

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

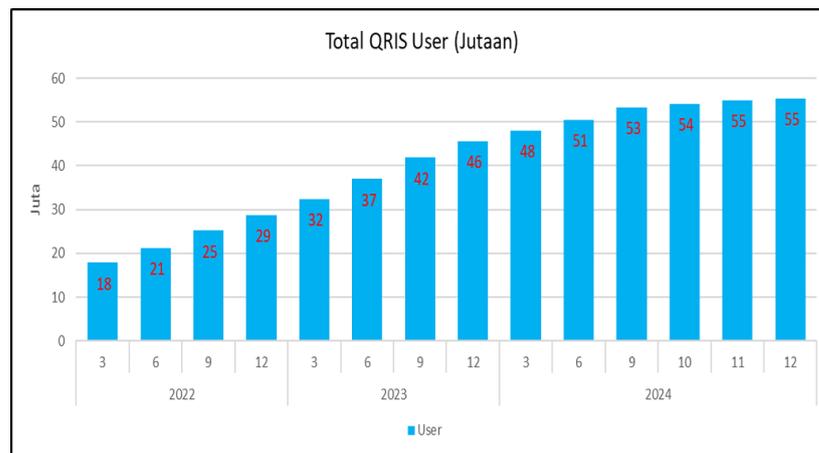
Perkembangan dari segala bidang di dunia saat ini bergerak cepat. Tidak dipungkiri bahwa teknologi digital menjadi salah satu pendorong utama perubahan tersebut. Teknologi digital yang berkembang pesat dan telah memengaruhi cara individu berinteraksi. Dengan kemajuan ini, transformasi teknologi digital memberikan pengaruh dalam berbagai sektor kehidupan, baik sektor ekonomi, pendidikan, industri, maupun sosial budaya. Teknologi digital yang salah satunya adalah internet menciptakan inovasi baru yang memungkinkan masyarakat untuk mengakses informasi dan layanan dengan mudah dan cepat.

Dewasa ini transformasi teknologi digital yang berkembang di Indonesia salah satunya adalah *financial technology (fintech)* pada sistem pembayaran. Di Indonesia, pemerintah berupaya untuk mendorong transaksi pembayaran digital, salah satunya melalui penerapan *Quick Response Indonesia Standard (QRIS)*. QRIS merupakan salah satu metode pembayaran yang digunakan oleh *e-money* atau *e-wallet* dan *mobile banking*. QRIS dikembangkan oleh Bank Indonesia dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) yang pertama kali *launching* pada 17 Agustus 2019 dan mulai efektif digunakan pada 1 Januari 2020.²

² Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI), “QRIS” dalam <https://www.aspi-indonesia.or.id/standar-dan-layanan/qrisk/>, diakses 6 Oktober 2024

Menurut Statistik Sistem Pembayaran Indonesia (SPI) yang dirilis oleh ASPI, pertumbuhan penggunaan QRIS sebagai pembayaran digital terus meningkat setiap tahunnya. Dibuktikan dengan naiknya total pengguna QRIS selama tiga tahun terakhir yakni tahun 2022 hingga 2024.

Gambar 1.1 Total Pengguna QRIS Tahun 2022-2024



Sumber: Statistik SPI 2022-2024, 2024

Dari grafik yang diuraikan oleh ASPI, diketahui bahwa penggunaan QRIS dari tahun 2022 hingga tahun 2024 terus meningkat secara signifikan dari 18 juta pengguna menjadi 55 juta pengguna.³ Angka tersebut bahkan tidak menyentuh 50% dari jumlah pengguna internet di Indonesia. Menurut survey Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) pada awal tahun 2024 terdapat sebanyak 221.563.479 pengguna internet dari total populasi penduduk Indonesia 278.696.200 jiwa.⁴ Hal ini berarti sebanyak 166.563.479 juta pengguna internet belum menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran.

³ Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI), “Berita Statistik Sistem Pembayaran Indonesia Triwulan IV 2024” dalam <https://www.aspi-indonesia.or.id/buletin-statistik-aspi-triwulan-iv-2024/>, diakses 31 Desember 2024

⁴ Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, “APJII Jumlah Pengguna Internet Indonesia Tembus 221 Juta Orang” dalam <https://apjii.or.id/berita/d/apjii-jumlah-pengguna-internet-indonesia-tembus-221-juta-orang>, diakses 6 Oktober 2024

Lantas apa yang menjadi alasan masyarakat belum tertarik menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran. Padahal dari *iming-iming* yang ditawarkan, QRIS memiliki karakteristik yang UNGGUL (Universal, Gampang, Untung, dan Langsung) dimana teknologi tersebut menarik digunakan karena hanya dengan *scan* barcode saja sudah bisa melakukan transaksi pembayaran.

