi kinerja, dan niat perilaku. *Journal of Management and Digital Business*, *6*(3), 1341–1356. https://doi.org/10.53088/jmdb.v6i3.3090

Copyright © 2026 by Authors; this is an open-access article under the CC BY-SA License (https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0).

1. Pendahuluan

Dalam beberapa tahun terakhir, perhatian terhadap transformasi digital pembayaran semakin meningkat, terutama seiring dengan perkembangan teknologi finansial dan perubahan preferensi konsumen di sektor jasa keuangan. Transformasi ini ditandai dengan peralihan dari pembayaran konvensional berbasis tunai dan kartu kredit menuju pembayaran digital berbasis teknologi mobile yang lebih praktis dan efisien. Salah satu inisiatif pemerintah yang signifikan dalam mendorong adopsi pembayaran digital adalah peluncuran QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) oleh Bank Indonesia sebagai standar kode respons cepat nasional yang memungkinkan konsumen melakukan pembayaran digital dengan mudah melalui berbagai aplikasi dompet digital dan mobile banking.

Sejak peluncurannya, QRIS telah menunjukkan pertumbuhan yang pesat, dengan nilai dan volume transaksi yang terus meningkat dari tahun ke tahun (Paramita & Cahyadi, 2024). Data dari Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia menunjukkan bahwa pada September 2024, total pengguna QRIS di Indonesia mencapai 53 juta pengguna, mengalami peningkatan sebesar 2 juta pengguna dibandingkan bulan Juni 2024 (ASPI Indonesia, 2024). Pertumbuhan yang pesat ini mengindikasikan bahwa QRIS telah menjadi salah satu metode pembayaran digital yang diterima luas oleh masyarakat Indonesia, namun di sisi lain masih terdapat tantangan signifikan dalam hal akselerasi adopsi di berbagai segmen masyarakat dan pemahaman mendalam mengenai faktor-faktor yang mendorong penggunaan berkelanjutan.

Fenomena adopsi QRIS ini dapat dijelaskan melalui kerangka teori Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) yang dikembangkan oleh Venkatesh et al. (2003), yang merupakan integrasi dari delapan model penerimaan teknologi terdahulu dan telah diuji secara empiris dalam berbagai konteks teknologi informasi. Dalam konteks QRIS, kemudahan penggunaan merujuk pada persepsi pengguna mengenai sejauh mana menggunakan sistem QRIS dianggap mudah dan bebas dari usaha yang berlebihan, sementara ekspektasi kinerja berkaitan dengan keyakinan bahwa penggunaan QRIS akan memberikan manfaat nyata seperti peningkatan efisiensi, kecepatan transaksi, dan kemudahan dalam mengelola keuangan. Kedua faktor ini kemudian mempengaruhi niat perilaku pengguna, yang selanjutnya dapat mendorong penggunaan aktual teknologi pembayaran digital.

Meskipun berbagai penelitian telah dilakukan untuk memahami adopsi QRIS, masih terdapat beberapa kesenjangan penting yang perlu diisi meliputi: (1) mayoritas penelitian kuantitatif belum menguji indirect effect secara rinci sebagaimana yang diperlukan dalam mediation model testing formal (Muhammad et al., 2024; Paramita & Cahyadi, 2024). (2) pelaporan statistik dalam penelitian terdahulu seringkali belum lengkap dengan *effect size* dan *confidence intervals*, serta kurangnya model *fit indices* yang penting untuk menilai kesesuaian model struktural dengan data empiris (Clara, 2023). (3) sampel penelitian terdahulu seringkali terbatas pada segmen tertentu seperti Generasi Z (Adnan et al., 2025), pelaku UMKM (Jati et al., 2023; Nurhapsari & Sholihah, 2022; Solikhah et al., 2020), atau wilayah urban tertentu (Muchtar et al.,

2024), sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasi secara luas kepada populasi pengguna QRIS yang lebih beragam. (4) variasi dalam variabel penentu yang digunakan dalam berbagai studi menyebabkan kurangnya standar model yang dapat direplikasi dan dibandingkan antarpenelitian, sehingga sulit untuk membangun pemahaman yang konsisten mengenai faktor-faktor kunci yang mempengaruhi adopsi QRIS.

Penelitian ini menawarkan beberapa keunikan yang membedakannya dari studi-studi terdahulu dan menjawab kesenjangan yang telah diidentifikasi yaitu penelitian ini menggunakan pengujian model mediasi formal dengan pendekatan *Structural Equation Modeling-Partial Least Squares* (SEM-PLS) yang memungkinkan analisis mendalam terhadap pengaruh langsung dan tidak langsung, serta memberikan pelaporan statistik yang komprehensif mencakup *effect size*, *confidence intervals*, dan model *fit indices* yang sering diabaikan dalam penelitian sebelumnya. kemudian penelitian ini juga menggunakan sampel yang lebih inklusif dengan melibatkan pengguna QRIS aktif dari berbagai latar belakang demografis di Kota Cirebon, tidak terbatas pada segmen spesifik seperti generasi tertentu atau pelaku usaha saja, sehingga hasil penelitian dapat memberikan gambaran yang lebih representatif mengenai perilaku adopsi QRIS di masyarakat umum, dan yang terakhir, penelitian ini secara eksplisit menguji peran mediasi niat perilaku dalam hubungan antara kemudahan penggunaan dan ekspektasi kinerja terhadap perilaku penggunaan aktual, yang belum banyak dilakukan secara komprehensif dalam konteks QRIS di Indonesia.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara komprehensif pengaruh kemudahan penggunaan dan ekspektasi kinerja terhadap perilaku penggunaan aktual QRIS dengan mempertimbangkan peran mediasi niat perilaku. Sehingga penelitian ini diharapkan akan memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan teori adopsi teknologi di Indonesia khususnya dalam konteks QRIS sebagai standar pembayaran digital, dengan memperkuat pemahaman tentang peran niat perilaku sebagai mediator antara kemudahan penggunaan dan ekspektasi kinerja terhadap perilaku penggunaan aktual.

