

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI PENERIMAAN USER TERHADAP PENERAPAN *QUICK RESPONSE INDONESIA STANDARD* SEBAGAI TEKNOLOGI PEMBAYARAN PADA DOMPET DIGITAL

Rina Mayanti
Magister Manajemen Sistem Informasi Universitas Gunadarma
Jl. Margonda Raya No. 100, Depok 16424, Jawa Barat
rinamayanti16@gmail.com

Abstrak

Quick Response Indonesian Standard (QRIS) merupakan standarisasi *Quick Response Code (QR Code)* sebagai teknologi untuk metode pembayaran yang ditetapkan oleh Bank Indonesia sejak Januari 2020. Standarisasi ini dibentuk untuk memberikan metode pembayaran nontunai yang lebih mudah dan efisien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerimaan masyarakat terhadap penerapan *Quick Response Indonesian Standard* sebagai teknologi untuk metode pembayaran nontunai dengan menggunakan metode *Unified Theory of Acceptance and Use Technology 2*. Objek penelitian ini adalah masyarakat yang merupakan pengguna aplikasi *Electronic Wallet (Go-Pay dan OVO)* yang telah menerapkan *Quick Response Indonesian Standard* sebagai pengganti *Quick Response Code*. Variabel independen yang diteliti pada penelitian ini adalah *Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Conditions, Hedonic Motivation, dan Habit* terhadap *Behavior Intention dan Use Behavior* dengan menggunakan teknik analisis *Partial Least Squares-Structural Equation Modelling*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *Facilitating Condition dan Hedonic Motivation* memiliki pengaruh positif yang terhadap *Behavior Intention*, serta *Behavior Intention* juga memiliki pengaruh positif yang terhadap *Use Behavior*.

Kata Kunci: *Dompot Digital, Teknologi Pembayaran, Quick Response Indonesian Standard Unified Theory of Acceptance and Use Technology 2*

Abstract

Quick Response Indonesia Standard (QRIS) is the *Quick Response Code (QR Code)* which is standardized by Bank Indonesia as the technology used for the cashless payment method. It has been released officially since January 2020. The aim of this standardization is to provide an easier and more efficient payment method by *QR Code* technology. The electronic wallet's provider which have already implemented *QRIS* as their payment technology are *Go-Pay and OVO*. The goal of this research is to analyze the factors affecting the user acceptance of *Quick Response Indonesia Standard* implementation as the electronic wallet's payment technology. The user acceptance regarding the *Quick Response Indonesia Standard* implementation is predicted by user technology acceptance model called *Unified Theory of Acceptance and Use Technology 2*. The variables used in this research are all *Unified Theory of Acceptance and Use Technology 2* model variables except age, gender, experience, and price value. The method used for analysing the data in this research is *Partial Least Squares-Structural Equation Modelling*. The result of this research shows that the *facilitating conditions and hedonic motivation* affect the user's behavioral intention for using *QRIS* as their payment technology, and this behavioral intention also gives the effect to use behavior.

Keywords: *Electronic Wallet, Payment Technology, Quick Response Indonesian Standard, Unified Theory of Acceptance and Use Technology 2*

PENDAHULUAN

Pertumbuhan *financial technology (fintech)* tertinggi di Indonesia terdapat pada sektor pembayaran. Metode pembayaran merupakan salah satu unsur yang termasuk ke dalam sektor pembayaran (Wijaya, 2019). 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*. *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 (Devita, 2020).

Quick Response Code (QR Code) merupakan inovasi teknologi yang digunakan sebagai metode pembayaran pada dompet digital secara umum (Ruslan, Karmawan, Suharjito, Fernandoand & Gui, 2019). *QR Code* adalah barcode dua dimensi yang dapat menyimpan data. Fungsi *QR Code* dalam aspek metode pembayaran yaitu menghubungkan pengguna dengan layanan transaksi pembayaran dengan cara memindai *QR Code* menggunakan kamera smartphone yang sudah terhubung dengan akun pengguna. Pada sisi lain, 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 (Mulia, 2019).

