



***QRIS BEHAVIORAL INTENTION: PERCEIVED EASE OF USE,  
PERCEIVED USEFULNESS, DAN TRUST***

**SKRIPSI**

**SAVINA MEISYA RACHMA 2010111108**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA  
2023**



***QRIS BEHAVIORAL INTENTION: PERCEIVED EASE OF USE,  
PERCEIVED USEFULNESS, DAN TRUST***

**SKRIPSI**  
**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar**  
**Sarjana Manajemen**

**SAVINA MEISYA RACHMA 2010111108**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA**  
**2023**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Savina Meisya Rachma

NIM : 2010111108

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

Jakarta, 25 / 09 / 2023

Yang menyatakan,



(Savina Meisya Rachma)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI  
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Savina Meisya Rachma  
NIM : 2010111108  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : SI Manajemen  
Jenis Karya : Skripsi

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

**QRIS Behavioral Intention: Perceived Ease Of Use, Perceived Usefulness, Dan Trust**

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 : 13 Desember 2023

Yang menyatakan,



(Savina Meisya Rachma)

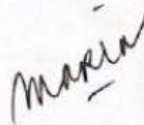
# SKRIPSI

## QRIS BEHAVIORAL INTENTION: PERCEIVED EASE OF USE, PERCEIVED USEFULNESS, DAN TRUST

*Dipersiapkan dan disusun oleh :*

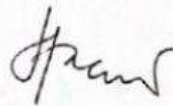
SAVINA MEISYA RACHMA 2010111108

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 13 Desember 2023 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Dr. Maria Assumpta Wikantari, S.S., MBA., CWM

Ketua Penguji



Lina Arvani, SE., MM

Penguji I



Dr. Jubaedah, SE., MM

Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis



Dr. Miguna Astuti, S.Si., MM., CPM

Penguji II (Pembimbing)



Siti Hidayati, SE., MM

Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta

Pada tanggal : 13 Desember 2023

# **QRIS BEHAVIORAL INTENTION: PERCEIVED EASE OF USE, PERCEIVED USEFULNESS, AND TRUST**

**By Savina Meisya Rachma**

## ***Abstract***

*This study aims to test the technology acceptance model (TAM), namely perceived ease of use, perceived usefulness, and trust on behavioral intention to use QRIS. The population in this study are people domiciled in DKI Jakarta aged 18 to 65 years who have used the QRIS payment system in the last 6 months. The sample in this study were 100 people with purposive sampling method. This study uses the Partial Least Square Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method to analyze the data. The results of this study indicate that perceived ease of use and perceived usefulness affect behavioral intention to use. On the other hand, trust has no effect on behavioral intention to use.*

**Keywords:** *Behavioral Intention to Use; Perceived Ease of Use; Perceived Usefulness; QRIS; Trust.*

# **QRIS BEHAVIORAL INTENTION: PERCEIVED EASE OF USE, PERCEIVED USEFULNESS, DAN TRUST**

**Oleh Savina Meisya Rachma**

## **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji *technology acceptance model* (TAM) yaitu *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, serta *trust* terhadap *behavioral intention to use* QRIS. Populasi pada penelitian ini adalah masyarakat domisili DKI Jakarta usia 18 sampai 65 tahun yang pernah menggunakan sistem pembayaran QRIS dalam kurun waktu 6 bulan terakhir. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 orang dengan metode *purposive sampling*. Penelitian ini menggunakan metode *Partial Least Square Structural Equation Modelling* (PLS-SEM) untuk menganalisis data. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* berpengaruh terhadap *behavioral intention to use*. Di sisi lain, *trust* tidak berpengaruh terhadap *behavioral intention to use*.

**Kata Kunci:** *Behavioral Intention to Use; Perceived Ease of Use; Perceived Usefulness; QRIS; Trust.*





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 GANJIL TA. 2023/2024**

Pada hari ini Rabu , 13 Desember 2023, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa:

Nama : Savina Meisya Rachma  
Nomor Induk Mahasiswa : 2010111108  
Program Studi : Manajemen S 1

**"QRIS BEHAVIORAL INTENTION: PERCEIVED EASE OF USE, PERCEIVED  
USEFULNESS, DAN TRUST"**

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

**Tim Penguji**

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Maria Assumpta Wikantari, S.S., MBA., CWM	Ketua	1
2	Lina Aryani, SE, MM	Anggota I	2
3	Dr. Miguna Astuti, S.Si., MM., CPM	Anggota II**)	3

Catatan:

\*) Coret yang tidak perlu

\*\*\*) Dosen Pembimbing

JAKARTA, 13 /12 / 2023

MENGESAHKAN

A.n. DEKAN

Kaprodi Manajemen S 1

Siti Hidayati, SE, MM



## PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan proposal yang berjudul **“QRIS Behavioral Intention: Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, dan Trust.”** Penyusunan skripsi ini dilakukan dengan maksud guna memenuhi salah satu syarat dalam menempuh ujian tingkat S1 pada program studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. Peneliti menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari doa, dukungan, bantuan, bimbingan, dan semangat yang diberikan dari berbagai pihak

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada pihak yang sudah membantu dalam penyelesaian penelitian ini, yakni:

1. Ibu Dr. Jubaedah, S.E., M.M. selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, UPNVJ;
2. Bapak Dr. Yudi Nur Supriadi, S.Sos.I, MM selaku Ketua Jurusan Manajemen;
3. Ibu Siti Hidayati, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen;
4. Ibu Dr. Miguna Astuti, S.Si, M.M., CPM selaku dosen pembimbing;
5. Seluruh Dosen dan para tenaga administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPNVJ;
6. Orang tua, kakak, dan keluarga besar selaku *support system* pertama dan utama dalam hidup penulis;
7. Sahabat dan teman terdekat penulis selaku penyemangat dalam hidup sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari penelitian ini masih jauh dari kata sempurna, sehingga penulis dengan pikiran terbuka penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dan menyempurnakan usulan penelitian ini.