2. Tinjauan Pustaka

Teori Unified Theory of Acceptance dan Use of Technology (UTAUT)

Penelitian ini berlandaskan pada teori *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) yang dikembangkan oleh Venkatesh et al. (2003). Dalam konteks adopsi teknologi pembayaran digital seperti QRIS, model UTAUT menjadi sangat relevan karena teknologi ini melibatkan perubahan perilaku konsumen dari metode pembayaran tradisional ke metode digital yang memerlukan pemahaman mengenai faktor-faktor yang mendorong atau menghambat adopsi. Ekspektasi Kinerja, yang didefinisikan sebagai tingkat kepercayaan individu bahwa menggunakan sistem akan membantu mereka mencapai keuntungan dalam kinerja pekerjaan atau aktivitas, dalam konteks QRIS tercermin pada persepsi pengguna mengenai manfaat fungsional seperti efisiensi waktu, kemudahan transaksi, dan keamanan pembayaran.

Kemudahan Penggunaan, yang merujuk pada tingkat kemudahan yang diasosiasikan dengan penggunaan sistem, dalam konteks QRIS berkaitan dengan persepsi pengguna mengenai seberapa mudah mempelajari dan mengoperasikan sistem pembayaran ini tanpa memerlukan usaha kognitif yang berlebihan. Penelitian-penelitian terkini telah mengkonfirmasi validitas dan relevansi UTAUT dalam teknologi finansial digital. Muchtar et al. (2024) dalam studi mereka mengenai adopsi QRIS dari perspektif pelanggan menemukan bahwa konstruk UTAUT, khususnya ekspektasi kinerja dan kemudahan penggunaan, memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan adopsi QRIS, dengan *customer experience* menjadi mediator penting. Paramita & Cahyadi (2024) menggunakan *extended* UTAUT model untuk meneliti determinan niat perilaku dan perilaku penggunaan aktual QRIS, menemukan bahwa kemudahan penggunaan dan ekspektasi kinerja berpengaruh signifikan terhadap niat perilaku, yang kemudian mempengaruhi perilaku penggunaan aktual.

Kemudahan Penggunaan dan Perilaku Penggunaan Aktual QRIS

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan merupakan faktor penting dalam mendorong perilaku penggunaan aktual teknologi pembayaran digital. Paramita & Cahyadi (2024) menemukan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan aktual QRIS melalui mekanisme mediasi niat perilaku. Penelitian Muhammad et al. (2024) juga mengonfirmasi bahwa faktor kemudahan berkontribusi pada penerimaan dan penggunaan QRIS dalam transaksi digital. Wijayanto et al. (2024) dalam penelitiannya mengenai aplikasi model TAM menemukan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan pada keputusan penggunaan QRIS. Temuan serupa juga diperoleh Jati et al. (2023) yang menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan mendorong adopsi QRIS di kalangan UMKM di Surabaya.

Ekspektasi Kinerja dan Perilaku Penggunaan Aktual QRIS

Ekspektasi kinerja telah terbukti menjadi prediktor kuat dalam adopsi teknologi pembayaran digital. Paramita & Cahyadi (2024) menemukan bahwa ekspektasi kinerja berpengaruh signifikan terhadap penggunaan aktual QRIS, di mana pengguna yang memiliki keyakinan tinggi terhadap manfaat QRIS cenderung menggunakannya secara konsisten. Muchtar et al. (2024) dalam studinya tentang perspektif pelanggan terhadap adopsi QRIS menemukan bahwa ekspektasi kinerja dan kepercayaan pelanggan mendorong adopsi QRIS secara signifikan. Muhammad et al. (2024) juga mengonfirmasi bahwa faktor manfaat yang diharapkan berkontribusi signifikan pada penerimaan dan penggunaan QRIS.

Kemudahan Penggunaan dan Niat Perilaku

Hubungan antara kemudahan penggunaan dan niat perilaku telah banyak dikaji dalam literatur adopsi teknologi. Nurhapsari & Sholihah (2022) dalam penelitiannya pada UMKM di pasar tradisional Kota Semarang menemukan bahwa kemudahan penggunaan signifikan mempengaruhi niat untuk menggunakan QRIS. Jati et al. (2023) juga menemukan bahwa persepsi kemudahan penggunaan mendorong terbentuknya niat adopsi QRIS di kalangan UMKM. Penelitian Wijayanto et al. (2024) mengonfirmasi

bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap niat menggunakan pembayaran digital QRIS. Temuan-temuan ini sejalan dengan kerangka teori TAM dan UTAUT yang menyatakan bahwa sistem yang mudah digunakan akan meningkatkan motivasi individu untuk mengadopsi teknologi

Ekspektasi dan terhadap Niat Perilaku

Ekspektasi kinerja merupakan prediktor kuat terhadap niat perilaku dalam adopsi teknologi. Paramita & Cahyadi (2024) menemukan bahwa ekspektasi kinerja berpengaruh signifikan terhadap niat perilaku dalam penggunaan QRIS. Muchtar et al. (2024) juga mengonfirmasi bahwa ekspektasi terhadap manfaat dan kinerja QRIS meningkatkan niat pelanggan untuk mengadopsi sistem pembayaran digital tersebut. Muhammad et al. (2024) menemukan bahwa keyakinan pengguna terhadap manfaat QRIS memperkuat niat untuk menggunakannya. Penelitian-penelitian ini menegaskan bahwa semakin tinggi keyakinan pengguna terhadap manfaat yang akan diperoleh, semakin kuat pula niat mereka untuk menggunakan QRIS

Niat Perilaku dan Perilaku Penggunaan Aktual QRIS

Niat perilaku telah lama diakui sebagai prediktor langsung terhadap perilaku aktual dalam berbagai model adopsi teknologi. Sembiring et al. (2022) menemukan bahwa niat perilaku menjadi prediktor penting dalam adopsi teknologi pembayaran mobile di Indonesia. Susiloadi et al. (2023) mengonfirmasi pengaruh signifikan niat perilaku terhadap adopsi pembayaran mobile. Adnan et al. (2025) dalam penelitiannya pada Generasi Z di Banda Aceh menemukan bahwa niat perilaku mendorong penggunaan QRIS secara aktual. Nurhapsari & Sholihah (2022) juga menemukan bahwa niat berpengaruh signifikan terhadap adopsi QRIS di pasar tradisional.