Uraian tersebut sebagai motivasi untuk meneliti tentang penerimaan masyarakat mengenai penerapan QRIS sebagai teknologi untuk melakukan transaksi pada dompet digital, guna mengetahui terlaksananya tujuan perilis QRIS sebagai teknologi pembayaran nontunai. Objek penelitian yang digunakan pada penelitian ini merupakan dompet digital yang telah menerapkan QRIS pada teknologi pembayarannya. Dompet digital yang digunakan sebagai objek penelitian pada penelitian ini adalah Go-Pay dan OVO. Hal ini didasarkan pada survey yang dilakukan mengenai pertumbuhan dari sepuluh penyelenggara fintech dompet digital di Indonesia. Survey tersebut menunjukkan bahwa dompet digital Go-Pay dan OVO. Jenis metode penerimaan yang digunakan oleh peneliti-peneliti terdahulu untuk menghitung tingkat penerimaan masyarakat terhadap teknologi *QR Code* secara umum adalah *Theory Acceptance Model (TAM)* (Musyaffi, 2020; Arianti, 2019) dan *Unified Theory of Acceptance and Use Technology (UTAUT)* (Soviah, 2019; Andre, 2019) dengan menambahkan faktor risiko sebagai variabel independen. Hal ini dikarenakan munculnya berbagai kerugian yang dirasakan oleh pengguna *QR Code*. Akan tetapi, hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa faktor risiko tidak berpengaruh terhadap keinginan masyarakat dalam menggunakan teknologi *QR Code*. Selain itu, berdasarkan penelitian-penelitian sebelumnya mengenai *QR Code*, pengguna *QR Code* cenderung termasuk masyarakat milenial, sehingga penulis tertarik untuk melihat faktor *hedonic motivation* dan *habit* yang terdapat pada metode penerimaan

Unified Theory of Acceptance and Use Technology (UTAUT2) pada penerimaan masyarakat terhadap penerapan QRIS.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat penerimaan masyarakat terhadap penggunaan QRIS sebagai standar QR Code Indonesia dengan menggunakan faktor-faktor yang terdapat pada model 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 Go-Pay dan OVO di wilayah Kota DKI Jakarta.

KERANGKA TEORI

Financial Technology (Fintech)

Fintech didefinisikan sebagai industri yang terdiri dari perusahaan-perusahaan yang menggunakan teknologi agar sistem keuangan dan penyampaian layanan keuangan lebih efisien. Aktivitas-aktivitas *Fintech* dalam layanan jasa keuangan dapat diklasifikasikan ke dalam lima kategori (Wijaya, 2019), yaitu pembayaran, transfer, kliring, dan penyelesaian (payment, clearing and settlement).

Quick Response Code (QR Code)

QR adalah singkatan dari *Quick Response* yang digunakan untuk menerjemahkan isinya dengan cepat. *Quick Response (QR) Code* merupakan barcode dengan algoritma khusus yang dapat dibaca oleh pembaca barcode ataupun Smartphone dengan menggunakan kamera (Surekha, Anand & Indu, 2015). *QR Code* terdiri kotak persegi yang besar kemudian terdapat bagian kotak persegi yang kecil dan terdapat struktur pola dalam penyimpanan data terkandung dalam *QR Code* tersebut (ISO/IEC 18004:2000). *QR Code* yang diterapkan pada metode pembayaran pada dompet digital bersifat dinamis. Hal ini dikarenakan proses pemindaian *QR Code* membutuhkan data user berdasarkan kebutuhan user tersebut, seperti personalisasi, total transaksi, dan informasi situs perujuk dompet digital tertentu (Ruslan et.al., 2019).

