

**PENGARUH *PERCEIVED USEFULNESS*, *PERCEIVED EASE OF USE*,
DAN *PERCEIVED RISK* TERHADAP *BEHAVIORAL INTENTION* PADA
QRIS DI KOTA PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
(SE) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang*



OLEH:

MUHAMMAD YUSUF

NIM: 20059075

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NEGERI DI KOTA PADANG**

2024

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

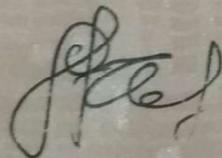
PENGARUH *PERCEIVED USEFULNESS*, *PERCEIVED EASE OF USE*,
PERCEIVED RISK TERHADAP *BEHAVIORAL INTENTION* PADA QRIS
DI KOTA PADANG

NAMA : MUHAMMAD YUSUF
NIM/BP : 20059075/2020
DEPARTEMEN : MANAJEMEN
KEAHLIAN : MANAJEMEN PEMASARAN
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS

Padang, 16 Mei 2024

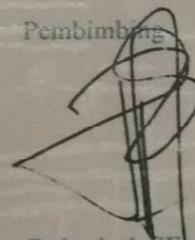
Disetujui Oleh :

Mengetahui :
Kepala Departemen Manajemen



Dr. Syahrizal, SE, M.Si
NIP. 197209021998021001

Pembimbing



Rahmiati, SE, Msc
NIP. 197408251998022001

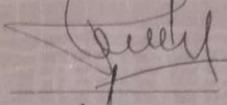
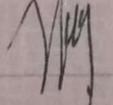
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH *PERCEIVED USEFULNESS*, *PERCEIVED EASE OF USE*,
PERCEIVED RISK TERHADAP *BEHAVIORAL INTENTION* PADA
QRIS DI KOTA PADANG

NAMA : MUHAMMAD YUSUF
NIM/BP : 20059075/2020
DEPARTEMEN : MANAJEMEN
KEAHLIAN : MANAJEMEN PEMASARAN
FAULTAS : EKONOMI DAN BISNIS

Dinyatakan Lulus Seleksi Diuji Di Depan Tim Penguji
Departemen Manajemen (S1)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Negeri Padang

Padang, 16 Mei 2024

Nama	Tim Penguji	Tanda Tangan
Rahmiati, SE, M.Sc	Ketua	
Thamrin, S.Pd, MM	Anggota	
Vidyarini Dwita, SE, MM, Ph.D	Anggota	

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

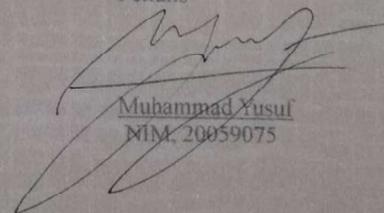
Nama : Muhammad Yusuf
Bp/Nim : 2020/20059075
Departemen : Manajemen
Keahlian : Manajemen Pemasaran
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Alamat : Jalan Soekarno-Hatta
No. HP : 085274792733
Judul skripsi : Pengaruh *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*,
Perceived Risk terhadap *Behavioral Intention* Pada
QRIS di Kota Padang

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik (Sarjana) baik di Universitas Negeri Padang maupun perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis murni gagasan, rumusan dan hasil penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali bimbingan dan arahan dari pembimbing yang ditunjuk.
3. Dalam karya tulis skripsi ini tidak terdapat karya yang ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali pengutipan yang telah tertulis dengan jelas dalam daftar pustaka.
4. Karya tulis skripsi ini sah apabila telah ditanda tangani oleh tim pembimbing, tim penguji dan ketua jurusan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran di dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku diperguruan tinggi.

Padang, 16 Mei 2024
Penulis



Muhammad Yusuf
NIM. 20059075

ABSTRAK

Muhammad Yusuf : Pengaruh *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, dan *perceived risk* terhadap *behavioral intention* pada QRIS di kota Padang
(2020/ 20059075)

Dosen Pembimbing : Rahmiati, S.E, M.Sc

Tujuan – Penelitian ini bertujuan untuk menguji: (1) pengaruh *perceived usefulness* terhadap *behavioral intention* (2) pengaruh *perceived ease of use* terhadap *perceived usefulness* (3) pengaruh *perceived ease of use* terhadap *behavioral intention* (4) pengaruh *perceived risk* terhadap *behavioral intention*

Metodologi – Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki hubungan sebab-akibat. Populasi penelitian mencakup masyarakat di kota Padang. Sebanyak 310 orang pengguna QRIS dan teknik pengambilan purposive sampling dengan metode non probability sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan menggunakan Skala Likert. Analisis dilakukan menggunakan perangkat lunak SmartPLS 4.

