

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKAN DAN DASAR TEORI

#### 2.1 Tinjauan Pustaka.

(Indriani et al., 2023). *Quick Response Code Indonesia Standart (QRIS), Penjualan Dan Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Alfamart Talaga Wetan)*. Menyatakan hasil Penerapan QRIS di Alfamart berdampak pada laba penjualan Alfamart terbukti dari laporan BAP pada 3 bulan terakhir yakni bulan Mei, Juni dan Juli 2022. Pendapatan Alfamart pada Juni mencapai 410 juta naik sebanyak 7% dibandingkan bulan Mei, lalu pada bulan Juli pendapatan laba mencapai 415 juta, naik sebanyak 2% dari bulan sebelumnya. Penggunaan metode pembayaran dengan kode QR menyumbang 23-24%.

(Suharto, 2018). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Penggunaan E-Money (Studi kasus : Pengguna Telkomsel (T-Cash) di Region Jawa Tengah DIY)*. Menyatakan Dari hasil Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian Herrero et al (2017) dengan menguji model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT2)* yang diajukan oleh (Venkatesh, 2012). (Herrero et al, 2017) meneliti tentang penerimaan kerangka *social network site* dengan variabel independen ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), ekspektasi usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), kondisi pendukung (*facilitating conditions*),

motivasi hedonis (*hedonic motivations*), dan kebiasaan (*habit*), variabel intervening minat penggunaan (*behavioral intentions*) dan variabel dependen perilaku penggunaan (*use behavior*). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh variabel ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, kondisi pendukung, motivasi hedonis, 98 kebiasaan, nilai harga terhadap minat penggunaan sistem pembayaran T-Cash. Selain itu, penelitian ini juga untuk menganalisis pengaruh variabel kondisi pendukung, kebiasaan dan nilai harga terhadap perilaku penggunaan T-Cash.

(Arwin et al., 2022). Analisis Niat Konsumen Dalam menggunakan QRIS Dengan pendekatan *Theory of planned Behavior (TPB)*. Menyatakan Penelitian ini mengacu kepada teori TPB atau *Theory of Planned Behavior* yang terdiri darisikap terhadap perilaku, norma subjektif dan persepsi kontrol perilaku yang diprediksi dapat mempengaruhi

Niat masyarakat kota Tanjung Balai dalam menggunakan layanan aplikasi QRIS. Uji hipotesis menyimpulkan bahwa sikap terhadap perilaku, norma subjektif, dan persepsi kontrol perilaku memiliki pengaruh secara bersama-samadan individual kepadaniat menggunakan QRIS (Saibil et al., 2022). Faktor Mempengaruhi Niat Menggunakan QRIS Pada Sharia Mobile Banking Saat Pandemi Covid-19. Menyatakan penelitian ini menemukan bahwa responden merasa lebih efektif dan efisien dalam dalam bertransaksi sehingga dapat meningkatkan produktivitas kerja mereka dengan menggunakan QRIS Mobile banking syariah, selain itu kemudahan dirasakan oleh responden dalam belajar dan mengoperasikan QRIS mobile banking secara

keseluruhan, disisi lain responden memiliki pengetahuan dan memiliki akses yang baik dalam menggunakan QRIS Mobile banking syariah.

(Nainggolan et al., 2022). Analisis Kepuasan Gen Z Dalam Menggunakan QRIS Di Kota Pematangsiantar. Menyatakan bahwa Dari berbagai hasil uji yang ada diatas dapat kita simpulkan bahwa terjadinya peningkatan kepuasan pengguna QRIS oleh generasi Z padakota Pematangsiantar, dari tingginya kepuasan tersebut sudah memberi bukti bahwa QRIS memberi pengaruh yang signifikan dan positif terhadap penggunaannya dan pastinya QRIS sudah meluaskan penggunaannya baik dari konsumen maupun produsen (Pedagang) yang ada di pematangsiantar dalam periode 2 tahun lebih ini, dan bisa kita perkirakan bahwa di masa depan QRIS akan meluas pesat ke setiap kota - kota besar yang ada di Indonesia, dan mengubah sistem pembayaran yang ada di Indonesia (Pangestu, 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). Menyatakan bahwa Variabel *performance expectancy* menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan UMKM terhadap manfaat yang diberikan teknologi digital payment QRIS bagi kinerja usahanya cenderung dipengaruhi oleh persepsi UMKM yang memandang penggunaan teknologi QRIS dalam proses transaksi pembayaran lebih praktis dan efisien dibandingkan menggunakan teknologi QR Code sebelumnya.

(Sudiatmika & Martini, 2022). Faktor-Faktor Mempengaruhi Niat Perilaku UMKM Kota Denpasar Menggunakan QRIS. Menyatakan bahwa berdasarkan analisis hasil penelitian dan pembahasan pada bagian sebelumnya dimana semua hipotesis penelitian diterima, maka dapat disimpulkan faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan *merchant* QRIS antara lain persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kepercayaan dan pengaruh sosial berpengaruh positif signifikan terhadap niat menggunakan *merchant* QRIS bagi pelaku UMKM Kota Denpasar.

(Azzahroo & Estiningrum, 2021). Preferensi Mahasiswa dalam Menggunakan *Quick Response Code Indonesia Standard* (QRIS) sebagai Teknologi Pembayaran menyatakan bahwa Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, peneliti dapat simpulkan bahwa Ekspektasi Kinerja (EK) dan Kondisi yang Memfasilitasi (KM) berpengaruh positif signifikan terhadap Minat penggunaan QRIS sebagai teknologi pembayaran digital. Semakin meningkatnya pengguna smartphone dengan berbagai tipe yang semakin canggih, dapat membantu menyelesaikan pembayaran dengan cepat sehingga diperkirakan pengguna digital payment dengan teknologi QRIS akan meningkat dengan pesat. Ekspektasi Usaha (EU) dan Pengaruh Sosial (PS) bukanlah prediktor signifikan yang mempengaruhi penggunaan teknologi QRIS. Teknologi QRIS yang cenderung masih baru dan belum populernya di kalangan mahasiswa membuat responden masih ragu untuk dapat mengoperasikan digital payment dengan teknologi QRIS.

penelitian yang bertujuan untuk menguji pengaruh kesiapan teknologi, ekspektasi kinerja, dan ekspektasi usaha terhadap minat penggunaan QRIS di Daerah Istimewa Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan teknik pengambilan data melalui kuesioner, observasi, dan wawancara.

Penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya yang menggunakan metode *kualitatif naturalistic* untuk mengungkap keadaan sebenarnya dari fenomena sosial. Penelitian sebelumnya juga lebih fokus pada analisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat penggunaan e-money secara umum, sedangkan penelitian ini lebih spesifik mengenai penggunaan QRIS di Daerah Istimewa Yogyakarta. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan teknik pengambilan data yang lebih variatif, yaitu kuesioner, observasi, dan wawancara, sedangkan penelitian sebelumnya hanya menggunakan wawancara sebagai teknik pengambilan data.

*Tabel 2.1 Perbandingan Hasil Penelitian*

<b>No</b>	<b>Peneliti</b>	<b>Judul</b>	<b>Metode</b>	<b>Tujuan Penelitian</b>
1	(Indriani et al., 2023)	<i>Quick Response Code Indonesia Standart (QRIS), Penjualan Dan Kepuasan Ppelanggan (Studi Kasus Alfamart Talaga Wetan)</i>	Kualitatif naturalistik	Penerapan QRIS di Alfamart berdampak pada laba penjualan Alfamart terbukti dari laporan BAP pada 3 bulan terakhir yakni bulan Mei, Juni dan Juli 2022. Pendapatan Alfamart pada Juni mencapai 410 juta naik sebanyak

				7% dibandingkan bulan Mei, lalu pada bulan Juli pendapatan laba mencapai 415 juta, naik sebanyak 2% dari bulan sebelumnya. Penggunaan metode pembayaran dengan kode QR menyumbang 23-24%
2	Suharto, 2018)	Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Penggunaan E-Money (Studi kasus : Pengguna Telkomsel (T-Cash) di Region Jawa Tengah DIY)	<i>UTAUT 2</i>	Dari hasil Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian Herrero et al (2017) dengan menguji model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT2) yang diajukan oleh (Venkatesh, 2012). (Herrero et al, 2017) meneliti tentang penerimaan kerangka social network site dengan variabel independen ekspektasi kinerja (performance expectancy), ekspektasi usaha (effort expectancy), pengaruh sosial (social influence), kondisi pendukung (facilitating conditions), motivasi hedonis (hedonic

				<p>motivations), dan kebiasaan (habit), variabel intervening minat penggunaan (behavioral intentions) dan variabel dependen perilaku penggunaan (use behavior). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh variabel ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, kondisi pendukung, motivasi hedonis, 98 kebiasaan, nilai harga terhadap minat penggunaan sistem pembayaran T-Cash. Selain itu, penelitian ini juga untuk menganalisis pengaruh variabel kondisi pendukung, kebiasaan dan nilai harga terhadap perilaku penggunaan T-Cash.</p>
3	(Arwin et al., 2022)	Analisis Niat Konsumen Dalam menggunakan QRIS Dengan pendekatan <i>Theory of planned Behavior (TPB)</i>	<i>Technology Acceptance Model</i>	<p>Penelitian ini mengacu kepada teori TPB atau <i>Theory of Planned Behavior</i> yang terdiri dari sikap terhadap perilaku, norma subjektif dan persepsi kontrol perilaku yang diprediksi</p>

				<p>dapat mempengaruhi niat masyarakat kota Tanjung Balai dalam menggunakan layanan aplikasi QRIS. Uji hipotesis menyimpulkan bahwa sikap terhadap perilaku, norma subjektif, dan persepsi kontrol perilaku memiliki pengaruh secara bersama-sama dan individual kepada niat menggunakan QRIS</p>
4	(Saibil et al., 2022)	Faktor Mempengaruhi Niat Menggunakan QRIS Pada Sharia Mobile Banking Saat Pandemi Covid-19	<i>UTAUT 2</i>	<p>Penelitian ini menemukan bahwa responden merasa lebih efektif dan efisien dalam bertransaksi sehingga dapat meningkatkan produktivitas kerja mereka dengan menggunakan QRIS Mobile banking syariah, selain itu kemudahan dirasakan oleh responden dalam belajar dan mengoperasikan QRIS mobile banking secara keseluruhan, disisi lain responden memiliki pengetahuan dan memiliki akses</p>

				yang baik dalam menggunakan QRIS Mobile banking syariah.
5	(Nainggolan et al., 2022)	Analisis Kepuasan Gen Z Dalam Menggunakan QRIS Di Kota Pematangsiantar	<i>Research Survey</i>	Dari berbagai hasil uji yang ada diatas dapat kita simpulkan bahwa terjadinya peningkatan kepuasan pengguna QRIS oleh generasi Z padakota Pematangsiantar, dari tingginya kepuasan tersebut sudah memberi bukti bahwa QRIS memberi pengaruh yang sigifikan dan positif terhadap penggunaanya dan pastinya QRIS sudah meluaskan penggunaanya baik dari konsumen maupun produsen (Pedagang) yang ada di pematangsiantar dalam periode 2 tahun lebih ini, dan bisa kita perkirakan bahwa di masa depan QRIS akan meluas pesat ke setiap kota - kota besar yang ada di Indonesia, dan mengubah sistem pembayaran yang ada di negara kita.
6	(Pangestu, 2022)	Behavior Intention Penggunaan Digital Payment QRIS Berdasarkan <i>Model Unified Theory of Acceptance and Use of</i>	<i>UTAUT</i>	Variabel performance expectancy menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan

		<i>Technology</i> (UTAUT) (Studi pada UMKM Sektor Industri Makanan & Minuman di Kota Jambi)		UMKM terhadap manfaat yang diberikan teknologi digital payment QRIS bagi kinerja usahanya cenderung dipengaruhi oleh persepsi UMKM yang memandang penggunaan teknologi QRIS dalam proses transaksi pembayaran lebih praktis dan efisien dibandingkan menggunakan teknologi QR Code sebelumnya
7	(Sudiatmika & Martini, 2022)	Faktor-Faktor Mempengaruhi Niat Perilaku UMKM Kota Denpasar Menggunakan QRIS	<i>purposive sampling</i>	Berdasarkan analisis hasil penelitian dan pembahasan pada bagian sebelumnya dimana semua hipotesis penelitian diterima, maka dapat disimpulkan faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan merchant QRIS antara lain persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kepercayaan dan pengaruh sosial berpengaruh positif signifikan terhadap niat menggunakan merchant QRIS bagi pelaku UMKM Kota Denpasar.

8	(Azzahroo & Estiningrum, 2021)	Preferensi Mahasiswa dalam Menggunakan <i>Quick Response Code Indonesia Standard</i> (QRIS) sebagai Teknologi Pembayaran	(PLS-SEM)	Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, peneliti dapat simpulkan bahwa Ekspektasi Kinerja (EK) dan Kondisi yang Memfasilitasi (KM) berpengaruh positif signifikan terhadap Minat penggunaan QRIS sebagai teknologi pembayaran digital. Semakin meningkatnya pengguna smartphone dengan berbagai tipe yang semakin canggih, dapat membantu menyelesaikan pembayaran dengan cepat sehingga diperkirakan pengguna digital payment dengan teknologi QRIS akan meningkat dengan pesat. Ekspektasi Usaha (EU) dan Pengaruh Sosial (PS) bukanlah prediktor signifikan yang mempengaruhi penggunaan teknologi QRIS. Teknologi QRIS yang cenderung masih baru dan belum populernya di kalangan mahasiswa membuat responden masih ragu untuk dapat
---	--------------------------------	--	-----------	---

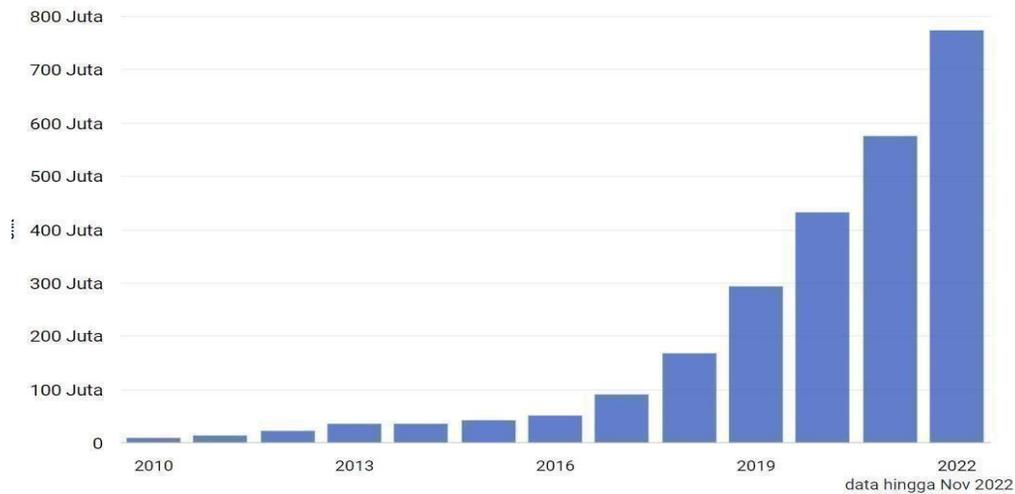
				mengoperasikan digital payment dengan teknologi QRIS
9	(Peneliti, 2023)	ANALISIS PENGARUH KESIAPAN TEKNOLOGI TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN QRIS DI DAERAH ISTIMEWAH YOGYAKARTA	UTAUT2	<p>1. Untuk menemukan bukti empiris apakah ekspektasi kinerja berpengaruh terhadap niat menggunakan QRIS</p> <p>2. Analisis pengaruh teknologi kesiapan pengguna terhadap minat menggunakan QRIS untuk mengetahui seberapa penting penggunaan QRIS dalam bertransaksi online dan seberapa penting dampak positif dalam menggunakan QRIS bagi masyarakat DIY</p>

## 2.2 Landasan Teori.

### 2.2.1 Elektronik Money (E-Money)

Menurut Bank Indonesia (2006) uang elektronik atau e-money didefinisikan berdasarkan publikasi yang diterbitkan oleh *Bank of International Settlement* (BIS) adalah suatu produk stored value atau prepaid, dimana sejumlah nilai uang disimpan dalam suatu media elektronik yang dimiliki user itu sendiri. Istilah lain yang digunakan untuk uang elektronik adalah mobile money. Istilah ini digunakan untuk jenis e-money yang bersifat mobile yang bersifat mobile yang digunakan pada telepon genggam atau smartphone. Uang elektronik ini pertama kali dikeluarkan oleh David Chaun pada tahun 1983. Namun pembayaran metode dengan nama digicash ini masih belum populer di kalangan masyarakat karena terlalu jauh dari teknologi. Pembayaran elektronik diperkenalkan pada tahun 1994. Warga dunia memperdagangkan e-money pada tahun 1994, namun pada tahun 2017 e-money menjadi populer di Indonesia.