Quick Response Indonesia Standard (QRIS)

Pada tanggal 1 Januari 2020, Bank Indonesia resmi merilis standar untuk penggunaan QR Code Indonesia atau *QR Code Indonesian Standard (QRIS)*. QRIS adalah standar *QR Code* pembayaran untuk sistem pembayaran Indonesia yang dikembangkan oleh Bank Indonesia dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI). Setiap penyedia Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) berbasis QR wajib menggunakan QRIS yang diatur dalam BI dalam PADG No.21/18/2019 tentang Implementasi Standar Internasional QRIS untuk pembayaran (Bank Indonesia, 2019). *QR Code* berfungsi agar satu kode bisa dipakai melalui layanan pembayaran yang berbeda. Standar Nasional *QR Code* diperlukan untuk mengantisipasi inovasi teknologi dan perkembangan kanal pembayaran menggunakan *QR Code* yang berpotensi menimbulkan fragmentasi baru di industri sistem pembayaran serta untuk memperluas akseptasi pembayaran non tunai nasional secara lebih efisien (Mulia, 2019).

Teori Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT 2)

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% (Venkatesh et.al, 2012). 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* (Raman, 2013): (1) **Performance expectancy (PE)**: Digunakan untuk menjelaskan sejauh mana pengguna mendapatkan manfaat dalam menggunakan suatu sistem atau teknologi (Venkatesh et al., 2012); (2) **Effort Expectancy (EE)**: Menjelaskan sejauh mana suatu sistem atau teknologi mudah untuk digunakan (Jambulingam, 2013), (3) **Social Influence (SI)**: Menjelaskan seseorang menggunakan suatu teknologi karena adanya dorongan dari orang-orang sekitar (Harsono, 2014); (4) **Facilitating Condition (FC)**: Menjelaskan persepsi seseorang bahwa infrastruktur berupa perangkat atau pengetahuan mendukung penggunaan suatu sistem atau teknologi (Raman et al., 2014); (5) **Hedonic Motivation (HM)**: Merupakan motivasi kesenangan yang diperoleh dari penggunaan suatu sistem atau teknologi (Venkatesh et al., 2012); (6) **Price Value (PV)**: Trade-off antara biaya yang dibayar dengan manfaat yang didapatkan dari penggunaan teknologi (Venkatesh et al., 2012); (7) **Habit (H)**: Menjelaskan bagaimana seseorang menggunakan suatu sistem dalam kesehariannya (Harsono, 2014).

Penelitian Terdahulu

Penelitian-penelitian sebelumnya yang menjadi rujukan pada penelitian ini yaitu penelitian mengenai faktor penerimaan user pada metode pembayaran pada dompet digital diuraikan sebagai berikut. Surekha et.al (2015) tim peneliti dari India, mengusulkan metode alternatif yang menggunakan aplikasi kriptografi visual. Dua pendekatan baru diusulkan untuk tujuan transaksi pembayaran elektronik. Metode pertama membutuhkan informasi pribadi terbatas pelanggan yang diperlukan untuk transfer dana selama belanja online. Ini melindungi data pelanggan yang memang meningkatkan kepercayaan pelanggan dan mencegah pencurian identitas. Metode kedua adalah pembuatan tiket elektronik yang aman untuk aplikasi kereta dan film berdasarkan QR-Codes dengan konten terenkripsi. Metode yang diusulkan kompatibel dengan infrastruktur minimal yang saat ini tersedia dengan pelanggan. Handayani dan Sudiana (2015) menemukan bahwa *Expectancy (PE)*, *Social Influence (SI)* and *Facilitating Condition (FC)* memengaruhi *Behavioral Intention*, sementara *Effort Expectancy (EE)* tidak memengaruhi *Behavioral Intention*.

