

## **Behavior Intention Penggunaan Digital Payment QRIS Berdasarkan Model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology***

Yogi Pamungkas<sup>1✉</sup>, Dewi Rahmayanti<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bengkulu

[yogipamungkas967@gmail.com](mailto:yogipamungkas967@gmail.com)

### **Abstract**

Indonesia is experiencing technological developments which can be seen from the increasing number of internet users. This technological development also occurs in the field of financial services or Financial Technology. This research aims to determine the behavioral intentions of the general public in Bengkulu in using digital payments called QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) with the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT). The research method is quantitative using primary data whose population is the general public in Bengkulu with a sample of 102 respondents. Data analysis used the SPSS program multiple analysis method. The research results show that work expectations, business expectations, social influence, facilitating conditions, perceived value, and Personal Innovativeness influence the behavioral intentions of the general public in Bengkulu in using digital payments called QRIS. Furthermore, based on calculations, it is known that these 6 variables have a simultaneous influence of 98.3% on behavioral intentions. The remaining 1.7% is influenced by other factors not examined in this study.

**Keywords:** *Behavior Intention, Digital Payment QRIS, UTAUT, Number of Internet Users, Digital Payments.*

### **Abstrak**

Indonesia sedang mengalami perkembangan teknologi yang terlihat dari meningkatnya jumlah pengguna internet. Perkembangan teknologi ini juga terjadi pada bidang jasa keuangan atau Financial Technology. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui behavior intention masyarakat umum di Bengkulu dalam menggunakan pembayaran digital bernama QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) dengan teori Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT). Metode penelitian adalah kuantitatif dengan menggunakan data primer yang populasinya adalah masyarakat umum di Bengkulu dengan sampel sebanyak 102 responden. Analisis data menggunakan metode analisis berganda program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ekspektasi kerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, kondisi yang memfasilitasi, perceived value, dan Personal Innovativeness berpengaruh terhadap behavior intention masyarakat umum di Bengkulu dalam menggunakan pembayaran digital bernama QRIS. Selanjutnya berdasarkan perhitungan diketahui bahwa 6 variabel tersebut mempunyai pengaruh secara simultan sebesar 98,3% terhadap behavior intention. Sisanya sebesar 1,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata kunci:** Behavior Intention, Digital Payment QRIS, UTAUT, Jumlah Pengguna Internet, Pembayaran Digital.

*INFEB is licensed under a Creative Commons 4.0 International License.*



### **1. Pendahuluan**

Perkembangan teknologi muncul untuk menjadi solusi dari berbagai tantangan di era digital saat ini [1]. Teknologi yang semakin berkembang pesat juga tidak luput dari ranah keuangan dan sistem pembayaran [2]. Sistem pembayaran yang berbasis digital dapat memudahkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya yang beragam serta dapat menjadi solusi untuk menjalani kehidupan menjadi lebih efektif dan efisien [3].

Kemajuan dalam bidang teknologi yang kita alami saat ini merupakan salah satu tanda dari sebuah perkembangan teknologi yang pesat [4]. Perkembangan teknologi ini terjadi berbagai di negara ditandai dengan adanya sarana dan prasarana yang memanfaatkan kecanggihan teknologi sebagai kemudahan dalam berbagai system [5]. Di negara Indonesia terjadi perkembangan teknologi dilihat dari meningkatnya pengguna internet oleh masyarakat [6]. Pada tahun 2023 sebuah media bernama We Are

Social melaporkan frekuensi pengguna internet di Indonesia mencapai 212,9 juta jiwa penduduk masyarakat. Sementara jumlah penduduk Indonesia saat ini adalah 277,5 jiwa yang artinya 76% penduduk Indonesia memiliki akses ke internet dan sudah menggunakannya. Jika dibandingkan pada tahun 2022 yang hanya 204,7 juta pengguna internet maka terdapat peningkatan 8,7 juta penggunaan internet dengan presentase sebanyak 3%.

