



**FAKTOR PREDIKTOR NIAT PENGGUNAAN QRIS :
STUDI EMPIRIS PADA GENERASI Y DAN GENERASI Z DI
INDONESIA**

SKRIPSI

DYAH CAHYANING SWASTIHAYU 1910112074

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN
JAKARTA**

2023



**FAKTOR PREDIKTOR NIAT PENGGUNAAN QRIS :
STUDI EMPIRIS PADA GENERASI Y DAN GENERASI Z DI
INDONESIA**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Akuntansi**

DYAH CAHYANING SWASTIHAYU 1910112074

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN
JAKARTA**

2023

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Dyah Cahyaning Swastihayu

NIM : 1910112074

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 20 Juni 2023

Yang menyatakan,



(Dyah Cahyaning Swastihayu)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dyah Cahyaning Swastihayu
NIM : 1910112074
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S1 Akuntansi
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Rights*) atas Skripsi saya yang berjudul :

Faktor Prediktor Niat Penggunaan QRIS : Studi Empiris pada Generasi Y dan Generasi Z di Indonesia

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 20 Juni 2023

Yang menyatakan,



(Dyah Cahyaning Swastihayu)

SKRIPSI**FAKTOR PREDIKTOR NIAT PENGGUNAAN QRIS :
STUDI EMPIRIS PADA GENERASI Y DAN GENERASI Z DI
INDONESIA**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

DYAH CAHYANING SWASTIHAYU 1910112074

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 5 Juli 2023 dan
dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

Praptiningsih, S.E., M.M
Ketua Penguji

Ayunita Ajengtiyas SM, S.E., M.ACCY, M.Com
Penguji I

Dr. Donny Maha Putra, S.Kom., M.Ak
Penguji II (Dosen Pembimbing)



Dr. Jubaedah, SE., MM
Dekan

Andy Setiawan, S.Pd., M.Ak
Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta

Pada Tanggal : 5 Juli 2023

Predictors of QRIS Intention to Use: Empirical Study on Generation Y and Generation Z in Indonesia

By Dyah Cahyaning Swastihayu

Abstract

This research is a quantitative study that aims to see the effect of perceived interactivity, perceived risk, and subjective norms on the level of satisfaction and perceived enjoyment, both of which are seen to influence the interest of Generation Y and Generation Z to use QRIS. This research was conducted on Generation Y and Generation Z in Indonesia who have used QRIS facilities. Hypothesis testing in this study uses Structural Equation Modeling (SEM) with the SmartPLS 4.0 application and a significance level of 5% (0.05). The results obtained for this test are that there is a positive and significant influence between perceived interactivity, perceived risk, and subjective norms on the level of satisfaction and perceived enjoyment. And there is a positive and significant influence on the level of satisfaction and perceived enjoyment on the interest of Generation Y and Generation Z in using the QRIS facility.

Keywords : intention to use QRIS, perceived interactivity, perceived risk, subjective norm, satisfaction, perceived enjoyment

Faktor Prediktor Niat Penggunaan QRIS : Studi Empiris pada Generasi Y dan Generasi Z di Indonesia

oleh Dyah Cahyaning Swastihayu

Abstrak

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk melihat pengaruh persepsi interaktivitas, persepsi risiko, dan norma subyektif terhadap tingkat kepuasan dan persepsi kenyamanan yang kemudian keduanya dilihat pengaruhnya terhadap minat Generasi Y dan Generasi Z untuk menggunakan QRIS. Penelitian ini dilakukan terhadap Generasi Y dan Generasi Z di Indonesia yang telah menggunakan fasilitas QRIS. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan aplikasi SmartPLS 4.0 dan tingkat signifikansi 5% (0,05). Hasil yang didapat atas pengujian tersebut adalah terdapatnya pengaruh positif dan signifikan antara persepsi interaktivitas, persepsi risiko, dan norma subyektif atas tingkat kepuasan dan persepsi kenyamanan pengguna. Serta terdapatnya pengaruh positif dan signifikan atas tingkat kepuasan dan persepsi kenyamanan pengguna terhadap minat Generasi Y dan Generasi Z dalam menggunakan fasilitas QRIS.

Kata kunci : minat penggunaan QRIS, persepsi interaktivitas, persepsi risiko, norma subyektif, kepuasan, persepsi kenyamanan



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450
Telepon 021-7656971. Fax 021-7656904
Laman : www.feb.upnvj.ac.id, e-mail: febupnvj@upnvj.ac.id

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI
SEMESTER GENAP TAHUN AKADEMIK 2022/2023**

Hari ini Rabu, tanggal 5 Juli 2023, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa:

Nama : Dyah Cahyaning Swastihayu
NIM : 1910112074
Program Studi : Akuntansi S-1

Dengan Judul Skripsi sebagai berikut :

**Faktor Prediktor Niat Penggunaan QRIS : Studi Empiris pada Generasi Y dan
Generasi Z di Indonesia**

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / ~~Tidak Lulus~~ *)*

Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Praptiningsih, S.E., M.M	Ketua Penguji	1.
2	Ayunita Ajengtiyas SM, S.E, M.ACCY, M.Com	Anggota I	2.
3	Dr. Donny Maha Putra, S.Kom., M.Kom	Anggota II**)	3.