Hasil – Hasil pengolahan data pada penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention* (2) *perceived ease of use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *perceived usefulness* (3) *perceived risk* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *behavioral intention*.

Kata Kunci: *Perceived usefulness*, *Perceived ease of use*, *Perceived risk*, *Behavioral intention*.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT dan shalawat beriringan salam kepada baginda Nabi besar Muhammad SAW yang telah memberikan pencerahan kepada umat manusia. Karena berkah dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini berjudul **“Pengaruh *Perceived usefulness, Perceived ease of use, dan Perceived risk* terhadap *Behavioral intention* pada QRIS di kota Padang.”** Skripsi merupakan bagian dari syarat untuk menyelesaikan studi Sastra Satu pada Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang. Dalam proses menyelesaikan penelitian ini penulis mendapatkan ide, inspirasi, motivasi, petunjuk serta sarana dan prasarana dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua yang telah membantu dengan do`a dan kasih sayangnya yang telah memberi dukungan selama proses untuk mendapatkan ilmu serta dalam penyelesaian skripsi.
2. Bapak Prof. Parengki Susanto, S.E, M.Sc, Ph.D sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Dr. Syahrizal, S.E, M.Si selaku Ketua Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.
4. Ibuk Rahmiati, S.E, M.Sc sebagai pembimbing yang telah membantu penulis karena telah memberikan ide, inspirasi, motivasi, petunjuk berupa saran dan kritik kepada penulis untuk selama melakukan penulisan skripsi, terima kasih atas segala bimbingan dan masukannya selama ini.

5. Bapak Thamrin S.Pd, MM sebagai penguji 1 yang telah memberikan ide, inspirasi, motivasi, petunjuk berupa saran dan kritik kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibuk Vidyarini dwita S.E, MM, Ph.D sebagai penguji 1 yang telah memberikan ide, inspirasi, motivasi, petunjuk berupa saran dan kritik kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak dan ibu seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang, terkhusus prodi Manajemen serta seluruh staff yang telah memberikan bantuan kepada penulis selama proses untuk mendapatkan ilmu serta dalam penyelesaian skripsi.
8. Bapak Supan Weri Munanda, A.Md sebagai staff Administrasi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri padang yang telah memberikan bantuan kepada penulis selama proses untuk mendapatkan ilmu serta dalam penyelesaian skripsi.
9. Bapak dan ibu staff Perpustakaan Universitas Negeri Padang dan Ruang Baca Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang yang telah memberikan ide, inspirasi, motivasi, petunjuk serta sarana dan prasarana kepada penulis selama proses untuk mendapatkan ilmu serta dalam penyelesaian skripsi.
10. Rekan-rekan Manajemen angkatan 20 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang dan semua pihak yang telah membantu memberikan ide, inspirasi, motivasi, petunjuk serta sarana dan prasarana

kepada penulis selama proses untuk mendapatkan ilmu serta dalam penyelesaian skripsi.

Semoga semua bantuan yang telah diberikan kepada penulis mendapat keberkahan dan ridho dari Allah SWT. Penulis sadar bahwa hasil penelitian ini masih memiliki kekurangan, baik dalam penyusunan maupun pemilihan kata-kata. Oleh karena itu, penulis berharap mendapatkan saran dan kritik yang membangun untuk meningkatkan kualitas penelitian di masa depan. Penulis berharap hasil penelitian ini bermanfaat bagi kita semua. Sekian terimakasih.