Hasil inovasi dari perkembangan teknologi dan informasi adalah layanan keuangan yang disebut dengan Financial Technology atau disingkat menjadi fintech. Percepatan inklusi keuangan dan pertumbuhan ekonomi suatu negara akan menjadi lebih mudah dengan adanya fintech [7]. Pertumbuhan fintech tertinggi di Indonesia berasal dari sektor pembayaran. Hal ini tentu didukung oleh Bank Indonesia (BI) dengan cara mensupport adanya Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT). Gerakan ini gencar dilakukan dengan harapan dapat menjawab tantangan era digital dengan tujuan untuk mengedukasi masyarakat bahwa

metode transaksi digital memiliki banyak manfaat yakni efisien, cepat, nyaman, mudah, dan aman [8].

Dalam sistem yang berbasis digital sudah banyak model pembayaran yang ditawarkan [9]. Metode pembayaran menggunakan QR (Quick Response) merupakan suatu cara pembayaran yang sedang populer saat ini [10]. Kode QR memiliki penyimpanan dan pemanfaatan data yang akurat serta dari segi fisik yang bertahan lama, hal ini tentu saja menjadi sebuah keunggulan dari QR sehingga Bank Indonesia membuat standar kode QR sebagai salah satu bentuk inovasi teknologi yang digunakan dalam metode interaksi pembayaran [11].

Bank Indonesia pada tanggal 1 Januari 2020 resmi merilis standar penggunaan kode QR dengan nama Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS) [12]. Salah satu yang melatarbelakangi peluncuran QRIS ini adalah Merchant yang selalu menyediakan banyak kode QR dari berbagai tempat yang ingin pelanggan bertransaksi secara non-tunai [13]. Umumnya aplikasi pembayaran yang terinstal di smartphone dan smartphone tersebut memiliki koneksi internet maka besar kemungkinan dapat mengaplikasikan QRIS [14]. Aplikasi-aplikasi tersebut yang dimaksud adalah e-wallet (dari penerbit perbankan maupun non perbankan) yang digunakan sebagai instrumen pembayaran berbasis server yang sudah mendapatkan izin dari Bank Indonesia. Saat ini bagi merchant yang ingin menggunakan QRIS hanya perlu membuka rekening atau membuat akun pada salah satu penyelenggara QRIS yang sudah memiliki izin dari Bank Indonesia. Contoh merchant yang dapat menggunakan QRIS adalah toko, pedagang, parkir, tiket pesawat, warung, donasi yang berlogo QRIS atau tempat lain yang menyediakan layanan QRIS ([www.bi.go.id](http://www.bi.go.id)).

Implementasi QRIS di Indonesia tidak hanya dilakukan oleh kalangan tertentu namun juga sudah umum dilakukan oleh Masyarakat sebagai metode pembayaran [15]. Hal itu yang mendasari penelitian ini untuk mengetahui seberapa tingkat ketertarikan masyarakat umum tentang penerimaan teknologi informasi berupa QRIS [16]. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh tujuan perilsan QRIS dapat diterima sebagai pembayaran non-tunai di kalangan masyarakat Bengkulu [17].

Terdapat beberapa model yang bisa diterapkan sebagai acuan penelitian mengenai penerimaan teknologi. UTAUT merupakan salah satu model yang digunakan dalam acuan penelitian mengenai penerimaan teknologi [18]. Model UTAUT terdiri atas empat konstruk penentu langsung yang sifatnya signifikan terhadap minat pemanfaatan dan penggunaan sistem informasi [19]. Empat konstruk tersebut adalah ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial serta kondisi yang memfasilitasi [20]. Delapan teori dasar penerimaan dan perilaku mengenai teknologi sebelumnya memiliki karakteristik terbaik dan UTAUT merupakan penyatuan karakteristik terbaik yang terbukti hingga 70% lebih berhasil dalam

menjelaskan preferensi niat menggunakan teknologi dibandingkan dengan delapan teori sebelumnya. Sebagai pembaharuan peneliti menambahkan dua variabel X yaitu variabel *perceived value* dan variabel *Personal Innovativeness*.

Permasalahan tersebut melatarbelakangi dari penelitian. Peneliti berpendapat masih relevannya penelitian keperilakuan dalam teknologi informasi. Peneliti melihat perkembangan fintech yang sangat tinggi sebagai alat transaksi baru di dunia bisnis terutama penggunaan QRIS. Oleh karena itu, perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh ekspektasi kerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, kondisi yang memfasilitasi, *perceived value* dan *Personal Innovativeness* terhadap *behavior intention* di Bengkulu dalam menggunakan QRIS sebagai metode bertransaksi.

Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah H1 hal-hal Ada pengaruh Ekspektasi Kinerja terhadap *Behavior Intention* penggunaan QRIS di Bengkulu; H2: Ada pengaruh Ekspektasi Usaha terhadap *Behavior Intention* penggunaan QRIS di Bengkulu; H3: Ada pengaruh Kondisi yang Memfasilitasi terhadap *Behavior Intention* penggunaan QRIS di Bengkulu; H4: Ada pengaruh Pengaruh Sosial terhadap *Behavior Intention* penggunaan QRIS di Bengkulu; H5: Ada pengaruh *Perceived value* terhadap *Behavior Intention* penggunaan QRIS di Bengkulu; H6: Ada pengaruh *Personal Innovativeness* terhadap *Behavior Intention* penggunaan QRIS di Bengkulu; H7: Ada pengaruh Epektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, Kondisi yang Memfasilitasi, Pengaruh Sosial, *perceived value* dan *Personal Innovativeness* terhadap *Behavior Intention* penggunaan QRIS di Bengkulu secara simultan.

## 2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian dan analisis data yang sifatnya statistik dianalisis dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 70 responden yang didapat dengan menyebarkan kuesioner melalui google form. Dan teknik analisis menggunakan software SPSS. Uji pertama adalah uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ), uji F (simultan) dan uji t (parsial). Analisis regresi berganda dilakukan untuk menguji pengaruh simultan dari beberapa variabel bebas terhadap satu variabel terikat yang berskala interval. Persamaan resresi linear berganda dinyatakan dalam rumus:  $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$ . Dimana Y = variabel dependen; a= bilangan konstanta  $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5$  = variabel independen; e= error.

## 3. Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan analisis yang sudah dilakukan terdapat perhitungan koefisien determinasi sebesar 98,3%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel ekspektasi kerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, kondisi yang

memfasilitasi, perceived value dan personal Innovativeness memberikan pengaruh sebesar 98,3% dalam behavior intention penggunaan QRIS sebagai alat transaksi. Sedangkan 1,7% sisanya berasal dari faktor lain yang tidak diketahui dari penelitian ini.

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh seluruh variabel X terhadap variabel Y. Apabila nilai F-tabel lebih besar dari nilai F-tabel pada taraf signifikansi 0.05 maka  $H_0$  diterima. Namun apabila nilai F-tabel lebih kecil dari F-tabel maka  $H_0$  ditolak. F-hitung sebesar 810.712 dan F-tabel sebesar 2.30. F-hitung 810.712 dan F-tabel 2.30 sehingga  $H_0$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa ekspektasi usaha, ekspektasi kerja, pengaruh sosial, kondisi yang memfasilitasi, perceived value dan personal innovativeness memberikan pengaruh secara simultan terhadap behavior intention penggunaan QRIS sebagai alat pembayaran.

Nilai Sig sebesar 0.000 untuk variabel X1 ekspektasi usaha (EK), maka dapat disimpulkan variabel ekspektasi usaha memberikan pengaruh yang signifikan terhadap behavior intention penggunaan QRIS sebagai alat pembayaran di Bengkulu. Artinya  $H_0$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Nilai Sig 0.000 untuk variabel X2 yaitu ekspektasi usaha (EU) maka dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel X2 memberikan pengaruh terhadap behavior intention penggunaan QRIS di Bengkulu. Artinya  $H_0$  diterima dan  $H_0$  ditolak.

Dengan nilai Sig 0.000 pada variabel X3 yaitu pengaruh sosial (PS) maka disimpulkan bahwa variabel pengaruh sosial berpengaruh terhadap behavior intention penggunaan QRIS di Bengkulu. Artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_0$  diterima. Dengan nilai Sig 0.000 pada variabel X4 yaitu kondisi yang memfasilitasi (KM) maka disimpulkan variabel X4 berpengaruh terhadap behavior intention penggunaan QRIS di Bengkulu.