Niat Perilaku sebagai Variabel Mediator dalam Hubungan antara Ekspektasi Upaya dan Perilaku Penggunaan Aktual QRIS

Peran mediasi niat perilaku dalam hubungan antara persepsi pengguna dan perilaku aktual telah banyak dikaji dalam literatur adopsi teknologi. Paramita & Cahyadi (2024) menemukan bahwa niat perilaku memediasi pengaruh kemudahan penggunaan dan ekspektasi kinerja terhadap penggunaan aktual QRIS. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna yang merasakan QRIS mudah digunakan cenderung memiliki niat yang lebih tinggi untuk menggunakan teknologi tersebut, yang kemudian dapat mendorong terbentuknya perilaku penggunaan aktual.

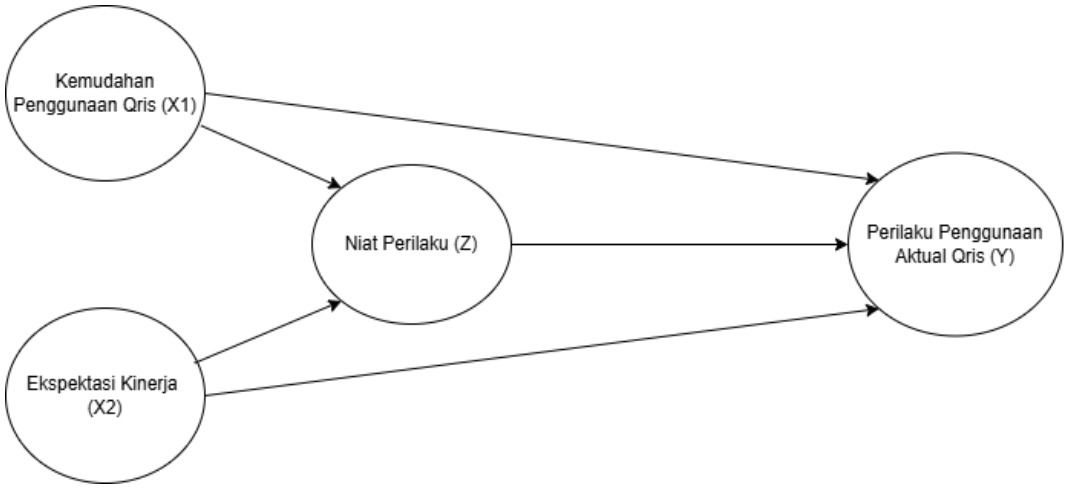
Niat Perilaku sebagai Variabel Mediator dalam Hubungan antara Ekspektasi Kinerja dan Perilaku Penggunaan Aktual QRIS

Niat perilaku sebagai variabel mediator dalam hubungan antara ekspektasi kinerja dan perilaku penggunaan aktual QRIS menunjukkan bahwa keyakinan pengguna terhadap manfaat teknologi dapat memengaruhi penggunaan aktual melalui terbentuknya niat untuk menggunakan teknologi tersebut. Penelitian Sembiring et al. (2022) mengonfirmasi bahwa niat perilaku memiliki peran penting sebagai mekanisme mediasi dalam adopsi teknologi pembayaran mobile. Selain itu, Susiloadi et al. (2023) juga menemukan bahwa niat perilaku berfungsi sebagai jembatan antara faktor

psikologis pengguna dan perilaku penggunaan aktual pada sistem pembayaran mobile

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif cross-sectional. Penelitian kuantitatif merupakan pendekatan empiris yang berfokus pada pengumpulan, analisis, dan penyajian data dalam bentuk numerik. Penelitian ini merupakan penelitian eksplanatori yang bertujuan untuk menjelaskan dan membuktikan hipotesis tentang mekanisme pengaruh variabel independen (Kemudahan Penggunaan dan Ekspektasi Kinerja) terhadap variabel dependen (Perilaku Penggunaan Aktual QRIS) melalui jalur mediasi (Niat Perilaku).



Gambar 1. Model Penelitian

Populasi terdiri dari pengguna QRIS aktif di Kota Cirebon. Sampel ditentukan menggunakan non-probability sampling, secara khusus purposive sampling. Kriteria inklusi meliputi pengguna dengan usia minimal 18 tahun dan maksimal 65 tahun, berdomisili atau bekerja di Kota Cirebon, telah menggunakan QRIS minimal selama 2 bulan, memiliki akses ke smartphone yang mendukung pembayaran QRIS, dan bersedia menjadi responden.

Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Lemeshow dengan tingkat kepercayaan 99% dan tingkat presisi 10%. Berdasarkan perhitungan tersebut, jumlah minimum sampel yang diperlukan adalah sebanyak 166 responden. Namun, pada proses pengumpulan data di lapangan, jumlah kuesioner yang berhasil dikumpulkan dan diisi secara lengkap melebihi jumlah minimum yang telah ditetapkan, yaitu sebanyak 201 responden.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM). PLS-SEM adalah metode analisis SEM yang berbasis varian (*variance-based*), yang dipilih karena kemampuannya menangani model yang kompleks serta mengatasi isu data seperti ukuran sampel yang kecil dan adanya multikolinieritas.