Padang, Mei 2024

Muhammad Yusuf

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi masalah.....	11
C. Batasan masalah.....	12
D. Rumusan masalah	12
F. Manfaat penelitian	13
BAB II KONSEP TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL, DAN HIPOTESIS	15
A. Kajian Teori.....	15
1. <i>Behavioral intention</i>	15
2. <i>Perceived usefulness</i>	20
3. <i>Perceived ease of use</i>	22
4. <i>Percieved risk</i>	24
B. Pengaruh Antar Variabel.....	27
1. Pengaruh <i>perceived usefulness</i> terhadap <i>behavioral intention</i>	27
2. Pengaruh <i>perceived ease of use</i> terhadap <i>perceived usefulness</i>	28
3. Pengaruh <i>perceived ease of use</i> terhadap <i>behavioral intention</i>	29
4. Pengaruh <i>perceived risk</i> terhadap <i>behavioral intention</i>	31
C. Penelitian Relevan.....	33
D. Kerangka Konseptual	36
E. Hipotesis Penelitian.....	38
BAB III METODE PENELITIAN	39
A. Jenis Penelitian.....	39
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	39
C. Populasi dan Sampel.....	39

D. Jenis dan Sumber data.....	41
E. Teknik Pengumpulan Data.....	41
F. Variabel Penelitian dan Definisi operasional.....	42
G. Instrumen penelitian.....	44
H. Metode Analisis Data	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	56
A. Gambaran umum objek penelitian.....	56
B. Hasil Penelitian.....	57
1. Karakteristik responden	58
2. Analisis Deskriptif	59
3. Analisis Data	64
C. Pembahasan	78
1. Pengaruh <i>Perceived usefulness</i> terhadap <i>Behavioral intention</i>	78
2. Pengaruh <i>Perceived ease of use</i> terhadap <i>Perceived usefulness</i>	79
3. Pengaruh <i>Perceived ease of use</i> terhadap <i>Behavioral intention</i>	80
4. Pengaruh <i>Perceived risk</i> terhadap <i>Behavioral intention</i>	81
BAB V PENUTUP	83
A. Kesimpulan	83
B. Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA.....	85
LAMPIRAN.....	92
A. Kuesioner penelitian	92
B. Karakteristik responden.....	101
C. <i>Perceived usefulness</i>	105
D. <i>Perceived ease of use</i>	108
E. <i>Perceived risk</i>	113
F. <i>Behavioral intention</i>	120
G. Lampiran Hasil.....	124

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian relevan.....	34
Tabel 2. Definisi operasional dan indikator variabel penelitian	43
Tabel 3. Daftar skor setiap pertanyaan	45
Tabel 4. Kriteria Jawaban	47
Tabel 5 Karakteristik responden berdasarkan umur dan jenis kelamin.....	58
Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	59
Tabel 7. Analisis deskriptif <i>Perceived usefulness</i>	60
Tabel 8. Analisis deskriptif <i>Perceived ease of use</i>	61
Tabel 9. Analisis deskriptif <i>Perceived risk</i>	62
Tabel 10. Analisis deskriptif <i>Behavioral intention</i>	64
Tabel 11. <i>Cross loading</i>	66
Tabel 12. Dimensi Variabel yang di <i>Drop</i>	67
Tabel 13. <i>Cross loading</i> Akhir.....	67
Tabel 14. <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	69
Tabel 15. <i>Fornell-Larcker Criterion</i>	70
Tabel 16. Hasil uji <i>Cronbach`s Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	71
Tabel 17. Hasil Analisis <i>R-Square</i>	72
Tabel 18 Hasil analisis <i>Q-square</i>	73
Tabel 19 Hasil Analisis <i>F-Square</i>	74
Tabel 20 Hasil Analisis <i>Direct effect</i>	75
Tabel 21. Hasil Analisis Uji Hipotesis	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. QRIS.....	3
Gambar 2. Kerangka Konseptual.....	38

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan era modernisasi yang semakin pesat membawa perubahan ke dalam aspek-aspek kehidupan. Salah satunya perkembangan alat pembayaran yang berlaku di masyarakat yang dikenal dengan nama uang. Seiring dengan modernisasi masyarakat dunia, Indonesia juga mengembangkan alat pembayaran yang cepat, aman dan efisien. Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999, sistem pembayaran merupakan sistem yang mencakup seperangkat aturan, lembaga dan mekanisme yang dipergunakan untuk dilakukannya pemindahan dana guna memenuhi kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi. Alat pembayaran yang semula hanya menggunakan uang tunai (*cash-based*), kini juga menggunakan alat pembayaran berbasis non tunai (*non cash-based*). Uang tunai tetap menjadi prioritas dalam setiap kegiatan transaksi pembayaran, namun saat ini instrumen pembayaran *paper based*, *cardbased* dan *electronic based* semakin meningkat dan menjadi pilihan bagi masyarakat dalam melakukan transaksi (Syamsu J et al., 2022).