Jakarta, 23 November 2023

Savina Meisya Rachma

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	<b>iv</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI</b> .....	<b>viii</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	10
1.3 Tujuan Penelitian .....	10
1.4 Manfaat Hasil Penelitian.....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>12</b>
2.1 Landasan Teori.....	12
2.1.1 Pemasaran .....	12
2.1.2 Digital Marketing.....	13
2.1.3 Consumer Behaviour .....	13
2.1.4 Behavioral Intention to Use .....	14
2.1.5 Perceived Ease of Use.....	16
2.1.6 Perceived Usefulness .....	18
2.1.7 Trust .....	20
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya .....	22
2.3 Model Penelitian .....	32
2.3.1 Perceived Ease of Use terhadap Behavioral Intention to Use.....	32
2.3.2 Perceived Usefulness terhadap Behavioral Intention to Use .....	33
2.3.3 Trust terhadap Behavioral Intention to Use .....	33
2.4 Hipotesis .....	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>35</b>
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	35
3.2 Penentuan Populasi dan Sampel .....	36
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.4 Teknik Analisis Data.....	42
3.4.1 Teknik Analisis Deskriptif.....	43
3.4.2 Teknik Analisis Inferensial .....	44
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>52</b>

4.1	Deskripsi Objek Penelitian .....	52
4.2	Deskripsi Data Penelitian.....	55
4.3	Uji Hipotesis dan Analisis .....	62
4.3.1	Analisis Data Deskriptif.....	63
4.3.2	Analisis Data Inferensial.....	66
4.4	Pembahasan.....	75
4.4.1	Pengaruh Perceived Ease of Use terhadap Behavioral Intention to Use.	75
4.4.2	Pengaruh Perceived Usefulness terhadap Behavioral Intention to Use..	76
4.4.3	Pengaruh Trust terhadap Behavioral Intention to Use .....	78
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>80</b>
5.1	Simpulan .....	80
5.2	Keterbatasan Penelitian.....	80
5.3	Saran .....	81
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>82</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>		<b>88</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>89</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Matriks Penelitian Sebelumnya .....	29
Tabel 2. Pengukuran Variabel Penelitian.....	36
Tabel 3. Bobot Penilaian berdasarkan Skala Likert .....	40
Tabel 4. Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	40
Tabel 5. Interpretasi Nilai Indeks.....	44
Tabel 6. Tingkat Reliabilitas Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> .....	49
Tabel 7. Nilai Indeks Variabel <i>Behavioral Intention to Use</i> .....	63
Tabel 8. Nilai Indeks Variabel <i>Perceived Ease of Use</i> .....	64
Tabel 9. Nilai Indeks Variabel <i>Perceived Usefulness</i> .....	65
Tabel 10. Nilai Indeks Variabel <i>Trust</i> .....	66
Tabel 11. Nilai <i>Outer Loadings</i> .....	68
Tabel 12. Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	68
Tabel 13. Nilai <i>Cross Loading</i> .....	69
Tabel 14. Nilai Uji Reliabilitas .....	70
Tabel 15. Nilai <i>R-Square</i> .....	72
Tabel 16. Nilai <i>Q-square</i> .....	73
Tabel 17. Hasil Uji Hipotesis .....	73

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Negara Pengguna Internet Terbesar di Dunia .....	2
Gambar 2. Jumlah Penduduk Indonesia yang Terkoneksi Internet.....	3
Gambar 3. Nilai Transaksi Nontunai Uang Elektronik.....	5
Gambar 4. Jumlah Pengguna QRIS di Indonesia.....	6
Gambar 5. Model Penelitian .....	34
Gambar 6. Langkah – langkah PLS .....	45
Gambar 7. <i>Inner</i> Model Penelitian.....	46
Gambar 8. <i>Outer</i> Model Penelitian .....	47
Gambar 9. Diagram Jalur PLS .....	47
Gambar 10. Jumlah Pengguna QRIS .....	53
Gambar 11. Tampilan Fitur QRIS Pada <i>Mobile App</i> .....	53
Gambar 12. Proses Pembayaran Menggunakan QRIS.....	54
Gambar 13. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	56
Gambar 14. Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Kota DKI Jakarta....	57
Gambar 15. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	58
Gambar 16. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan.....	59
Gambar 17. Karakteristik Responden Berdasarkan Tahun Menggunakan Sistem Pembayaran QRIS.....	60
Gambar 18. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan QRIS Tiap Bulan.....	61
Gambar 19. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan atau Uang Saku Perbulan.....	62
Gambar 20. <i>Outer Model</i> .....	67
Gambar 21. <i>Inner Model</i> .....	72

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Penelitian Terdahulu.....	89
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	92
Lampiran 3. Data Jawaban Responden .....	98
Lampiran 4. Hasil Deskripsi Data Responden .....	109
Lampiran 5. Hasil Deskripsi Data Penelitian.....	113
Lampiran 6. Hasil <i>Output Outer Model</i> Penelitian .....	115
Lampiran 7. Hasil <i>Output Inner Model</i> Penelitian.....	116
Lampiran 8. Hasil <i>Output Model</i> Penelitian .....	117
Lampiran 9. T Tabel.....	119
Lampiran 10. Bukti Sebar Kuesioner.....	124