Tabel 1. Variabel Penelian dan Indikator

Variabel	Dimensi	Indikator	Sumber
Kemudahan Penggunaan	Kemudahan Interaksi	1. Antarmuka aplikasi QRIS intuitif dan mudah dipahami 2. Navigasi sistem QRIS sederhana dan jelas 3. Tampilan dan desain aplikasi user-friendly	Jati et al. (2023); Paramita & Cahyadi (2024); Venkatesh et al. 2003; Waluyo (2023)
	Kesederhanaan Proses	4. Proses transaksi QRIS singkat dan efisien 5. Input data yang tidak rumit dan minimal 6. Langkah-langkah transaksi mudah diikuti	Nurhapsari & Sholihah (2022); Wijayanto et al. (2024)
	Kemudahan Pembelajaran	7. Mudah dipelajari oleh pengguna baru 8. Tidak memerlukan pelatihan teknis yang kompleks 9. Dapat dikuasai dengan pengalaman langsung	Gunawan et al. (2024); Susiloadi et al. (2023)
Ekspektasi Kinerja	Manfaat Fungsional	10. Kecepatan transaksi lebih tinggi dari metode pembayaran lain 11. Efisiensi penggunaan QRIS dalam melakukan pembayaran 12. Kemudahan dalam mengelola transaksi keuangan 13. Jangkauan pembayaran yang lebih luas	Nurhapsari & Sholihah, (2022); Paramita & Cahyadi (2024); Venkatesh et al. (2003)
	Keandalan dan Keamanan	14. Keamanan transaksi QRIS terjamin 15. Perlindungan data pribadi pengguna terjaga 16. Kepercayaan terhadap keandalan sistem QRIS 17. Risiko kehilangan dana minimal	Gunawan et al. (2023); Muhammad et al. (2024); Waluyo (2023)
Niat Perilaku	Intensitas niat penggunaan	18. Kesiapan untuk menggunakan QRIS dalam transaksi pembayaran 19. Motivasi yang kuat untuk mengadopsi QRIS 20. Niat untuk menggunakan QRIS di masa depan 21. Komitmen untuk secara konsisten menggunakan QRIS	Paramita & Cahyadi (2024); Sembiring et al. (2022); Susiloadi et al. (2023); Venkatesh et al. (2003)
Penggunaan Aktual	Frekuensi Penggunaan	22. Seberapa sering menggunakan QRIS per minggu/bulan 23. Intensitas penggunaan QRIS dalam transaksi sehari-hari	Muhammad et al. (2024); Paramita & Cahyadi (2024)
	Durasi Penggunaan	24. Lamanya periode menggunakan QRIS secara berkelanjutan 25. Kontinuitas penggunaan QRIS dari waktu ke waktu	Muhammad et al. (2024)
	Konsistensi Penggunaan	26. Memilih QRIS sebagai metode pembayaran utama 27. Konsistensi penggunaan QRIS dalam berbagai jenis transaksi	Paramita & Cahyadi, (2024); Muchtar et al. (2024)

4. Hasil dan Pembahasan

4.1. Hasil penelitian

Analisis Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif memberikan gambaran umum tentang data berdasarkan rata-rata (*mean*), standar deviasi (*standard deviation*), nilai maksimum, dan nilai minimum. Hasil analisis statistik deskriptif dalam penelitian ini disajikan dalam Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Uji Statistik Deskriptif

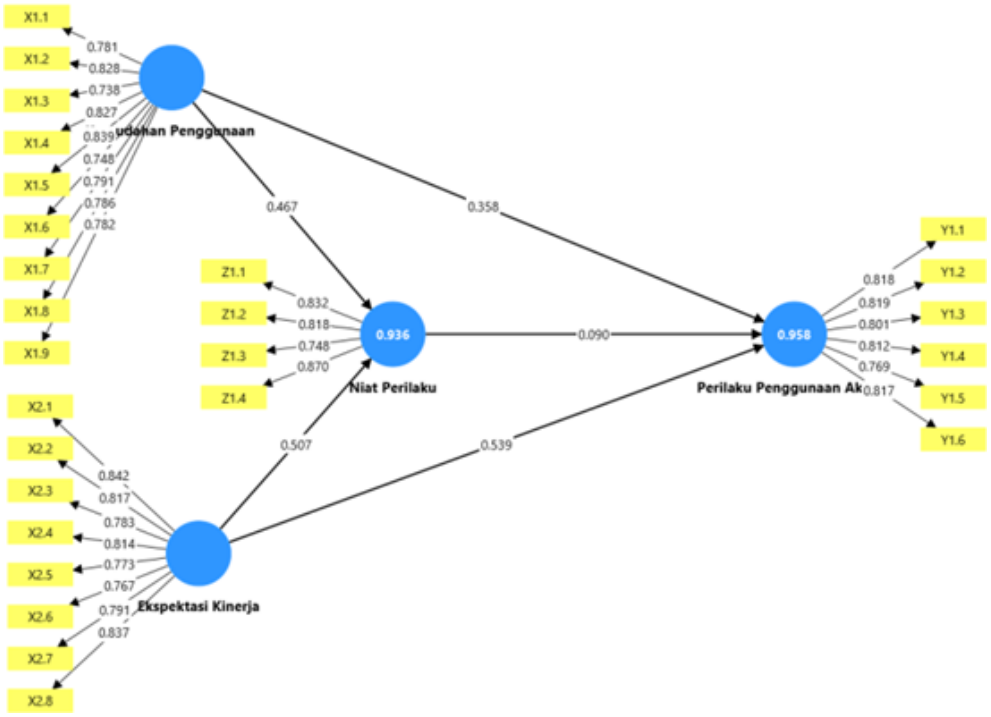
Indikator	Mean	Median	Min.	Max.	Std. dev
X1.1	4,438	5,000	2,000	5,000	0,717
X1.2	4,284	4,000	2,000	5,000	0,831
X1.3	4,363	4,000	2,000	5,000	0,728
X1.4	4,393	5,000	2,000	5,000	0,816
X1.5	4,368	5,000	2,000	5,000	0,860
X1.6	4,363	4,000	2,000	5,000	0,721
X1.7	4,343	4,000	2,000	5,000	0,783
X1.8	4,308	4,000	2,000	5,000	0,807
X1.9	4,423	5,000	2,000	5,000	0,716
X2.1	4,403	5,000	2,000	5,000	0,847
X2.2	4,303	4,000	2,000	5,000	0,800
X2.3	4,478	5,000	2,000	5,000	0,734
X2.4	4,294	4,000	2,000	5,000	0,809
X2.5	4,358	5,000	2,000	5,000	0,792
X2.6	4,398	5,000	2,000	5,000	0,760
X2.7	4,303	4,000	2,000	5,000	0,781
X2.8	4,408	5,000	2,000	5,000	0,806
Z1.1	4,323	4,000	2,000	5,000	0,766
Z1.2	4,393	5,000	2,000	5,000	0,840
Z1.3	4,333	4,000	2,000	5,000	0,735
Z1.4	4,308	4,000	2,000	5,000	0,837
Y1.1	4,393	5,000	2,000	5,000	0,804
Y1.2	4,333	4,000	2,000	5,000	0,819
Y1.3	4,393	5,000	2,000	5,000	0,753
Y1.4	4,343	5,000	2,000	5,000	0,827
Y1.5	4,353	4,000	2,000	5,000	0,759
Y1.6	4,383	5,000	2,000	5,000	0,765