Keterangan:

*) Coret yang tidak perlu
**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 11 Juli 2023
Mengesahkan
A.n. Dekan
Kaprodik / Akuntansi S1

Andy Setiawan, S.Pd., M.Ak

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah ini. Penelitian ini dilaksanakan sejak bulan Januari 2023 hingga bulan Juni 2023 dengan judul **“Faktor Prediktor Niat Penggunaan QRIS : Studi Empiris pada Generasi Y dan Generasi Z di Indonesia”**. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada Bapak Dr. Donny Maha Putra, S.Kom., M.Ak selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan banyak arahan serta masukan yang bermanfaat bagi penelitian ini. Selain itu, ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada seluruh dosen UPN Veteran Jakarta yang telah membimbing penulis selama menjalani proses perkuliahan.

Penulis juga mengucapkan banyak rasa terima kasih dan rasa syukur atas segala doa serta dukungan yang diberikan oleh Ibu Henny dan Bapak Hermawan selaku orang tua penulis, serta Mbak Wulan selaku kakak penulis. Terima kasih juga penulis sampaikan kepada Wanda, Niken, dan Rifky selaku teman seperbimbingan yang telah berjuang menyusun skripsi bersama sejak awal. Tidak lupa, terimakasih penulis ucapkan kepada teman – teman terdekat penulis Alifia, Alya, Desta, Rafi, Sarah, Shafira, Firda, Berliana, Vidia, dan Devi atas semua waktu dan perasaan yang diluangkan untuk mendengarkan segala keluh kesah dan memberikan semangat selama masa penyusunan penelitian ini. Terakhir, terima kasih penulis sampaikan kepada seluruh mahasiswa S1 Akuntansi angkatan 2019 yang telah berjuang bersama menjalani perkuliahan dari awal hingga akhir.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat berbagai kekurangan dalam penyusunan penelitian ini. Maka dari itu, penulis sangat terbuka akan adanya saran serta masukan dari semua pihak yang bersifat membangun bagi penelitian ini. Diharapkan penelitian ini dapat memberi manfaat bagi pembacanya.

Jakarta, 20 Juni 2023

Dyah Cahyaning Swastihayu

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
BERITA ACARA	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori.....	10
2.1.1. Stimulus – Organism – Response (S-O-R) Model.....	10
2.1.2. Theory of Planned Behavior (TPB)	11
2.1.3. Persepsi Interaktivitas (<i>Perceived Interactivity</i>).....	13
2.1.4. Persepsi Risiko (<i>Perceived Risk</i>)	14
2.1.5. Norma Subjektif (<i>Subjective Norm</i>).....	16
2.1.6. Kepuasan (<i>Satisfaction</i>)	17
2.1.7. Persepsi Kenikmatan (<i>Perceived Enjoyment</i>).....	18
2.1.8. Niat Penggunaan (<i>Intention to Use</i>).....	18
2.1.9. <i>Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)</i>	19
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya	19
2.3 Model Penelitian	38

2.4	Hipotesis	39
2.4.1.	Pengaruh <i>Perceived Interactivity</i> terhadap <i>Satisfaction</i> dan <i>Perceived Enjoyment</i> penggunaan QRIS	39
2.4.2.	Pengaruh <i>Perceived Risk</i> terhadap <i>Satisfaction</i> dan <i>Perceived Enjoyment</i>	40
2.4.3.	Pengaruh <i>Subjective Norm</i> terhadap <i>Satisfaction</i> dan <i>Perceived Enjoyment</i>	41
2.4.4.	Pengaruh <i>Satisfaction</i> dan <i>Perceived Enjoyment</i> terhadap <i>Intention to Use QRIS</i>	42
BAB III METODE PENELITIAN		44
3.1.	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	44
3.1.1.	Definisi Operasional	44
3.1.2.	Pengukuran Variabel.....	46
3.1.3.	<i>Perceived Interactivity</i> (PI).....	46
3.1.4.	<i>Perceived Risk</i> (PR)	47
3.1.5.	<i>Subjective Norm</i> (SN)	48
3.1.6.	<i>Satisfaction</i> (SA).....	48
3.1.7.	<i>Perceived Enjoyment</i> (PE)	49
3.1.8.	<i>Intention to Use</i> (IU).....	49
3.2.	Populasi dan Sampel	50
3.2.1.	Populasi Penelitian.....	50
3.2.2.	Sampel Penelitian.....	50
3.3.	Teknik Pengumpulan Data.....	51
3.3.1.	Jenis Data	51
3.3.2.	Sumber Data.....	51
3.3.3.	Pengumpulan Data	51
3.4.	Teknik Analisis Data.....	52
3.4.1.	Analisis Statistik Deskriptif	53
3.4.2.	Model Pengukuran atau <i>Outer Model</i>	53
3.4.3.	Evaluasi Model Struktural atau <i>Inner Model</i>	55
3.4.4.	Uji Hipotesis (<i>Bootstrapping</i>).....	57
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		58
4.1.	Deskripsi Data Penelitian.....	58
4.2.	Deskripsi Objek Penelitian	58