Uang elektronik bisa dikatakan sangat nyaman, karena anda hanya perlu mengisi saldo rekening atau menyetor uang ke dalam perangkat. Kemudian uang elektronik dapat meningkatkan efisiensi karena masyarakat tidak perlu lagi membawa banyak uang tunai. E-money ini juga merupakan pilihan yang sangat memungkinkan untuk mendorong inklusi keuangan yang lebih besar. Jumlah transaksi dan volume uang elektronik terus meningkat setiap tahunnya. Berikut data penggunaan uang elektronik terus meningkatkan setiap tahunnya. Berikut data penggunaan uang elektronik tahun 2010-2022 :



*Gambar 2.1 Transaksi E-Money*

Sumber: DataBoks.id(2023)

Melihat data pada gambar 2.1 pertumbuhan uang elektronik di Indonesia sangat signifikan. Tahun 2010 hanya mencapai 7,9 juta, tahun 2011 sebanyak 14,3 juta, tahun 2012 sebanyak 21,9 juta, tahun 2013 sebanyak 36,2 juta, tahun 2014 sebanyak 35,7 juta, tahun 2015 sebanyak 41,9 juta, tahun 2016 sebanyak 52,2 juta, tahun 2017 sebanyak 90 juta, tahun 2018 sebanyak 167,2 juta, tahun 2019 sebanyak 292,3 juta, tahun 2020 sebanyak 432,3 juta, tahun 2021 sebanyak 575,3 juta dan tahun 2022 sebanyak 772,6 juta pengguna. Dalam latar belakang tersebut perusahaan perbankan dan telekomunikasi bersaing dalam mengeluarkan layanan dan produk elektronik.

### 2.2.2 QRIS

QRIS (QR Code Indonesia Standard) adalah standar QR Code pembayaran untuk sistem pembayaran Indonesia yang dikembangkan oleh Bank Indonesia dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI).

QRIS memudahkan proses jual beli, dengan menggunakan QRIS banyak aplikasi pembayaran berbeda dari vendor berbeda dapat digunakan di tool yang sama. Hal ini memudahkan pengguna dengan berbagai aplikasi pembayaran untuk bertransaksi di merchant yang menerima pembayaran QRIS. QRIS dibahas adalah salah satu bentuk teknologi pembayaran non-tunai yang sedang berkembang di Indonesia.

Penggunaan QRIS memiliki beberapa manfaat, antara lain:

1. Memudahkan transaksi non-tunai dengan cara yang lebih cepat dan efisien.
2. Mengurangi risiko kehilangan uang tunai atau pencurian.
3. Meningkatkan keamanan transaksi dengan menggunakan teknologi enkripsi yang canggih.
4. Meningkatkan efisiensi dan produktivitas bisnis dengan mengurangi waktu dan biaya yang diperlukan untuk mengelola uang tunai.

QRIS juga dapat membantu percepatan pembayaran digital yang memang hal tersebut menjadi alasan seseorang dalam melakukan transaksi tanpa ribet

mengeluarkan uang tunai. Selain itu juga berpotensi meningkatkan penjualan suatu merchant. Penjualan merupakan bagian penting dan menjadi salah satu fokus yang harus ditingkatkan oleh seorang penjual dengan memperhatikan nilai manfaat (maslahat) dan kepuasan konsumen.

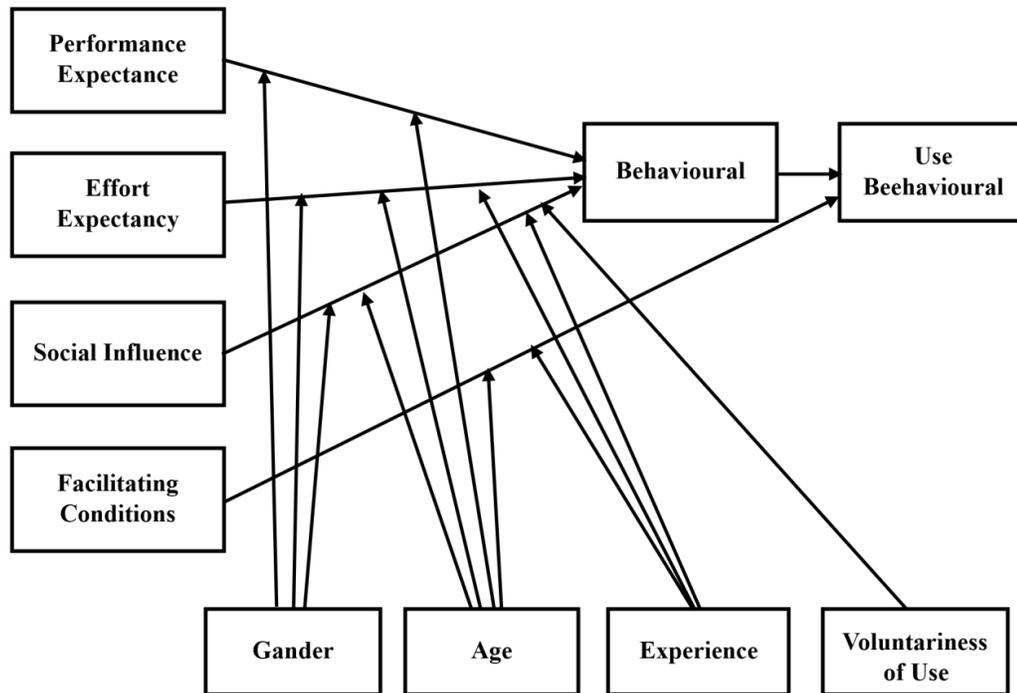
### ***2.2.3 Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT 2)***

merupakan salah satu model yang digunakan untuk menjelaskan mengapa orang menggunakan teknologi diatas teknologi lainnya. Pada tahun 2003, Venkatesh.