Berdasarkan Tabel 2, menunjukkan bahwa seluruh indikator pada variabel Kemudahan Penggunaan, Ekspektasi Kinerja, Niat Perilaku, dan Perilaku Penggunaan Aktual memiliki nilai mean di atas 4, yang mengindikasikan bahwa persepsi dan perilaku responden terhadap penggunaan QRIS berada pada kategori tinggi. Nilai median yang didominasi oleh angka 4 dan 5 serta nilai standar deviasi yang relatif rendah menunjukkan bahwa jawaban responden cenderung konsisten dan tidak menyimpang secara signifikan. Temuan ini menegaskan bahwa responden menilai QRIS mudah digunakan, memiliki manfaat kinerja yang tinggi, serta memiliki niat dan perilaku penggunaan aktual yang kuat, sehingga data penelitian dinilai layak untuk dilanjutkan ke tahap pengujian hipotesis.

Analisis Model Struktural

Gambar 2 menunjukkan nilai R^2 sebesar 0,936 untuk Niat Perilaku dan 0,958 untuk Perilaku Penggunaan Aktual. Ekspektasi Kinerja memiliki pengaruh terkuat (path

coefficient = 0,539) terhadap Perilaku Penggunaan Aktual, diikuti Kemudahan Penggunaan (0,358). Pengaruh Niat Perilaku terhadap Perilaku Penggunaan Aktual sangat lemah (0,090), menunjukkan peran mediasi yang tidak signifikan.



Gambar 2. Model Struktur

Uji Validitas dan Reliabilitas

Tabel 3. Hasil Uji Validitas

Ekspektasi Kinerja		Kemudahan Penggunaan		Niat Perilaku		Perilaku Penggunaan Aktual	
Indikator	Outer Loading	Indikator	Outer Loading	Indikator	Outer Loading	Indikator	Outer Loading
X1.1	0,781	X2.1	0,842	Z1.1	0,832	Y1.1	0,818
X1.2	0,828	X2.2	0,817	Z1.2	0,818	Y1.2	0,819
X1.3	0,738	X2.3	0,783	Z1.3	0,748	Y1.3	0,801
X1.4	0,827	X2.4	0,814	Z1.4	0,870	Y1.4	0,812
X1.5	0,839	X2.5	0,773			Y1.5	0,769
X1.6	0,748	X2.6	0,767			Y1.6	0,817
X1.7	0,791	X2.7	0,791				
X1.8	0,786	X2.8	0,837				
X1.9	0,782						

Tabel 4. Hasil uji AVE, Cronbach's alpha dan Composite reliability

Variabel	AVE	Cronbach's alpha	Composite reliability
Ekspektasi Kinerja	0,645	0,921	0,936
Kemudahan Penggunaan	0,627	0,925	0,938
Niat Perilaku	0,669	0,834	0,890
Perilaku Penggunaan Aktual	0,650	0,892	0,918

Berdasarkan Tabel 3 hasil pengujian outer loading, seluruh indikator pada variabel Kemudahan Penggunaan, Ekspektasi Kinerja, Niat Perilaku, dan Perilaku Penggunaan Aktual memiliki nilai outer loading lebih besar dari 0,70. Hal ini menunjukkan bahwa setiap indikator mampu merefleksikan konstruk laten yang

diukurnya secara memadai. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator penelitian memenuhi kriteria validitas konvergen dan layak digunakan dalam analisis lanjutan. Pengujian validitas konvergen juga diperkuat melalui nilai AVE. Hasil analisis pada Tabel 4 menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai AVE lebih besar dari 0,50, yang berarti masing-masing konstruk mampu menjelaskan lebih dari 50% varians indikator-indikator penyusunnya. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa validitas konvergen dalam penelitian ini telah terpenuhi dengan baik.

Dalam uji reliabilitas, Hasil analisis pada Tabel 4 menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability di atas 0,70, yang mengindikasikan tingkat konsistensi internal yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen penelitian yang digunakan bersifat stabil, konsisten, dan reliabel, sehingga layak digunakan untuk analisis struktural pada tahap selanjutnya.

Uji Nilai VIF

Tabel 5. Hasil Uji Nilai VIF

Variabel	Indikator	VIF
Ekspektasi Kinerja	X1.1	2,652
	X1.2	3,422
	X1.3	2,413
	X1.4	3,162
	X1.5	2,960
	X1.6	2,278
	X1.7	2,918
	X1.8	2,763
	X1.9	2,298
Kemudahan Penggunaan	X2.1	3,165
	X2.2	2,886
	X2.3	2,380
	X2.4	2,794
	X2.5	2,368
	X2.6	2,259
	X2.7	2,454
	X2.8	2,811
Niat Perilaku	Z1.1	1,967
	Z1.2	1,814
	Z1.3	1,499
	Z1.4	2,289
Perilaku Penggunaan Aktual	Y1.1	2,307
	Y1.2	2,526
	Y1.3	2,233
	Y1.4	2,262
	Y1.5	2,307
	Y1.6	2,545