Adanya pergeseran penggunaan paper based instrument seperti cek dan bilyet giro ke *card based* dan *electronic based instrument* tampak dari semakin terbiasanya masyarakat menggunakan alat pembayaran seperti kartu kredit, kartu ATM/debit, transfer elektronik melalui kliring dan *Real Time Gross Settlement (RTGS)*, *Scriptles Securities Settlement System*

(SSSS), uang elektronik baik yang berbentuk kartu *Card Based* maupun *Server Based*, pembayaran melalui saluran internet banking mobile payment dan fitur-fitur lainnya (Latumaerissa, 2011). Salah satu bentuk alat pembayaran non tunai adalah QRIS (*quick response indonesian standard*).

QRIS adalah gabungan QR dari berbagai Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) menggunakan QR Code. Ini dikembangkan oleh industri sistem pembayaran dan Bank Indonesia agar transaksi dengan QR Code jadi lebih mudah, cepat, dan aman. Sekarang, semua PJSP yang ingin menggunakan QR Code Pembayaran harus menggunakan QRIS. Dengan QRIS, semua aplikasi pembayaran dari PJSP, baik bank maupun nonbank, bisa digunakan di semua tempat seperti toko, warung, parkir, dan lainnya, asalkan mereka menggunakan logo QRIS. Meskipun PJSP di tempat pembayaran berbeda dengan aplikasi yang digunakan masyarakat, merchant hanya perlu membuka rekening atau akun pada satu PJSP yang berizin dari BI. Setelah itu, mereka bisa menerima pembayaran dari masyarakat menggunakan QR dari aplikasi manapun.

Implementasi QRIS secara nasional efektif berlaku mulai 1 Januari 2020, guna memberikan masa transisi persiapan bagi Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP). Peluncuran QRIS merupakan salah satu implementasi Visi Sistem Pembayaran Indonesia (SPI) 2025, yang telah dicanangkan pada Mei 2019 lalu.



Gambar 1. QRIS

Sumber: Bi.go.id

Menurut Katadata.com, Bank Indonesia mencatatkan penggunaan QRIS memiliki perkembangan yang signifikan sejak diterbitkan di Indonesia. Bank Indonesia (BI) mencatatkan nominal transaksi quick response code indonesian standard alias QRIS sepanjang 2023 mencapai Rp 229,96 triliun. Jumlah tersebut tumbuh 130,01% secara tahunan. Gubernur BI Perry Warjiyo mengungkapkan jumlah pengguna QRIS mencapai 45,78 juta pada tahun lalu. Sedangkan jumlah merchant mencapai 30,41 juta. yang sebagian besar merupakan usaha mikro kecil dan menengah (UMKM)

Sedangkan di kota Padang, Provinsi Sumatera Barat, penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran juga mengalami pertumbuhan yang sangat pesat. Berdasarkan data dari kota Padang. menurut Padangmedia.com, Deputi Kantor Perwakilan Bank Indonesia wilayah

Sumatera Barat mengungkapkan hingga Maret 2023 tercatat sebanyak 483.733 pengguna atau tumbuh 157,02 persen pertahun. Sementara secara nasional pengguna QRIS tumbuh 81,25 persen. Sementara pada periode yang sama volume transaksi di Sumatera Barat tercatat 1,8 juta atau tumbuh 24,28 persen pertahun. Dari sisi nominal transaksi, Sumatera Barat mengalami pertumbuhan sangat pesat, hampir tiga kali lipat pada periode Januari sampai Maret 2023. Tercatat nominal transaksi menggunakan QRIS di Sumatera Barat pada periode tersebut sebesar Rp283 miliar atau tumbuh 292,7 persen pertahun.

Tetapi penerapan QRIS sebagai metode pembayaran di kalangan konsumen masih ada kendala atau tantangan yang disebabkan tidak meratanya infrastruktur internet serta tingkat literasi keuangan dan penggunaan teknologi dan informasi yang masih rendah. Menurut data dari Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan (SNLIK) Tahun 2022 Survei yang diselenggarakan dalam periode Juli hingga September 2022 menjangkau 34 provinsi yang mencakup 76 Kabupaten/Kota serta melibatkan 14.634 responden dalam usia 15 s.d. 79 tahun. Hasil SNLIK 2022 menunjukkan indeks literasi keuangan masyarakat Indonesia yaitu hanya sebesar 49,68 persen. Sementara, menurut data Badan Pusat Statistik (BPS) menunjukkan bahwa pada 2022, tingkat penggunaan teknologi informasi dan komunikasi berada di angka 5,34 dari maksimum skor 1.