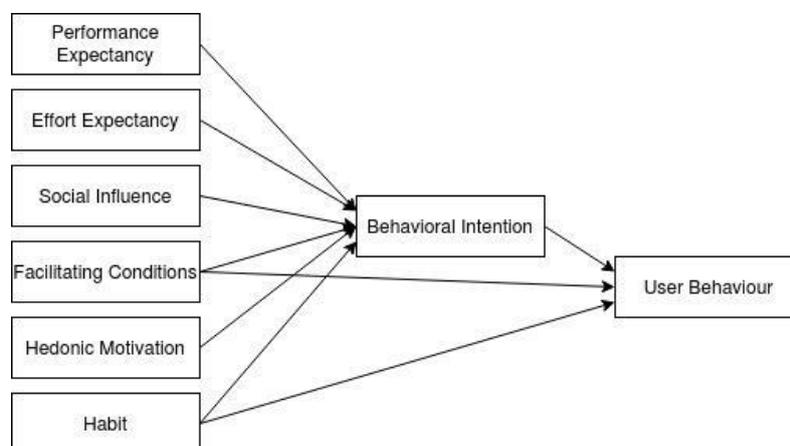
Penelitian yang dilakukan oleh Zulhaida dan Giri (2017) menunjukkan bahwa variabel *performance expectancy*, *effort expectancy*, dan *social influence* memengaruhi *behavior intention*. Nugroho, Winarno dan Hartanto (2017) menunjukkan bahwa *facilitating condition* dan *price value* memengaruhi niat penggunaan *mobile payment*. Gayatrie, Kusyanti dan Saputra (2017) menunjukkan bahwa *habit*, *social influence*, dan *effort expectancy* berpengaruh terhadap *behavior intention*. Sutanto, Ghozali dan Handayani (2018) menunjukkan bahwa *hedonic motivation* dan *habit* memengaruhi *behavior intention*. Penelitian penggunaan *QR Code* juga dilakukan oleh Faridhal (2019). (Andre, 2019) menggunakan model UTAUT sebagai variabel-variabel independen dan dependen. Selain itu, penelitian ini menambahkan faktor *perceived risk* dan *cost* sebagai variabel independen tambahan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *perceived risk* dan *cost* tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap penerimaan user pada metode pembayaran dompet digital. Faktor yang berpengaruh pada penerimaan user adalah faktor *social influence*. Penelitian tersebut menggunakan variabel-variabel pada

UTAUT 2 yang menunjukkan bahwa seluruh faktor pada UTAUT 2 memberikan pengaruh positif terhadap penerimaan user dalam penggunaan *QR Code* sebagai metode pembayaran. Faktor usia, jenis kelamin, dan pengalaman menunjukkan tidak berpengaruh terhadap penerimaan user. Arianti, Darma, Maradona, dan Mahyuni (2019) menyimpulkan bahwa secara umum *QR Code* belum dapat diterima dalam transaksi bisnis di Bali, dan pemberian informasinya masih perlu ditingkatkan lagi dengan penerapan strategi yang lebih baik dan sosialisasi dari pihak perbankan sehingga program yang dicanangkan berjalan sesuai harapan. Ispriandina dan Sutisna (2019) menunjukkan bahwa habit memiliki pengaruh terhadap intensi kontinuitas penggunaan mobile wallet di Kota Bandung. Penelitian *QR Code* juga dilakukan oleh (Soviah, 2019) dengan menggunakan variabel UTAUT. Hasil penelitian menunjukkan seluruh variabel menunjukkan pengaruh signifikan, selain *age*, *gender*, dan *experience*. Penelitian juga telah dilakukan oleh (Musyaffi, 2020) menggunakan model TAM 3, serta memasukkan variabel tambahan yaitu *plan to continue to use*, *frequently to use*, *recommend to others*, *clear and understandable*, *less effort*, *error probability*, *problem risk*, dan *risky*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap penerimaan user pada *QR Code* sebagai metode pembayaran dompet digital, sedangkan faktor risiko tidak berpengaruh.