Berdasarkan uji VIF (*Variance Inflation Factor*) pada Tabel 5 seluruh indikator pada variabel Ekspektasi Kinerja (X1), Kemudahan Penggunaan (X2), Niat Perilaku (Z1), dan Perilaku Penggunaan Aktual (Y1) memiliki nilai VIF yang berada di bawah batas kritis yang umum digunakan, yaitu < 5. Nilai VIF tertinggi terdapat pada indikator X1.2 sebesar 3,422, sedangkan nilai terendah terdapat pada indikator Z1.3 sebesar 1,499. Hasil tersebut menunjukkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinearitas yang serius

antar indikator dalam model penelitian karena seluruh nilai VIF berada di bawah ambang batas 5, maka dapat disimpulkan bahwa model penelitian memenuhi asumsi non-multikolinearitas. Dengan demikian, setiap indikator mampu menjelaskan konstruknya secara baik tanpa adanya hubungan linear yang berlebihan dengan indikator lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa data penelitian layak untuk dilanjutkan ke tahap analisis berikutnya.

Uji R-Square

Tabel 6. Hasil Uji R-Square

Variabel	R-square	R-square adjusted	Keterangan
Niat Perilaku	0,936	0,935	Kuat
Perilaku Penggunaan Aktual	0,958	0,958	Kuat

Berdasarkan Tabel 6 Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel Niat Perilaku memiliki nilai R-square sebesar 0,936, yang berarti bahwa 93,6% variasi niat perilaku dapat dijelaskan oleh variabel Kemudahan Penggunaan dan Ekspektasi Kinerja. Sementara itu, variabel Perilaku Penggunaan Aktual memiliki nilai R-square sebesar 0,958, yang menunjukkan bahwa 95,8% variasi perilaku penggunaan aktual dapat dijelaskan oleh Kemudahan Penggunaan, Ekspektasi Kinerja, dan Niat Perilaku. Nilai R-square yang sangat tinggi ini mengindikasikan bahwa model struktural memiliki daya jelaskan yang sangat kuat, serta menunjukkan bahwa variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian telah tepat dalam menjelaskan perilaku penggunaan QRIS.

Uji F-Square

Tabel 7. Hasil Uji F-Square

Variabel	F-Square	Kategori
Ekspektasi Kinerja -> Niat Perilaku	0,205	Sedang
Ekspektasi Kinerja -> Perilaku Penggunaan Aktual	0,296	Sedang
Kemudahan Penggunaan -> Niat Perilaku	0,173	Sedang
Kemudahan Penggunaan -> Perilaku Penggunaan Aktual	0,134	Sedang
Niat Perilaku -> Perilaku Penggunaan Aktual	0,013	kecil

Hasil pengujian F-square menunjukkan bahwa pengaruh ekspektasi kinerja terhadap niat perilaku (0,205) dan perilaku penggunaan aktual (0,296) berada pada kategori sedang. pengaruh kemudahan penggunaan terhadap niat perilaku (0,173) dan perilaku penggunaan aktual (0,134) juga berada pada kategori sedang. Sedangkan pengaruh niat perilaku terhadap perilaku penggunaan aktual tergolong kecil (0,013). Temuan ini menunjukkan bahwa ekspektasi kinerja dan kemudahan penggunaan memiliki kontribusi yang lebih besar dalam memengaruhi perilaku penggunaan aktual dibandingkan niat perilaku.

Uji Hipotesis

Berdasarkan uji hipotesis pada Tabel 8, Hasil pengujian direct effect menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan dan ekspektasi kinerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku penggunaan aktual, sehingga H1 dan H2 diterima. Kemudahan penggunaan dan ekspektasi kinerja juga berpengaruh positif dan

signifikan terhadap niat perilaku, sehingga H3 dan H4 diterima. Namun, niat perilaku tidak berpengaruh signifikan terhadap perilaku penggunaan aktual sehingga H5 ditolak.

Tabel 8. Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis	Jalur	Original sample	T statistics	P values	Hasil
Direct Effect:					
H1	X1 -> Y	0,358	3,714	0,000	Terbukti
H2	X2 -> Y	0,539	5,623	0,000	Terbukti
H3	X1 -> M	0,467	5,169	0,000	Terbukti
H4	X2 -> M	0,507	5,672	0,000	Terbukti
H5	M -> Y	0,090	1,574	0,116	Tidak Terbukti
Indirect Effect:					
H6	X1 -> M -> Y	0,042	1,465	0,143	Tidak Terbukti
H7	X2 -> M -> Y	0,046	1,510	0,131	Tidak Terbukti

Berdasarkan uji hipotesis pada Tabel 8, Hasil pengujian direct effect menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan dan ekspektasi kinerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku penggunaan aktual, sehingga H1 dan H2 diterima. Kemudahan penggunaan dan ekspektasi kinerja juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat perilaku, sehingga H3 dan H4 diterima. Namun, niat perilaku tidak berpengaruh signifikan terhadap perilaku penggunaan aktual sehingga H5 ditolak. Sementara itu, hasil pengujian indirect effect menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan dan ekspektasi kinerja tidak berpengaruh signifikan terhadap perilaku penggunaan aktual melalui niat perilaku. Oleh karena itu, H6 dan H7 ditolak.

4.2. Pembahasan

Pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Perilaku Penggunaan Aktual

Hasil pengujian menunjukkan bahwa Kemudahan Penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Perilaku Penggunaan Aktual QRIS, yang menunjukkan bahwa semakin mudah QRIS dipahami dan digunakan, maka semakin tinggi pula tingkat penggunaan aktualnya. Kemudahan dalam proses transaksi serta fleksibilitas penggunaan mendorong pengguna untuk lebih sering memanfaatkan QRIS dalam aktivitas pembayaran. Temuan ini sejalan dengan penelitian Jati et al. (2023) yang menyatakan bahwa perceived ease of use menjadi faktor penting dalam mendorong penggunaan aktual QRIS, khususnya pada pelaku UMKM.