Sedangkan di kota Padang Badan pusat Statistika tahun 2022 juga mengungkapkan, hanya 68 persen masyarakat kota Padang usia 15-59 yang terampil dalam menggunakan teknologi informasi dan komunikasi. Hal ini menjadi kendala atau tantangan dalam penggunaan QRIS karena masih ada beberapa masyarakat yang belum terbiasa menggunakan teknologi ini.

Berdasarkan data di atas membuktikan sudah adanya potensi niat perilaku konsumen untuk menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran yang mana pada awalnya kebiasaan masyarakat Indonesia yang terbiasa melakukan transaksi dengan uang tunai, dan sekarang karena kemajuan teknologi kebiasaan masyarakat dalam bertransaksi telah mengubah perilaku (*behavioral*) dalam melakukan pembayaran.

Menurut Ajzen dan Fishbein (2011) *Behavioral intention* adalah ukuran atau tingkat intensitas niat individu untuk melakukan suatu tindakan tertentu. *Behavioral intention* juga bergantung pada produk dan layanan yang digunakan, jika produk dan layanan yang digunakan dapat memberikan kegunaan dan manfaat, pengguna tentu akan menunjukkan perilaku tertentu dalam menggunakan produk dan layanan tersebut, serta dapat mempengaruhi niat pengguna untuk selalu menggunakan produk dan layanan tersebut (Mahwadha et al., 2019).

Menurut Davis (1989) niat perilaku konsumen terhadap teknologi atau sistem tertentu dapat di teliti dengan menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM). Model ini telah menjadi dasar untuk

memahami perilaku pengguna terhadap berbagai jenis teknologi, dan banyak penelitian telah mengkonfirmasi keberlakuannya dalam berbagai konteks.

Menurut TAM ada 2 konstruk utama yang digunakan untuk mengkaji perilaku adopsi teknologi tertentu yaitu *Perceived usefulness* (manfaat yang di rasakan) dan *Perceived ease of use* (kemudahan yang dirasakan dalam penggunaan).

Perceived usefulness adalah kegunaan yang dirasakan sejauh mana seseorang percaya bahwa mengadopsi sistem tertentu akan meningkatkan efektivitas dan prestasi kerja (De luna et al., 2018). Jika diterapkan dalam konteks pembayaran digital QRIS adalah sejauh mana QRIS dapat meningkatkan kinerja dan produktifitas mereka dalam melakukan transaksi pembayaran.

QRIS memiliki banyak kegunaan (*Perceived usefulness*) bagi penggunanya. yaitu cepat dan kekinian, tidak perlu repot lagi membawa uang tunai, mengurangi resiko mendapatkan uang palsu, pembayaran dapat dilakukan dengan nominal yang pas sehingga tidak perlu menunggu uang kembalian, riwayat transaksi yang mudah dicari, keamanan yang terjamin karena menggunakan QRIS menggunakan teknologi enkripsi yang tinggi, jadi data kita lebih aman dari potensi pencurian atau penipuan. dan QRIS juga memberikan dampak positif pada lingkungan karena penggunaan uang tunai dan kertas dalam transaksi fisik berdampak

negatif pada lingkungan karena proses pencetakan uang dan penggunaan kertas yang besar.

Meskipun penggunaan QRIS membawa berbagai manfaat (*perceived usefulness*) bagi pengguna QRIS di kota Padang. Tetapi, pembayaran menggunakan QRIS masih belum sepenuhnya bisa diterapkan dan dirasakan oleh masyarakat di kota Padang. Karena, tidak semua toko atau *merchant* menyediakan metode pembayaran ini, terutama di kota-kota kecil atau di daerah yang masih sulit diakses oleh internet. Jadi, masih ada celah dimana masyarakat belum dapat merasakan persepsi kebermanfaatannya teknologi QRIS sepenuhnya.