Morris dan Davis mengembangkan *Unifeid Theory of acceptance and Use of Technology* (UTAUT). UTAUT bertujuan untuk menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaan teknologi oleh karyawan (escobar-Rodrigues & Carvajal-Trujilo, 2014). 2015 UTAUT dapat digunakan sebagai alat yang berguna untuk manajer untuk menilai kemungkinan adopsi teknologi baru yang berhasil dan untuk membantu mereka memahami langkah-langkah adopsi ketika merencanakan intervensi secara proaktif termasuk (pelatihan, pemasaran, dll). Dengan kata lain , model ini menekan motivasi ekstrinsik dengan alasan karyawan dalam menggunakan teknologi, seperti peningkatan efisiensi dan efektivitas (Macedo, 2017). UTAUT mengembangkan dan mengintergrasikan delapan model penerimaan teknologi pengguna, menggabungkan fitur terbaik yang diturunkan dari delapan teori penerimaan teknologi lainnya, yaitu teori akal.

*theory of reasoned Action (TRA), Theory of Planned Behavior (TPB), Technology Acceptance Model (TAM),*

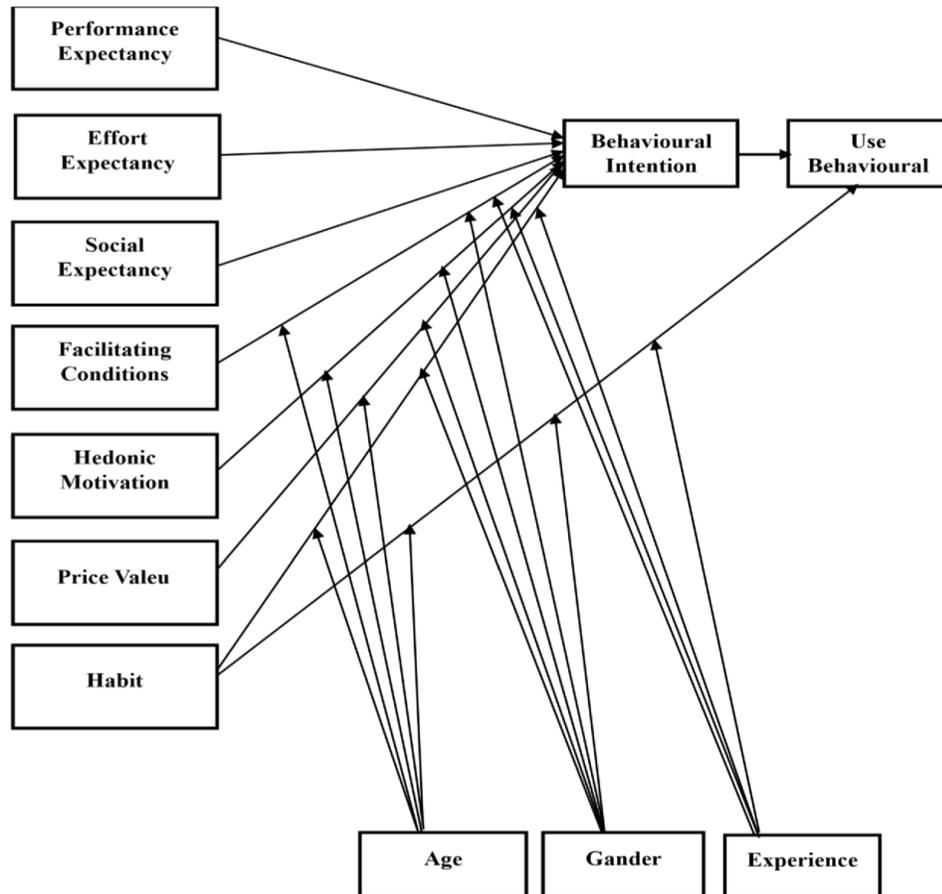
*Motivational Model (MM), Model Pemanfaatan PC (MPCU), Inovasi Diffusion Theory (IDT), Social Cognitive Theory (SCT), dan gabungan model TPB dan TAM (C-TPB-TAM) (Venkatesh & Davis, 2000). UTAUT dirancang dengan empat model struktur dasar , yaitu : Ekspansi pencapaian, usaha, dan pengaruh sosial, karena keempat konstruk ini mempengaruhi niat perilaku penggunaan teknologi dan niat untuk menggunakan teknologi , serta kondisi pendukung yang mempengaruhi penggunaan teknologi. UTAUT mengusulkan 32 variabel yang termasuk dalam delapan model yang ada (TRA, TPB, TAM, MM, CTPB, TAM, MPCU, IDT dan SCT) dibandingkan dengan delapan model adopsi teknologi sebelumnya dari (Herreo et al). Lebih berhasil dalam menjelaskan hingga 70% variasi pengguna. Konstruksi eksplorasi mengenai model UTAUT diatas dijelaskan pada gambar 2.2 :*



*Gambar 2.2 Model UTAUT (Venkatesh,2003)*

Venkatesh et al (2012) menggunakan model UTAUT versi kedua. Yang kemudian dapat disebut UTAUT2 yang modelnya mengkaji penerimaan dan penggunaan teknologi dalam konteks pelanggan. Tujuan UTAUT2 adalah menyesuaikan UTAUT secara khusus dengan penggunaan teknologi oleh pelanggan dengan memahami dan menghubungkan struktur fundamental yang mempengaruhi pelanggan dan hubungan antara struktur ini. Model ini menggabungkan tiga konstruk dan hubungan baru, yaitu motivasi hedonis dan murahan dan kebiasaan (EscobarRodrigues & Carvajal-Trujillo, 2014). Secara umum konstruk yang termasuk dalam model UTAUT2 adalah ekspektasi presentasi, ekspektasi usaha ,