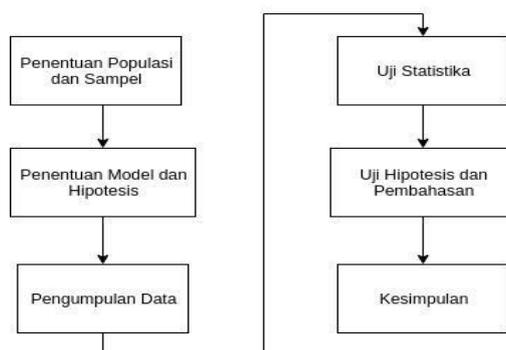
Berdasarkan penelitian-penelitian sebelumnya, variabel-variabel yang digunakan pada penelitian ini sebagai bahan ukur adalah variabel-variabel pada model UTAUT 2, tanpa memasukkan variabel *age*, *gender*, dan *experience*. Penelitian ini juga tidak menambahkan faktor risiko. Variabel-variabel yang digunakan pada penelitian ini dirangkum dalam model penerimaan teknologi yang dapat dilihat pada Gambar 2.

Variabel-variabel pada penelitian ini kemudian dirangkum sebagai hipotesis penelitian sebagai berikut:

- H1 : *Performance Expectancy* berpengaruh terhadap *Behavior Intention*
- H2 : *Effort Expectancy* berpengaruh terhadap *Behavior Intention*
- H3 : *Social Influence* berpengaruh terhadap *Behavior Intention*
- H4 : *Facilitating Condition* berpengaruh terhadap *Behavior Intention*
- H5 : *Hedonic Motivation* berpengaruh terhadap *Behavior Intention*
- H6 : *Habit* berpengaruh terhadap *Behavior Intention*
- H7 : *Facilitating Condition* berpengaruh terhadap *Use Behavior*
- H8 : *Habit* berpengaruh terhadap *Use Behavior*
- H9 : *Behavior Intention* berpengaruh terhadap *Use Behavior*



Gambar 1. Model Penerimaan Teknologi



Gambar 2. Bagan Prosedur

METODE PENELITIAN

Metode penelitian pada penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 2. Metode penelitian dibagi menjadi enam langkah (Suriasumantri, 2005), 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.

Wilayah daerah yang digunakan sebagai objek dalam penelitian ini adalah wilayah Kota DKI Jakarta dengan jumlah populasi 10,5 juta jiwa. 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 (Go-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 (Go-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 variabel. Berdasarkan pengertian di atas maka jumlah minimum sampel pada penelitian ini adalah sepuluh kali jumlah variabel (sembilan) yaitu 90 data.

Variabel independen untuk penelitian ini adalah *performance expectancy (PE)*, *effort expectancy (EE)*, *social influence (SI)*, *facilitating condition (FC)*, *hedonic motivation (HM)*, dan *habit (HT)*. Berdasarkan penelitian-penelitian sebelumnya, *variabel experience*, *gender*, *age*, dan *price value* tidak dimasukkan ke dalam model penelitian (Soviah, 2019; Andre, 2019), sedangkan variabel dependen pada penelitian ini adalah *behavioral intention (BI)* and *user behavior (UB)*. Berdasarkan model pengukuran yang dibuat maka hipotesis yang akan dibuktikan pada penelitian ini berjumlah sembilan, seperti yang telah dijelaskan pada bagian kerangka teori.

Data dikumpulkan menggunakan kuesioner *online (google form)* yang kemudian disebarkan ke responden dan digunakan di tahapan selanjutnya untuk uji statistika. Ada 24 pertanyaan yang diberikan kepada responden. Pertanyaan yang disebarkan 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 (Mulia, 2019).

Pada tahap uji statistika, data yang terkumpul kemudian diproses, diuji, dianalisis untuk diuji hipotesisnya. Alat analisis yang digunakan adalah Structural Equation Model (SEM) berbasis komponen atau varian yang disebut Partial Least Square (PLS). 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.