Persepsi manfaat (*perceived usefulness*) dan pengaruhnya terhadap *behavioral intention* telah dikaji dalam berbagai pelayanan teknologi. Misalnya, penelitian yang dilakukan oleh (Makaba, K. A. 2023). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi *behavioral Intention* masyarakat Gen Y dalam Menggunakan QRIS. Dan dengan hasil pembahasannya yaitu *perceived usefulness* memiliki pengaruh signifikan terhadap *behavioral intention* (Makaba, K. A. 2023). Ada juga penelitian sebelumnya yang dikemukakan oleh Amira, N. V., & Susanto P (2021) yaitu pengaruh *perceived usefulness*, *perceived ease of use* dan *perceived risk* pada *behavioral intention* dalam menggunakan e-money di Padang. Berdasarkan penelitian tersebut membuktikan *perceived usefulness* berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention* dalam menggunakan e-money di Padang (Amira, N.V., & Susanto, P. 2021)

Pengguna layanan QRIS sebagai metode pembayaran juga akan mempertimbangkan persepsi kemudahan dalam faktor kegunaannya. Menurut Arta & Azizah (2020) *perceived ease of use* adalah suatu sistem dirancang untuk memudahkan pengguna dan tidak menyulitkan, kemudahan ini memiliki makna bahwa suatu layanan akan mudah dipahami dan dapat dengan mudah dioperasikan, sehingga konsumen akan mudah mempelajari tata cara penggunaan layanan. Hal ini cukup berguna untuk menumbuhkan penggunaan program pembayaran melalui QRIS yang sering kali dianggap berat, padahal peminatnya cukup banyak.

Kemudahan dalam menggunakan (*perceived ease of use*) QRIS, konsumen hanya perlu membuka aplikasi *mobile banking* atau *e-wallet* lainnya, selanjutnya melakukan scanner pada kode QR dan langsung melakukan pembayaran.

Sedangkan di sisi lain masih ada masyarakat yang beranggapan QRIS sulit untuk digunakan. Hal ini terjadi karena disebabkan oleh beberapa hal. Pertama, harus mempunyai smartphone yang memadai, setelah itu wajib mempunyai aplikasi *mobile banking* atau *e-payment* yang telah terdaftar. Kedua, pengguna harus mempunyai akses jaringan yang memadai. Ketiga, harus mempersiapkan biaya administrasi sebesar 0.3 persen. Keempat, dana yang masuk ke rekening itu membutuhkan waktu 2-5 hari.

Teori penerimaan teknologi, seperti Technology Acceptance Model (TAM) yang dikemukakan oleh Davis (1989), menyatakan bahwa

perceived ease of use dan *perceived usefulness* merupakan dua faktor utama yang mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap suatu teknologi atau QRIS. Ketika teknologi atau QRIS dianggap mudah digunakan, ini cenderung meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap manfaatnya, yang pada gilirannya dapat meningkatkan intensi penggunaan teknologi tersebut.

Berdasarkan penelitian Gunawan, A., Fatikasari, A. F., & Putri, S. A. (2023) *the effect of using cashless (qris) on daily payment transactions using the technology acceptance model* telah menunjukkan bahwa *perceived ease of use* secara positif memengaruhi *perceived usefulness* suatu teknologi. Ketika teknologi atau QRIS dianggap mudah digunakan, ini cenderung meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap manfaatnya, yang pada gilirannya dapat meningkatkan intensi penggunaan teknologi tersebut.

Kemudahan dalam menggunakan (*perceived ease of use*) terhadap niat perilaku *behavioral intention* pada layanan teknologi telah pernah diteliti sebelumnya, Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Raninda, R., Wisnalmawati, W., & Oetomo, H. 2022). *the effect of perceived usefulness, perceived ease of use, perceived security, and cashback promotion on behavioral intention to the dana e-wallet*. Penelitian tersebut membuktikan *perceived ease of use* memiliki pengaruh secara parsial terhadap *behavioral intention* pada pengguna DANA *e-wallet*.

Metode pembayaran dengan QRIS pastinya tidak terlepas dari risiko yang akan terjadi saat digunakan sebagai metode pembayaran sehingga pengguna layanan QRIS juga akan mempertimbangkan persepsi risiko (*perceived risk*) dalam faktor kegunaannya. Secara teori *perceived risk* merupakan konsekuensi yang tidak diharapkan yang ingin dihindari konsumen saat membeli dan menggunakan produk (Peter & Olson 2012). Risiko yang dirasakan adalah konsep fundamental dalam perilaku konsumen yang menyiratkan pengalaman konsumen tentang ketidakpastian pra-pembelian mengenai jenis dan tingkat kerugian yang diperkirakan akibat dari pembelian dan penggunaan produk (Y E Naiyi et al., 2004).