pengaruh sosial, kondisi pendukung , motivasi hedonis , nilai keterjangkauan dan kebiasaan. Niat perilaku untuk menggunakan teknologi secara teoritis ditentukan oleh tujuh variabel : ekspektasi presntasi , ekspektasi prestasi , pengaruh sosial , kondisi pendukung , motivasi pendukung , motivasi hedonis nilai keterjangkauan dan kebiasaan (Venkatesh et al, 2012). Venkatesh et al (2012) menegaskan bahwa model UTAUT2 meningkatkan persentase varian yang dijelaskan dalam niat menggunakan TIK menjadi 18% dan penggunaan teknologi sebenarnya adalah 12%. Hingga saat ini , penggunaan model UTAUT2 telah dilakukan secara bertahap untuk menunjukkan faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi pelanggan dan teknologi seperti tiket online (EscobarRodriguez & CarvajalTrujillo, 2014). Penjelasan UTAUT2 diatas dijelaskan sebagai berikut :



Gambar 2.3 Model UTAUT 2 (Venkatesh,2003)

#### 2.2.4 SPSS

*Statistical Product and Service Solution* atau biasa dikenal dengan SPSS merupakan program pengolah data statistik mulai dari model aplikasi statistik deskriptif (mean, median, modus, kuartil, persentil, range, distribusi, varians, standar deviasi, standar eror, nilai kemiringan, dan lain-lain . SPSS merupakan salah satu *software* analisis statistik yang cukup lengkap digunakan oleh

penggunanya, mulai dari analisis *univariate*, *bivariate* sampai *multivariate* baik uji untuk membedakan maupun hubungan. Tampilan *univariate* mulai dalam bentuk tabel sampai dengan grafik juga sudah tersedia. SPSS mempunyai empat menu, hal ini yang dimaksudkan untuk memberikan space yang berbeda dengan proses menjejarkan analisis data dan mengamati hasil analisis.

Pada penelitian ini pengolahan data menggunakan SPSS kemudian Data tersebut dianalisis dengan menggunakan analisis deskriptif.

## **2.3 Pengertian.**

### **2.3.1 Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectancy*)**

Ekspektasi kinerja didefinisikan sebagai tingkat dimana pengguna percaya bahwa menggunakan sistem akan meningkatkan kinerja ditempat kerja (Venkatesh et al, 2003). Variabel ini berasal dari kombinasi model penelitian sebelumnya tentang penerimaan dan penggunaan teknologi, termasuk : Kegunaan TAM yang dirasakan, motivasi ekstrinsik MM, kecocokan kerja MPCU, keuangan relatif IDT dan harapan hasil SCT, keuntungan relatif (Venkatesh et al, 2003). Ekspektasi kinerja yang positif dapat mempengaruhi perilaku penggunaan teknologi. Ketika pelanggan merasa bahwa teknologi menguntungkan operasi mereka, mereka memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap kinerja yang diharapkan, sehingga hal ini dapat mempengaruhi perilaku pelanggan ketika menggunakan teknologi tersebut (Herreo et al, 2017).

*Tabel 2.2 Poin pertanyaan Ekspektasi Kinerja*

NO	Ekspektasi Kinerja
1	Dengan menggunakan aplikasi QRIS saya sangat terbantu dalam berbelanja online
2	Aplikasi Qris sangat bermanfaat di kehidupan masyarakat
3	Dengan menggunakan aplikasi QRIS meningkatkan peluang saya untuk berbelanja walaupun dalam keadaan genting
4	Dengan menggunakan QRIS saya tidak perlu menyimpan uang di dompet dan khawatir kehilangan uang
5	Dengan menggunakan aplikasi QRIS pembayaran saya menjadi lebih efektif

### **2.3.2 Ekspektasi Usaha (*Effort Expectancy*)**

*Effort expectancy* didefinisikan sebagai tingkat kenyamanan yang terkait dengan penggunaan teknologi oleh konsumen (Venkatesh, 2012). Venkatesh et al (2003) variabel ini sebagai tingkat kemudahan terkait penggunaan sistem informasi. Variabel kondisi pendukung yang termasuk dalam struktur ini merupakan kombinasi variabel yang diambil dari model penelitian sebelumnya, antara lain: Persepsi kemudahan penggunaan TAM, kompleksitas MPC, dan kemudahan penggunaan IDT (Venkatesh et al, 2003). UTAUT2 menjelaskan bahwa ekspektasi upaya dapat mempengaruhi perilaku pengguna. Ketika pelanggan menemukan bahwa teknologi mudah digunakan dan tidak membutuhkan banyak usaha, mereka memiliki harapan yang tinggi untuk

mencapai kinerja yang diharapkan, sehingga hal ini dapat mempengaruhi perilaku pelanggan ketika menggunakan teknologi tersebut (Herreo et al. 2017).

*Tabel 2.3 Poin Pertanyaan Ekspektasi Usaha*

NO	Ekspektsai Usaha
1	Dengan menggunakan QRIS saya merasa sangat mudah dalam bertransaksi dan berbelanja
2	Dengan adanya aplikasi QRIS saya tidak perlu keluar rumah untuk membayar tagihan seperti token listrik, pulsa dll
3	Semua fitur yang ada pada QRIS sangat mudah digunakan
4	Dengan menggunakan Qris saya dengan gampang membayar tanpa harus membawa dompet
5	Petunjuk yang diarahkan dari QRIS sangat mudah dimengerti lebih efektif