Pengaruh Ekspektasi Kinerja terhadap Perilaku Penggunaan Aktual

Hasil analisis menunjukkan bahwa Ekspektasi Kinerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Perilaku Penggunaan Aktual QRIS, yang mengindikasikan bahwa keyakinan pengguna terhadap kemampuan QRIS dalam meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kecepatan transaksi dapat mendorong penggunaan QRIS secara aktual. Hal ini menunjukkan bahwa manfaat yang dirasakan pengguna menjadi faktor penting dalam meningkatkan penggunaan teknologi pembayaran digital. Temuan ini sejalan dengan penelitian Muchtar et al. (2024) yang menyatakan bahwa ekspektasi kinerja yang tinggi terhadap sistem pembayaran digital mendorong pengguna untuk

menggunakan teknologi tersebut secara berkelanjutan karena dinilai mampu meningkatkan efisiensi dan keamanan transaksi.

Pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Niat Perilaku

Hasil pengujian menunjukkan bahwa Kemudahan Penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Niat Perilaku, yang menunjukkan bahwa semakin mudah QRIS digunakan, maka semakin tinggi pula keinginan pengguna untuk terus menggunakan QRIS di masa mendatang. Kemudahan dalam memahami sistem serta proses transaksi yang sederhana mampu meningkatkan kenyamanan pengguna dalam menggunakan teknologi pembayaran digital. Temuan ini sejalan dengan penelitian Jati et al. (2023) yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan tidak hanya memengaruhi keputusan penggunaan teknologi, tetapi juga membentuk niat pengguna untuk terus menggunakannya secara berkelanjutan.

Pengaruh Ekspektasi Kinerja terhadap Niat Perilaku

Hasil analisis menunjukkan bahwa Ekspektasi Kinerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Niat Perilaku, yang mengindikasikan bahwa semakin besar keyakinan pengguna terhadap manfaat dan kinerja QRIS, maka semakin kuat pula niat untuk terus menggunakan QRIS. Pengguna cenderung memiliki keinginan menggunakan teknologi pembayaran digital apabila sistem tersebut dinilai mampu memberikan manfaat praktis seperti efisiensi, kemudahan, dan keamanan transaksi. Temuan ini sejalan dengan penelitian Paramita & Cahyadi (2024) yang menyatakan bahwa ekspektasi kinerja menjadi faktor penting dalam membentuk niat perilaku pengguna terhadap teknologi pembayaran digital.

Pengaruh Niat Perilaku terhadap Perilaku Penggunaan Aktual

Hasil pengujian menunjukkan bahwa Niat Perilaku tidak berpengaruh signifikan terhadap Perilaku Penggunaan Aktual QRIS, yang mengindikasikan bahwa keinginan pengguna untuk menggunakan QRIS tidak selalu diwujudkan dalam penggunaan secara nyata. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan aktual QRIS tidak hanya dipengaruhi oleh niat pengguna, tetapi juga dapat dipengaruhi oleh faktor lain seperti kebiasaan penggunaan, kondisi lingkungan, kebutuhan praktis, maupun aksesibilitas sistem pembayaran digital. Temuan ini sejalan dengan penelitian Sembiring et al. (2022) yang menyatakan bahwa niat perilaku tidak selalu mampu mendorong penggunaan aktual teknologi secara langsung dalam konteks penggunaan QRIS.

Pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Perilaku Penggunaan Aktual melalui Niat Perilaku

Hasil pengujian menunjukkan bahwa Niat Perilaku tidak mampu memediasi pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Perilaku Penggunaan Aktual QRIS, yang mengindikasikan bahwa kemudahan penggunaan lebih berpengaruh secara langsung terhadap penggunaan aktual tanpa melalui niat perilaku. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna cenderung langsung menggunakan QRIS ketika sistem dianggap mudah dipahami dan praktis digunakan. Temuan ini berbeda dengan penelitian Paramita & Cahyadi (2024) yang menyatakan bahwa niat perilaku dapat berperan sebagai mediator dalam penggunaan teknologi. Namun, dalam penelitian ini, penggunaan

aktual QRIS lebih dipengaruhi oleh faktor praktis dan kebiasaan pengguna dibandingkan niat perilaku.

Pengaruh Ekspektasi Kinerja terhadap Perilaku Penggunaan Aktual melalui Niat Perilaku

Hasil analisis menunjukkan bahwa Niat Perilaku tidak mampu memediasi pengaruh Ekspektasi Kinerja terhadap Perilaku Penggunaan Aktual QRIS. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun pengguna memiliki keyakinan bahwa QRIS dapat memberikan manfaat dan meningkatkan efisiensi transaksi, hal tersebut tidak selalu mendorong penggunaan aktual melalui niat perilaku. Penggunaan QRIS cenderung lebih dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti kebutuhan transaksi, kebiasaan pengguna, dan kondisi penggunaan sehari-hari. Temuan ini sejalan dengan penelitian Sembiring et al. (2022) yang menyatakan bahwa ekspektasi kinerja tidak selalu mampu mendorong penggunaan aktual teknologi melalui niat perilaku sebagai variabel perantara.

5. Kesimpulan

Penelitian ini ingin menganalisis bagaimana Kemudahan Penggunaan (*Effort Expectancy*) dan Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectancy*) memengaruhi Perilaku Penggunaan Aktual QRIS, dengan Niat Perilaku sebagai jembatan mediasi, menggunakan metode *Structural Equation Modeling–Partial Least Squares* (SEM-PLS). Dari hasil analisis dan uji hipotesis yang sudah dilakukan, ada beberapa temuan penting. Kemudahan Penggunaan ternyata berpengaruh positif dan signifikan terhadap Perilaku Penggunaan Aktual QRIS. Artinya, kalau pengguna merasa QRIS mudah dipahami, dipelajari, dan dioperasikan, mereka akan lebih sering dan konsisten menggunakannya dalam transaksi harian. Jadi, kemudahan ini benar-benar jadi kunci utama membentuk kebiasaan penggunaan.