4.3.	Demografi Responden	58
4.4.	Analisis Statistik Deskriptif dan Uji Hipotesis	62
4.3.1.	Analisis Statistik Deskriptif	62
4.3.2.	Pengujian Model Pengukuran atau <i>Outer Model</i>	70
4.3.3.	Pengujian Model Struktural atau <i>Inner Model</i>	78
4.3.4.	Uji Hipotesis	79
4.5.	Pembahasan	82
4.5.1.	Pengaruh <i>Perceived Interactivity</i> terhadap <i>Satisfaction</i> Penggunaan QRIS	82
4.5.2.	Pengaruh <i>Perceived Interactivity</i> terhadap <i>Perceived Enjoyment</i> Penggunaan QRIS	84
4.5.3.	Pengaruh <i>Perceived Risk</i> terhadap <i>Satisfaction</i> Penggunaan QRIS	85
4.5.4.	Pengaruh <i>Perceived Risk</i> terhadap <i>Perceived Enjoyment</i> Penggunaan QRIS	87
4.5.5.	Pengaruh <i>Subjective Norm</i> terhadap <i>Satisfaction</i> Penggunaan QRIS	88
4.5.6.	Pengaruh <i>Subjective Norm</i> terhadap <i>Perceived Enjoyment</i> Penggunaan QRIS	89
4.5.7.	Pengaruh <i>Satisfaction</i> Penggunaan QRIS terhadap <i>Intention to Use</i> QRIS	90
4.5.8.	Pengaruh <i>Perceived Enjoyment</i> Penggunaan QRIS terhadap <i>Intention to Use QRIS</i>	92
4.6.	Keterbatasan Penelitian	93
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		94
5.1.	Simpulan	94
5.2.	Saran	95
DAFTAR PUSTAKA		97
RIWAYAT HIDUP		108
LAMPIRAN		109

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Tabel Matriks Penelitian Sebelumnya	30
Tabel 2. Skor Likert Pengukuran Kuesioner	46
Tabel 3. Instrumen Variabel <i>Perceived Interactivity</i>	47
Tabel 4. Instrumen Variabel <i>Perceived Risk</i>	47
Tabel 5. Instrumen Variabel <i>Subjective Norm</i>	48
Tabel 6. Instrumen Variabel <i>Satisfaction</i>	48
Tabel 7. Instrumen Variabel <i>Perceived Enjoyment</i>	49
Tabel 8. Instrumen Variabel <i>Intention to Use</i>	49
Tabel 9. Analisis Statistik Deskriptif Variabel <i>Intention to Use</i>	63
Tabel 10. Analisis Statistik Deskriptif Variabel <i>Perceived Interactivity</i>	64
Tabel 11. Analisis Statistik Deskriptif Variabel <i>Perceived Risk</i>	65
Tabel 12. Analisis Statistik Deskriptif Variabel <i>Subjective Norm</i>	67
Tabel 13. Analisis Statistik Deskriptif Variabel <i>Satisfaction</i>	68
Tabel 14. Analisis Statistik Deskriptif Variabel <i>Perceived Enjoyment</i>	69
Tabel 15. <i>Outer Loading Factor</i>	73
Tabel 16. <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	75
Tabel 17. Hasil Uji <i>Fornell-Larcker criterion</i>	76
Tabel 18. Hasil Uji HTMT	76
Tabel 19. Hasil <i>Cronbach's Alpha</i>	77
Tabel 20. Hasil <i>Composite Reliability</i>	77
Tabel 21. Hasil Uji Bootstrap dan T Statistik	79
Tabel 22. Pertanyaan Kuesioner Penelitian	110

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Skor Daya Saing Digital Asia Pasifik 2022	1
Gambar 2.	Volume dan Nilai Transaksi QRIS di Indonesia (Januari 2020 - Agustus 2022)	4
Gambar 3.	Model S-O-R Klasik dalam Perilaku Konsumen.....	10
Gambar 4.	Model Penelitian	39
Gambar 5.	Model Konseptual Penelitian.....	53
Gambar 6.	Grafik Jenis Kelamin Responden	59
Gambar 7.	Grafik Usia Responden	59
Gambar 8.	Grafik Persebaran Wilayah Responden	60
Gambar 9.	Grafik Pekerjaan Responden	61
Gambar 10.	Grafik Data Penggunaan QRIS.....	62
Gambar 11.	Outer Model Sebelum Re-Estimasi	71
Gambar 12.	Outer Model Setelah Re-Estimasi.....	72

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	109
Lampiran 2. Data Kuesioner 286 Responden.....	113
Lampiran 3. Hasil Output SmartPLS 4.0	153