Ada beberapa fakta terkait risiko saat pengguna menggunakan layanan QRIS. Menurut Ghani (2023) teknologi selalu mengandung ancaman siber dari oknum tak bertanggung jawab termasuk teknologi seperti QRIS. Menurut Senior Faculty Lembaga Pengembangan Perbankan Indonesia (LPPI) Amin Nurdin (2023) kesiapan teknologi informatika indonesia baik kebijakan, hukum, infrastruktur masih belum optimal. Termasuk juga kesiapan penegak hukum, lembaga keuangan dan hingga masyarakat ada yang belum siap.

Menurut pakar keamanan siber sekaligus Kepala lembaga riset siber *Communication & Information System Security Research Center* (CISSReC) Persadha (2023) menyatakan banyak pelaku kejahatan

membuat QR Code palsu untuk mengarahkan ke rekening lain dan juga ke website berisi malware.

Risiko dalam menggunakan (*perceived risk*) terhadap *behavioral intention* pada layanan teknologi telah pernah diteliti sebelumnya, Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Achiriani & Hasbi, 2021). Pengaruh *performance expectancy, effort expectancy, social influence, perceived risk, perceived cost* terhadap *behavioral intention* pada pengguna dompet digital DANA di Indonesia. Dalam penelitian tersebut menghasilkan bahwasannya variabel *perceived risk* memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel *behavioral intention*.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti ingin menganalisis dan mengevaluasi persepsi masyarakat terhadap implementasi pengguna QRIS di kota Padang. Jadi, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “PENGARUH *PERCEIVED USEFULNESS, PERCEIVED EASE OF USE, DAN PERCEIVED RISK* TERHADAP *BEHAVIORAL INTENTION* PADA QRIS PADA DI KOTA PADANG”.

B. Identifikasi masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dikemukakan diatas, maka masalah yang diidentifikasi oleh peneliti yaitu:

1. Masih adanya kendala atau tantangan dalam penerapan QRIS di kota Padang sebagai mekanisme pembayaran digital.

2. Kebermanfaatan QRIS masih belum dirasakan oleh masyarakat sepenuhnya.
3. Anggapan bahwa transaksi menggunakan QRIS saat bertransaksi sulit untuk digunakan.
4. Adanya keraguan akan risiko yang menimbulkan kerugian bagi pengguna pada saat bertransaksi yang mengakibatkan masalah kepercayaan pengguna terhadap *e-payment* QRIS.

C. Batasan masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, untuk menghindari meluasnya permasalahan sehingga dapat mencapai sasaran yang diharapkan. Maka peneliti memfokuskan pada masalah pengaruh *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, dan *perceived risk* terhadap *behavioral intention* pada QRIS Sebagai Metode Pembayaran Pada di kota Padang.

D. Rumusan masalah

Dari uraian yang telah di paparkan dalam latar belakang masalah, maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh *perceived of usefulness* terhadap *behavioral intention* pada QRIS di kota Padang?

2. Bagaimana pengaruh *perceived ease of use* terhadap *perceived usefulness* pada QRIS di kota Padang?
3. Bagaimana pengaruh *perceived ease of use* terhadap *behavioral intention* pada QRIS di kota Padang?
4. Bagaimana pengaruh *perceived of risk* terhadap *behavioral intention* pada QRIS di kota Padang?

E. Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *perceived usefulness* terhadap *behavioral intention* pada QRIS di kota Padang.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *perceived ease of use* terhadap *perceived usefulness* pada QRIS di kota Padang.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *perceived ease of use* terhadap *behavioral intention* pada QRIS di kota Padang.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *perceived of risk* terhadap *behavioral intention* di kota Padang.

F. Manfaat penelitian

- 1) Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini di harapkan dapat memberikan manfaat kepada perusahaan akan pengetahuan tentang *behavioral intention* demi keberlangsungan hidup yang lebih baik dan sumbangan pemikiran bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

2) Manfaat Praktis

a. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan mengenai pengaruh *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, dan *perceived risk* terhadap *behavioral intention* pada QRIS sebagai metode pembayaran pada di kota Padang.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pengembangan dalam penelitian selanjutnya dan dapat dijadikan pembandingan penelitian sejenis.

c. Bagi Almameter

Penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan referensi bacaan bagi semua pihak yang membutuhkan.