### **2.3.3 Pengaruh Sosial (*Social Influnce*)**

Pengaruh sosial didefinisikan sebagai tingkat keyakinan konsumen bahwa orang-orang penting disekitar mereka (misalnya keluarga dan teman) percaya bahwa perlu menggunakan teknologi tertentu uuntuk mendukung aktivitas mereka (Venkatesh, 2012). Pengaruh sosial sebagai penentu langsung niat perilaku disajikan sebagai norma subyektif dalam teori TRA, TAM2, TPB/DTPB dan CTAM-TPB, faktor sosial dalam citra MPCU dan IDT. Thompson dkk. (1991) menggunakan istilah “norma sosial” untuk mendefinisikan bangunan yang dibangun dan mengenali kemiripannya dengan norma subyektif di TRA. Pengaruh lingkungan sosial mendorong individu untuk menggunakan teknologi,

dengan individu cenderung menggunakan teknologi ketika lingkungan sosial mendukungnya. Meskipun mereka memiliki label yang berbeda, masing-masing konstruksi menunjukkan, secara langsung atau implisit, bahwa perilaku seseorang dipengaruhi oleh bagaimana mereka berpikir orang lain akan melihat mereka karena penggunaan teknologi (Thompson et al, 1991; Venkatesh et al, 2003).

*Tabel 2.4 Poin Pertanyaan Pengaruh Sosial*

NO	Pengaruh Sosial
1	Orang di sekitar saya sarankan kuntuk menggunakan QRIS dalam bertransaksi online
2	Orang disekitar saya juga menyarankan saya untuk menggunakan QRIS dalam bertransaksi online
3	Orang disekitar saya yang peduli dengan saya menyarankan saya untuk menggunakan QRIS
4	Orang disekitar saya sudah banyak yang menggunakan QRIS dalam bertransaksi online
5	Banyak orang disekitar saya menggunakan QRIS

#### **2.3.4 Kondisi Pendukung (*Facilitating Conditions*)**

Kondisi darurat level satu keyakinan bahwa infrastruktur organisasi dan teknis untuk mendukung sistem yang sudah ada (venkatesh et al., 2003). Variabel yang diperoleh dari model penelitian sebelumnya, antara lain : kontrol perilaku yang dirasakan TPB, kondisi dukungan MPCU, dan kompibilitas IDT, yaitu sejauh

mana inovasi dianggap sesuai dengan nilai, kebutuhan dan pengalaman yang sudah ada (Moore & Benbasat, 1991). Studi empiris (Macedo, 2017; Morosan & Denfarnco, 2016) menunjukkan bahwa kondisi pemungkin merupakan faktor kunci yang mempengaruhi niat perilaku untuk mengadopsi atau menggunakan teknologi.

*Tabel 2.5 Poin Pertanyaan Kondisi Pendukung*

NO	Kondisi Pendukung
1	Saya mempunyai beberapa dukungan untuk menggunakan QRIS dalam bertransaksi online
2	Saya mempunya ilmu yang saya pelajari selama menggunakan QRIS dalam bertransaksi online
3	QRIS kompatibel dengan teknologi lain yang saya gunakan dalam bertransaksi online
4	Saya meminta bantuan pada oarang disekitar saya ketika saya mengalami kesulitan menggunakan QRIS
5	Saya meminta bantuan pada oarang disekitar saya ketika saya mengalami kesulitan menggunakan QRIS

### **2.3.5 Motivasi Hedonis (Hedonic Motivation)**

Kondisi darurat level satu motivasi hedonis didefinisikan sebagaimana kesenangan yang dirasakan konsumen dalam menggunakan teknologi (Venkatesh, 2012). UTAUT2 menjelaskan bahwa motivasi hedonis dapat mempengaruhi perilaku pengguna dan telah terbukti secara langsung mempengaruhi penerimaan konsumen dan penggunaan teknologi yang digunakan (Herrreo et al., 2017).

Motivasi hedonis telah terbukti memainkan peran penting dalam menentukan penerimaan dan penggunaan teknologi, oleh karena itu Venkatesh (2012) menambahkan motivasi hedonis untuk memprediksi perilaku konsumen dalam penggunaan teknologi

*Tabel 2.6 Poin Pertanyaan Motivasi Hedonis*

NO	Motivasi Hedonis
1	Saya sangat senang menggunakan QRIS dalam bertransaksi online
2	Saya menikmati semua fitur yang tersedia dalam QRIS
3	Saya terhibur dengan bertransaksi menggunakan QRIS
4	Saya merasa tenang berbelanja dengan adanya QRIS
5	Saya tertarik menggunakan QRIS

### **2.3.6 Nilai Harga (Price value)**

Nilai uang didefinisikan sebagai trade-off antara manfaat yang disarankan dari aplikasi dan biaya yang dibayarkan untuk menggunakan teknologi (Venkatesh et al., 2012). Murah adalah konstruksi baru UTAUT2 lainnya, oleh karena itu murah ditambahkan dalam penelitian ini karena murah merupakan faktor penting karena konsumen memahami biaya terkait dengan pembelian peralatan dan layanan teknologi dibandingkan dengan teknologi yang harus digunakan oleh karyawan ditempat kerja, (Venkatesh, 2012). Nilai harga memiliki efek positif ketika manfaat penggunaan teknologi diasumsikan lebih besar daripada biaya yang harus ditanggung konsumen, dan nilai harga memiliki efek positif pada niat konsumen

untuk mengadopsi atau menggunakan teknologi (Venkatesh, 2012). Manfaat bersih yang diterima konsumen dapat ditentukan dengan membandingkan perbedaan antara biaya penggunaan teknologi dan nilai yang dirasakannya. Manfaat bersih lebih besar ketika penggunaan teknologi dan nilai yang dirasakan lebih besar daripada biayanya (Sheikh et al., 2017).