Selanjutnya, Ekspektasi Kinerja juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Perilaku Penggunaan Aktual QRIS, bahkan lebih kuat daripada kemudahan penggunaan. Ini menunjukkan bahwa manfaat nyata seperti transaksi yang efisien, cepat, aman, dan mudah kelola keuangan jadi pendorong utama agar orang benar-benar pakai QRIS. Kemudahan Penggunaan juga positif dan signifikan memengaruhi Niat Perilaku, yang selaras dengan teori UTAUT bahwa sistem mudah akan memotivasi orang untuk terus mengadopsi teknologi. Begitu juga Ekspektasi Kinerja, semakin yakin pengguna akan manfaat QRIS, semakin kuat niat mereka untuk tetap menggunakannya.

Namun, Niat Perilaku tidak berpengaruh signifikan terhadap Perilaku Penggunaan Aktual QRIS. Dalam kasus QRIS, niat saja tidak langsung berubah jadi tindakan nyata; lebih dipengaruhi kebutuhan praktis dan kebiasaan sehari-hari, jadi peran niat kurang dominan. Akibatnya, Niat Perilaku tidak memediasi pengaruh Kemudahan Penggunaan maupun Ekspektasi Kinerja terhadap Perilaku Penggunaan Aktual.

Referensi

Adnan, M., Akmal Riza, & Nisa Andaiyani. (2025). Analysis Of QRIS Usage Among Generation Z In Banda aceh. *J-EBIS (Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam)*, *9*, 279–290. https://doi.org/10.32505/j-ebis.v9i2.9461

ASPI Indonesia. (2024). *Buletin Statistik ASPI Triwulan III-2024*. Berita Statistik Sistem Pembayaran Indonesia. https://aspi-indonesia.or.id/buletin-statistik-aspi-triwulan-iii-2024/

Clara, W. (2023). The Influence of Digital Payment Innovation, Integrated Marketing Communication, Service Quality on The Level of Satisfaction With QRIS Use in Transactions Among the Millennial Generation in Rebo Village. *International Journal For Multidisciplinary Research*, *5*(5), 1–18. https://doi.org/10.36948/ijfmr.2023.v05i05.7062

Gunawan, A., Jufrizen, & Pulungan, D. R. (2023). Improving MSME performance through financial literacy, financial technology, and financial inclusion. *International Journal of Applied Economics, Finance and Accounting*, *15*(1), 39–52. https://doi.org/10.33094/ijaefa.v15i1.761

Gunawan, Rudianto, Sediatmoko, & Marisi Pakpahan. (2024). The Effect of Knowledge and Ease of Use of Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS) on the Decision to Use E-Wallet as a Payment Means in UMKM in Yogyakarta City. *EPaper Bisnis : International Journal of Entrepreneurship and Management*, *1*(4), 113–120. https://doi.org/10.61132/epaperbisnis.v1i4.133

Jati, A. G. N., Margono, F. P., Ardiyono, T. A., & Wulansari, A. (2023). Analisis Faktor Tingkat Kepercayaan Penggunaan Qris Pada Umkm Di Surabaya Menggunakan Technology Acceptance Model (Tam). *Djtechno: Jurnal Teknologi Informasi*, *4*(1), 141–153. https://doi.org/10.46576/djtechno.v4i1.3319

Muchtar, E. H., Trianto, B., Maulana, I., Alim, M. N., Marasabessy, R. H., Hidayat, W., Junaedi, E., & Masrizal. (2024). Quick response code Indonesia standard (QRIS) E-payment adoption: customers perspective. *Cogent Business & Management*, *11*(1), 1–18. https://doi.org/10.1080/23311975.2024.2316044

Muhammad, F., Suroso, A. I., & Djohar, S. (2024). Factors Influencing The Use of QRIS in Digital Transactions. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, *10*(3), 858–870. https://doi.org/10.17358/jabm.10.3.858

Nurhapsari, R., & Sholihah, E. (2022). Analysis of the factors of intention to use QRIS for MSMEs in Semarang City's traditional market. *Jurnal Ekonomi Modernisasi*, *18*(2), 199–211. https://doi.org/10.21067/jem.v18i2.7291

Paramita, E. D., & Cahyadi, E. R. (2024). The Determinants of Behavioral Intention and Use Behavior of QRIS as Digital Payment Method Using Extended UTAUT Model. *Indonesian Journal of Business and Entrepreneurship*, *10*(1), 132–145. https://doi.org/10.17358/ijbe.10.1.132

Sembiring, M. J., Wibowo, W., & Dewi, G. C. (2022). Adoption of innovative mobile payment technologies in Indonesia: The role of attitude. *Innovative Marketing*, *18*(2), 186–197. https://doi.org/10.21511/im.18(2).2022.16

Solikhah, B., Wahyudin, A., & Subowo. (2020). Carbon emissions of manufacturing companies in Indonesia stock exchange: A sustainable business perspective. *Journal of Physics: Conference Series*, *1567*(4). https://doi.org/10.1088/1742-

6596/1567/4/042086

Susiloadi, P., Renanita, T., & Julaibib. (2023). Predicting M-Payment Adoption Intention in Indonesia: Integrating Technology Acceptance Model and Psychological Factors. *Indigenous: Jurnal Ilmiah Psikologi*, *8*(3), 352–367. https://doi.org/10.23917/indigenous.v8i3.2586

Venkatesh, V., Morris, M., Davis, G., & Davis, F. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward A Unified View1. *MIS Quarterly*, *27*, 425–478. https://doi.org/10.2307/30036540

Waluyo. (2023). Evaluasi Penggunaan QRIS pada m-Banking Bank Syariah: Pendekatan Technology Acceptance Model. *Mutanaqishah: Journal of Islamic Banking*, *2*(2), 80–92. https://doi.org/10.54045/mutanaqishah.v2i2.530

Wijayanto, E., Yeni Martia, D., Adhi, N., & Rikawati, R. (2024). Application of the TAM Model and Financial Literacy on Interest in QRIS Digital Payments (Study on Semarang State Polytechnic Students). *Formosa Journal of Science and Technology*, *3*(1), 165–176. https://doi.org/10.55927/fjst.v3i1.7499