HASIL DAN PEMBAHASAN

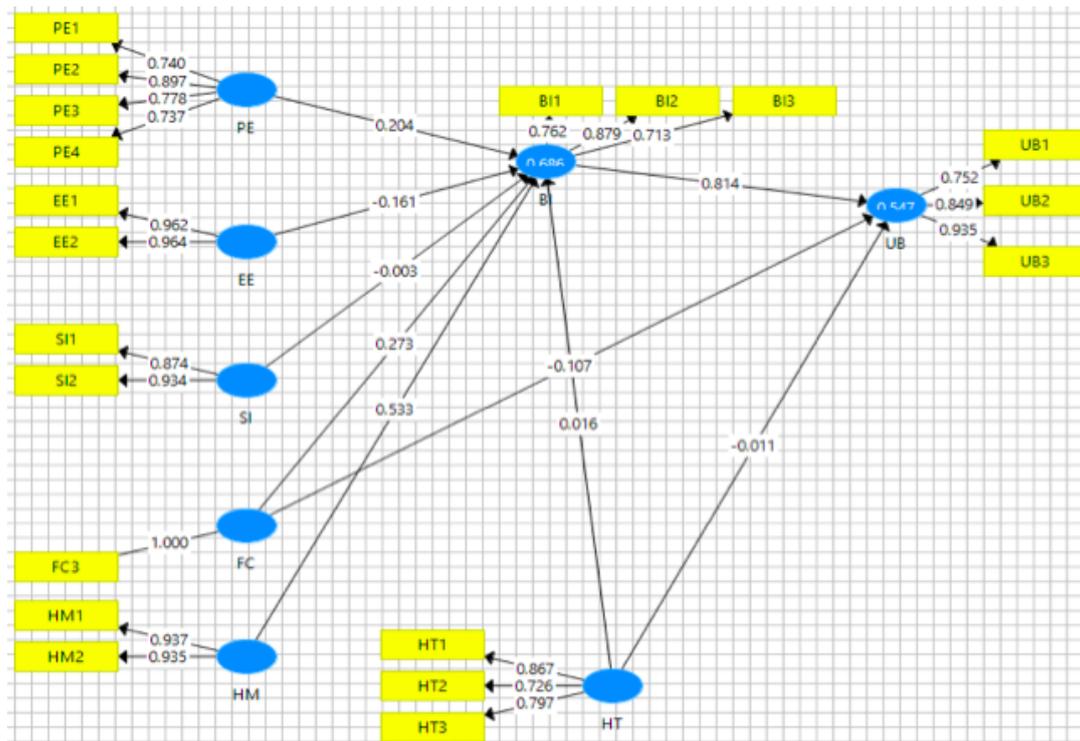
Jumlah data primer yang terkumpul adalah sebanyak 97 responden. Data dibagi menjadi dua kategori, yaitu data personal dan data teknis. Data personal responden yang terdiri dari jenis kelamin, usia, dan domisili responden, sedangkan data teknis terdiri dari data yang berhubungan dengan indikator dan variabel 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, 24% untuk range usia 31-35 tahun, dan 8% untuk range 36-40 tahun. 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 Kota DKI Jakarta. 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.

Evaluasi pada *Outer Model*

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 (Hair, 2014). 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 Loadings* 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 3 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 (model penerimaan teknologi yang telah direvisi).



Gambar 3. Model Penerimaan Teknologi Revisi

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.

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.

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).

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 errornya ($p\text{-value} < 0.05$). Selain *p-value*, pengujian hipotesis juga dapat menghitung nilai T-Statistika. Terdapat hubungan positif 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 $BI \rightarrow UB$, $FC \rightarrow BI$, dan $HM \rightarrow BI$. 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. 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*.

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.

Tabel 2. 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

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). Simpulan dari uji hipotesis dapat dilihat pada Tabel 2.

Penjelasan dari simpulan hipotesis di Tabel 2. adalah sebagai berikut:

H1: *Performance Expectancy* tidak berpengaruh terhadap *Behavior Intention*, simpulan hipotesis adalah ditolak, hal ini menunjukkan bahwa *Performance Expectancy* tidak berpengaruh terhadap *Behavior Intention* pengguna aplikasi sistem pembayaran kode QRIS yang terdapat di E-Wallet Go-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* tidak berpengaruh 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 Go-Pay dan OVO. Pengguna belum merasakan bahwa ekspektasi usaha belum mempengaruhi pengguna dalam menggunakan QRIS dari segi interaksi dan pada fitur.