Artinya  $H_0$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Dengan nilai Sig 0.000 pada variabel X5 yaitu perceived value maka dapat diartikan bahwa variabel X5 berpengaruh terhadap behavior intention penggunaan QRIS di Bengkulu. Dengan demikian maka  $H_0$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Dengan nilai Sig 0.000 pada variabel X6 yaitu Personal Innovativeness (PI) maka dapat disimpulkan bahwa variabel X6 berpengaruh terhadap behavior intention penggunaan QRIS di Bengkulu. Dengan demikian maka  $H_0$  diterima dan  $H_0$  ditolak.

#### 4. Kesimpulan

Hasil penelitian menyatakan bahwa variabel Ekspektasi Kerja, Ekspektasi Usaha, Pengaruh Sosial, Kondisi yang Memfasilitasi, perceived value dan Personal Innovativeness memberikan pengaruh terhadap behavior intention penggunaan QRIS di kalangan masyarakat umum provinsi Bengkulu. Analisis koefisien determinasi menunjukkan bahwa seluruh variabel berpengaruh secara simultan dengan memberikan kontribusi sebesar 98,3% terhadap behavior intention penggunaan QRIS di masyarakat umum provinsi Bengkulu. dalam penelitian ini 1,7%

sisanya belum diketahui faktor apa saja yang mempengaruhinya. Penelitian ini terbatas pada wilayah Bengkulu. Penelitian ini diharapkan dapat mendorong minat penelitian lebih lanjut mengenai financial technology, khususnya di Indonesia yang penelitian mengenai topik financial technology masih relatif terbatas.

#### Daftar Rujukan

- [1] Agarwal, R., & Prasad, J. (1998). A Conceptual and Operational Definition of Personal Innovativeness in the Domain of Information Technology. *Information Systems Research*, 9(2), 204–215. DOI: <https://doi.org/10.1287/isre.9.2.204>.
- [2] Ardiyani, P. N., Rahardja, Y., & Tambotoh, J. J. C. (2023). Analisis Penerimaan Learning Management System Menggunakan Model UTAUT 2 Pada Universitas Tadulako. *Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, 10(1), 157–171. DOI: <https://doi.org/10.35957/jatisi.v10i1.2523>.
- [3] Bakri, M. A., Sagita, R., Panorama, M., & Fadila, R. (2022). Analisis Lapangan Minat Konsumen Kota Palembang terhadap Penggunaan QRIS sebagai Alat Pembayaran Alternatif di Palembang Square Mall (Studi Kasus: Pengunjung Ps Mall). *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 6(2), 811–813. DOI: <https://doi.org/10.33087/ekonomis.v6i2.588>.
- [4] Bashir, N. A. A. (2020). Penerapan Model UTAUT 2 Untuk Mengetahui Faktor-Faktor yang Memengaruhi Penggunaan SIORTU. *ELINVO (Electronics, Informatics, and Vocational Education)*, 5(1), 42–51. DOI: <https://doi.org/10.21831/elinvo.v5i1.30636>.
- [5] Cobelli, N., Cassia, F., & Donvito, R. (2023). Technological Forecasting & Social Change Pharmacists' attitudes and intention to adopt telemedicine: Integrating the market-orientation paradigm and the UTAUT. *Technological Forecasting & Social Change*, 196(June), 122871. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2023.122871>.
- [6] Dianfah, R. A. P., Anggoro, D. D., & Shofwah, A. F. (2024). Analisis Behavioral Intention Pada Penerapan Tax Monitoring Menggunakan Model UTAUT 2. *Journal of Tax Policy, Economic and Accounting*, 2(1), 14–28. DOI: <https://doi.org/10.61261/muctj.v2i1.31>.
- [7] Kim, D. J., Ferrin, D. L., & Rao, H. R. (2008). A Trust-Based Consumer Decision-Making Model in Electronic Commerce: The Role of Trust, Perceived Risk, and Their Antecedents A trust-based consumer decision-making model in electronic commerce: The role of trust, perceived risk, and their antecedents. *Decision Support Systems*, 44(4), 544–564. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.dss.2007.07.001>.
- [8] Mayanti, R. (2022). Preferensi Masyarakat Terhadap Quick Response Code Indonesian Standard Sebagai Sarana Teknologi Pembayaran Digital. *Faktor Exacta*, 15(1), 65–72. DOI: <https://doi.org/10.30998/faktorexacta.v15i1.11421>.
- [9] Muzdalifa, I., Rahma, I. A., Novalia, B. G., & Rafsanjani, H. (2018). Peran Fintech Dalam Meningkatkan Keuangan Inklusif Pada UMKM di Indonesia (Pendekatan Keuangan Syariah). *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 3(1), h. 1–24. DOI: <https://doi.org/10.30651/jms.v3i1.1618>.
- [10] Niqotaini, Z. (2021). Analisis Penerimaan dan Penggunaan Media Pembelajaran Augmented Reality Dengan Menggunakan Model UTAUT-2 (Studi Kasus: SMP dan SMA Mutiara Bunda Bandung). *Technologia*, 12(1), 4–8. DOI: <https://doi.org/10.31602/tji.v12i1.4175>.
- [11] 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). *Manajemen*, 1(1), 29–37. DOI: <https://doi.org/10.33998/jumanage.2022.1.1.23>.