*Tabel 2.7 Poin Pertanyaan Nilai Harga*

NO	Nilai Harga
1	Semua jasa layanan yang menggunakan Qris terdapat banyak promo
2	Saya cukup nyaman menggunakan Qris dalam pembayaran
3	Saya tidak perlu menunggu kembalian dengan membayar dengan menggunakan Qris
4	Banyak promo menarik jika membayar menggunakan Qris
5	Banyak jasa memberi diskon jika membayar melalui Qris

### **2.3.7 Kebiasaan (Habit)**

Kebiasaan (habit) ditentukan oleh kecenderungan orang ketika orang secara otomatis melakukan suatu perilaku untuk belajar, perilaku tersebut berulang dan terjadi tanpa disadari, (Lemayen et al., 2007). Kebiasaan terdiri dari tiga kriteria : perilaku masa lalu, perilaku refleksif dan pengalaman individu (Ramdhani et al., 2017). Kebiasaan telah digunakan sebagai prediktor pengguna teknologi dalam beberapa penelitian (Escobar-Rodrigues & Carvajal-Trujulio, 2014 ; Limayen et al., 2007). Pengaruh langsung kebiasaan terhadap penggunaan teknologi aktual

dan pengaruh kebiasaan terhadap niat menggunakan teknologi Limayem et al. (2007).

*Tabel 2.8 Poin Pertanyaan Kebiasaan*

<b>NO</b>	<b>Kebiasaan</b>
<b>1</b>	Saya menjadi terbiasa menggunakan QRIS
<b>2</b>	Dengan pembayaran yang efektif saya merasa terbiasa menggunakan QRIS
<b>3</b>	Setiap bertransaksi online saya selalu menggunakan QRIS
<b>4</b>	Saya selalu menggunakan QRIS dalam mempublikasikan tentang bagaimana kenyamanan saya menggunakan QRIS
<b>5</b>	Menggunakan QRIS dalam bertransaksi online menjadi hal yang normal bagi saya

### **2.3.8 Minat Penggunaan**

Saat mengukur variabel yang diminati menggunakan hasil penelitian dari sheikh et al., (2017) dan Moroson & Defranco (2016) dengan lima poin pertanyaan yang dimana lima pertanyaan tersebut merupakan pertanyaan positif. Kategori jawaban pada skala interval 1-4 : sangat setuju skor 4, setuju skor 3, tidak setuju skor 2, sangat tidak setuju skor 1.

*Tabel 2.9 Poin pertanyaan Minat Penggunaan*

<b>NO</b>	<b>Minat Penggunaan</b>
<b>1</b>	Saya selalu menggunakan QRIS dalam bertransaksi online
<b>2</b>	Saya menggunakan QRIS sesering mungkin

3	Saya selalu menggunakan QRIS untuk melakukan pembayaran online pulsa, token listrik, dll
4	Karena keseringan menggunakan QRIS saya merekomendasikan orang disekitar saya untuk menggunakan QRIS
5	Saya pikir QRIS memang pantas direkomendasikan

### 2.3.9 Perilaku Pengguna (*Behavioural Intention*)

Niat perilaku mengacu pada kemampuan yang dirasakan seseorang atau keinginan pelanggan untuk mengadopsi suatu sistem, jadi niat perilaku dapat dikaitkan dengan pernyataan tentang keinginan seseorang untuk melakukan perilaku tertentu (Ajen, 2002). Niat perilaku memainkan peran penting dalam membentuk penggunaan teknologi (Venkatesh et al, 2003; Venkatesh et al, 2012). Selain itu, behavioral intention didefinisikan sebagai niat seseorang untuk melakukan tindakan tertentu, yang dapat memprediksi perilaku seseorang untuk melakukan tindakan tertentu, yang dapat memprediksi perilaku seseorang ketika bertindak secara sukarela, dan tindakan individu mana yang dapat digunakan untuk sistem dimasa depan, yang merupakan perilaku individu tertentu. Niat mengacu pada faktor motivasi. Mempengaruhi perilaku dan merupakan indikator bagaimana individu mencoba untuk terlibat dalam perilaku tersebut (Islamo et al, 2013).

*Tabel 2.10 Poin pertanyaan Perilaku Pengguna*

NO	Perilaku Pengguna
1	Pembelian/Pembayaran
2	Pembelian pulsa atau kuota
3	Pembayaran tagihan air/listrik
4	Pembayaran tiket konser
5	Pembayaran donasi

### **2.3.10 Perilaku Pengguna (*Behavioural Intention*)**

Niat perilaku mengacu pada kemampuan yang dirasakan seseorang atau keinginan pelanggan untuk mengadopsi suatu sistem, jadi niat perilaku dapat dikaitkan dengan pernyataan tentang keinginan seseorang untuk melakukan perilaku tertentu (Ajen, 2002). Niat perilaku memainkan peran penting dalam membentuk penggunaan teknologi (Venkatesh et al, 2003; Venkatesh et al, 2012). Selain itu, behavioral intention didefinisikan sebagai niat seseorang untuk melakukan tindakan tertentu, yang dapat memprediksi perilaku seseorang untuk melakukan tindakan tertentu, yang dapat memprediksi perilaku seseorang ketika bertindak secara sukarela, dan tindakan individu mana yang dapat digunakan untuk sistem dimasa depan, yang merupakan perilaku individu tertentu. Niat mengacu pada faktor motivasi. Mempengaruhi perilaku dan merupakan indikator bagaimana individu mencoba untuk terlibat dalam perilaku tersebut (Islamo et al, 2013).

*Tabel 2.11 Poin pertanyaan Perilaku Pengguna*

NO	Perilaku Pengguna
1	Seberapa sering anda memakai metode pembayaran QRIS untuk transaksi online
2	Apakah anda memiliki pengalaman dalam menggunakan QRIS untuk transaksi online

#### **2.4 Metode Analisis Data.**

Metode yang dipakai peneliti untuk mengkaji data dalam penelitian ini ialah menggunakan metode UTAUT2. UTAUT2 bertujuan untuk membantu perusahaan/organisasi untuk memahami bagaimana pemanfaatan teknologi informasi dalam mendukung kinerja perusahaan/organisasi.