H3: *Social Influence* tidak berpengaruh 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 Go-Pay dan OVO. Pengaruh sosial tidak dapat mempengaruhi niat penggunaan QRIS di merchant pembayaran.

H4: *Facilitating Condition* berpengaruh 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 Go-Pay dan OVO. Hasil ini sejalan dengan penelitian dari Nugroho et.al (2017) bahwa *facilitating condition* memengaruhi minat penggunaan mobile payment. 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* berpengaruh 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 Go-Pay dan OVO. Pengguna merasakan tertarik dan senang akan menggunakan QRIS. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Sutanto et.al (2018).

H6: *Habit* tidak berpengaruh 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 Go-Pay dan OVO. Pengguna belum merasakan kecanduan dalam menggunakan QRIS dalam transaksi pembayaran.

H7: *Facilitating Condition* tidak berpengaruh 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 Go-Pay dan OVO. Pengguna belum merasakan QRIS berpengaruh besar saat melakukan transaksi.

H8: *Habit* tidak berpengaruh 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 Go-Pay dan OVO. Pengguna belum terbiasa dalam penggunaan QRIS sehingga pengguna merasa bingung atau belum terbiasa dalam menggunakan teknologi ini.

H9: *Behavior Intention* berpengaruh 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 Go-Pay dan OVO. Pengguna merasakan pelayanan teknologi yang sudah baik maka semakin banyak pengguna menggunakan QRIS akan berdampak ke penggunaan dimasa akan datang.

Kemungkinan alasan yang melatarbelakangi penolakan pada hipotesis-hipotesis di atas adalah penyebaran kuesioner yang relative terlalu dini (satu bulan setelah perilis QRIS) sehingga masyarakat masih baru mengenal QRIS dan belum merasakan dampak manfaatnya. Pada hipotesis-hipotesis yang diterima, alasan yang melatarbelakanginya adalah masyarakat dapat menerima QRIS sebagai metode pembayaran dikarenakan cukupnya pengetahuan masyarakat terhadap teknologi.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, bahwa penerapan *Quick Response Indonesian Standard (QRIS)* dapat diterima oleh masyarakat sebagai teknologi untuk metode pembayaran nontunai, dengan mendapatkan hasil bahwa *Behavior Intention* berpengaruh positif terhadap *Use Behavior*, serta *Facilitating Condition* memiliki pengaruh terhadap *User Behaviour*, *Hedonic Motivation* memiliki pengaruh terhadap *Behavior Intention*, serta *Behavior Intention* terhadap *Use Behavior*. Bagi perusahaan pengelola Go-Pay dan OVO agar tetap mempertahankan fasilitas yang telah dimiliki, hal ini terbukti bahwa *facilitating condition* (dalam hal ini adanya QRIS) memengaruhi minat penggunaan Go-Pay dan OVO.

DAFTAR PUSTAKA

- Andre, G. V., Baptista, P. T., & Setiowati, R. (2019). The determinants factors of mobile payment adoption in DKI Jakarta. *Journal of Research in Marketing*, 10(3), 823-831.
- Arianti, N. L. N., Darma, G. S., Maradona, A. F., & Mahyuni, L. P. (2019). Menakar keraguan penggunaan QR Code dalam transaksi bisnis. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 16(2), 67-78.