- [12]Putri, Y. K. W., Devi, N. L. N. S., & Santhi, I. R. (2023). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan M- banking pada Penerapan Model UTAUT 2. *Remik: Riset Dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 7(1), 381–387. DOI: <https://doi.org/10.33395/remik.v7i1.12025> .
- [13]Putu, L., Kusuma, A., & Masdiantini, P. R. (2022). Pengaruh Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, Faktor Sosial Budaya, Motivasi Hedonis dan Nilai Harga terhadap Minat Penggunaan Quick Response Code Indonesian Standard (Qris). *Ilmiah Akuntansi dan Humanika*, 12(1), 254–263. DOI: <https://doi.org/10.23887/jiah.v12i1.38188> .
- [14]Saibil, D. I., Sodik, F., & Mardiah, A. A. (2022). Faktor Mempengaruhi Niat Menggunakan Qris Pada Sharia Mobile Banking Saat Pandemi Covid-19 (Modifikasi Model UTAUT). *Jurnal Nisbah*, 8(2), 76–92. DOI: <https://doi.org/10.30997/jn.v8i2.6353> .
- [15]Sakti, R., Harahap, P., Afandi, A., Lubis, M., & Indriani, L. (2023). Determinan Preferensi Mahasiswa Dalam Menggunakan Quick Response Code Indonesian Standard (Qris) Sebagai Alat Transaksi Pembayaran. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 3(1), 312–319. DOI: <https://doi.org/10.31004/innovative.v3i1.2396> .
- [16]Shasanti, A. N. (2024). Preferensi Minat Penggunaan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) Sebagai Alat Pembayaran Digital (Studi Kasus: Konsumen Burjo dan Warmindo di Kota Semarang). *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 5(2), 3259–3272. DOI: <https://doi.org/10.37385/msej.v5i2.4430> .
- [17]Sihaloho, J. E., Ramadani, A., & Rahmayanti, S. (2020). Implementasi Sistem Pembayaran Quick Response Indonesia Standard Bagi Perkembangan UMKM di Medan. *Manajemen Bisnis*, 17(2), 287–297. DOI: <https://doi.org/10.38043/jmb.v17i2.2384> .
- [18]Sofania, B. L., & Sitorus, P. M. T. (2023). Analisis Minat Pengguna Fitur QRIS Sebagai Media Pembayaran Pajak PBB Online (FINTECH) Menggunakan Teori Difusi Inovasi (Studi Kasus Pada Wajib Pajak di Kota Bandung). *Jurnal Mirai Management*, 8(1), 219–231. DOI: <https://doi.org/10.37531/mirai.v8i1.5121> .
- [19]Tarantang, J., Awwaliyah, A., Astuti, M., & Munawaroh, M. (2019). Perkembangan Sistem Pembayaran Digital Pada Era Revolusi Industri 4.0 Di Indonesia. *Jurnal Al-Qardh*, 4(1), 60–75. DOI: <https://doi.org/10.23971/jaq.v4i1.1442> .
- [20]Wibowo, R. I. (2023). Analisis Model UTAUT (Unified Theory of and Use of Technology Syaria) Pada Pengguna QRIS di Kota Semarang. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 9(02), 2935–2941. DOI: <https://doi.org/10.29040/jiei.v9i2.9908> .