- Devita, V. D. (2020). IPrice: Siapa aplikasi e-wallet dengan pengguna terbanyak di Indonesia. Diakses dari <https://iprice.co.id/trend/insights/e-wallet-terbaik-di-indonesia/>.
- Faridhal, M. (2019). Analisis transaksi pembayaran nontunai melalui E-wallet: Perspektif dari modifikasi Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Universitas Brawijaya*, 7(2), 1-17.
- Gayatrie, M.S., A. Kusyanti, A & Saputra, M. C (2017). Analisis penerimaan OS Windows 10 dengan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT2). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 1(6), 514-523.
- Hair Jr, J. F., Sarstedt, M., Hopkins, L., & Kuppelwieser, V. G. (2014). Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM). *European Business Review*, 26(2), 106-121.
- Handayani, T., & Sudiana (2015). Analisis model UTAUT (Unified Theory of Acceptance And Use Technology) terhadap perilaku pengguna sistem informasi. *Jurnal Angkasa*, VII(2), 165-180.
- Harsono L.D, & Suryana L.A (2014). *Factors affecting the use behavior of social media using UTAUT 2 model*. Proceedings of the First Asia-Pacific Conference on Global Business, Economics, Finance and Social Sciences (AP14 Singapore Conference), Paper ID: S471.
- Ispriandina, A. & Sutisna, M. (2019). *Faktor-faktor penerimaan teknologi yang memengaruhi intensi kontinuitas penggunaan mobile wallet di Kota Bandung*. Prosiding Industrial Research Workshop and National Seminar, 10(1), 1046-1055.
- Ruslan, Karmawan, G. M., Fernandoand, Y., & Gui, A. (2019). *QR code payment in Indonesia and its application on mobile banking*. FGIC 2nd Conference on Governance and Integrity, KnE Social Sciences, 551-568, DOI 10.18502/kss.v3i22.5073
- Mulia, I. (2019). *Analisis faktor penerimaan implementasi cashless society dengan menggunakan framework UTAUT* (Master's thesis). Program Studi Manajemen Sistem Informasi, Program Pascasarjana Ilmu Komputer. Jakarta: Universitas Bina Nusantara.
- Musyaffi, A. M., & Kayati, K. (2020). Dampak kemudahan dan risiko sistem pembayaran QR Code: Technology acceptance model (TAM) extension. *Jurnal Inspirasi Bisnis dan Manajemen*, 3(2), 161-176.
- Nugroho, P., Winarno, W.W., & Hartanto, R. (2017). *Faktor-faktor yang mempengaruhi niat menggunakan mobile payment dengan pendekatan extended The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*. Prosiding Seminar Nasional CITEE 2017, 226-233.
- Raman, A & Don Y. (2013). Preservice teachers' acceptance of learning management software: An application of the UTAUT2 Mode. *International Education Studies*, 6(7), 157-164.
- Soviah, S. (2019). *Analisa pengaruh performance expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, dan Facilitating Condition terhadap Intensitas Penggunaan Layanan QR Code Sister For Student (SFS) Universitas Jember* (Undergraduate's thesis). Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Jember.
- Surekha, A., Anand, P. M. R., & Indu, I. (2015). E-payment transactions using encrypted QR codes. *International Journal of Applied Engineering Research*, 10(77), 460-463.

- Suriasumantri, J. S. (2005). *Filsafat ilmu sebuah pengantar*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Sutanto, Ghozali, I., & Handayani, R.S. (2018). Faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan dan penggunaan Sistem Informasi Pengelolaan Daerah (SIPKD) dalam Perspektif Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 Model (UTAUT2) di Kabupaten Semarang. *Jurnal Akuntansi dan Auditing*, 15(1), 37-68.
- Venkatesh, V., Thong, J. Y., & Xu, X. (2012). Consumer acceptance and use of information technology: Extending the unified theory of acceptance and use of technology. *MIS quarterly*, 36(1), 157-178.
- Wijaya, A.S. (2019). Binus: The development of Fintech and its influence in Indonesia. Diakses dari <https://sis.binus.ac.id/2019/07/19/perkembangan-fintech-dan-pengaruhnya-di-indonesia/>.
- Zhulhaida, R., & Giri, R. R. W. (2017). Analisis minat masyarakat terhadap penggunaan layanan e-money di Indonesia dengan menggunakan Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT2). *Majalah Ilmiah Unikom*, 15(2), 155-166.