Hal ini sejalan dengan teori penerimaan teknologi, yaitu keputusan seseorang untuk menerima atau menolak layanan yang berbasis teknologi. Ada beberapa teori penerimaan teknologi, diantaranya *Theory of Reasoned Action* (TRA), *Technology Acceptance Model* (TAM), *Motivational Model* (MM), *Theory of Planned Behavior* (TPB), *Combined TAM and TPB* (C TAM-TPB), *Model of PC Utilization* (MPCU), *Innovation Diffusion Theory* (IDT), *Social Cognitive Theory* (SCT), dan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT).⁵

Dalam penelitian ini, teori yang digunakan untuk menjelaskan perilaku seseorang dalam menerima atau menolak penggunaan teknologi QRIS sebagai pembayaran digital adalah *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). Teori ini dipilih karena UTAUT merupakan teori yang paling baru dan merupakan kombinasi dari delapan teori sebelumnya. UTAUT diperkenalkan oleh Venkatesh, et. al. pada tahun 2003. Dalam temuannya disebutkan bahwa model UTAUT berhasil menjelaskan 70% pengaruh pada

⁵ Indrawati, dkk., *Perilaku Konsumen Individu dalam Mengadopsi Layanan Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi*, (Bandung: Refika Aditama, 2017), hal. 32

minat pengguna teknologi, nilai ini lebih tinggi dibandingkan delapan model sebelumnya yang hanya memiliki daya prediksi antara 17- 53%.⁶

Tidak semua orang yang memiliki minat pasti juga akan memiliki niat untuk menggunakan. Minat dapat digambarkan perasaan ketertarikan seseorang terhadap sesuatu sedangkan niat adalah keinginan atau kehendak seseorang untuk melakukan suatu tindakan. Niat juga dapat dikatakan tahapan paling dasar dari tindakan seseorang untuk melakukan sesuatu. Menurut Ajzen, dalam temuannya tahun 1991 bahwa niat diasumsikan untuk menangkap faktor motivasi yang mempengaruhi perilaku, niat juga merupakan indikasi seberapa keras orang bersedia untuk mencoba dan seberapa besar upaya yang mereka yang kerahkan untuk melakukan perilaku tersebut.⁷

Niat merupakan komponen utama dalam Teori Perilaku Terencana (*Theory of Planned Behavior/TPB*), dimana pada TPB dikembangkan istilah *behavioral intention* (niat perilaku) yang menyatakan bahwa niat dipengaruhi oleh tiga faktor utama, yaitu sikap terhadap perilaku, norma subjektif, dan kontrol perilaku yang dirasakan. Ketiga faktor ini membantu memprediksi seberapa besar kemungkinan seseorang akan melakukan perilaku tertentu. Dalam kata lain niat berperan penting dalam perilaku seseorang untuk melakukan sesuatu, karena tanpa ada niat, keinginan seseorang hanya akan menjadi minat.

⁶ Yogesh K. Dwivedi, et. al., "Re-Examining The Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT): Towards A Revised Theoretical Model" dalam <https://link.springer.com/article/10.1007/s10796-017-9774-y>, diakses 6 Oktober 2024

⁷ Icek Ajzen, "The Theory of Planned Behavior" dalam <https://people.umass.edu/aizen/pubs/tpb.1991.pdf>, diakses 21 Desember 2024

Pada model UTAUT memiliki tiga instrumen yang berpengaruh terhadap *behavioral intention* (niat perilaku) yaitu *performance expectancy* (ekspektasi kinerja), *effort expectancy* (ekspektasi usaha), dan *social influence* (pengaruh sosial). Serta dua instrumen lain yang mempengaruhi *use behavior* (perilaku pengguna) yaitu *behavioral intention* (niat perilaku) dan *facilitating conditions* (kondisi yang memfasilitasi). Adapun empat instrumen lain yang memiliki pengaruh terhadap *behavioral intention* dan perilaku pengguna yaitu *gender* (jenis kelamin), *age* (usia), *experience* (pengalaman), dan *voluntariness of use* (kesukarelaan menggunakan). Dari beberapa instrument tersebut, terdapat empat instrumen utama yang dianggap mempunyai peran penting dalam penerimaan pengguna terhadap pemakaian teknologi. Keempat instrumen tersebut yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions*.⁸ Keempat instrumen tersebut juga akan menjadi variabel independen yang memengaruhi variabel dependen yaitu *behavioral intention* dalam penelitian ini.

Performance expectancy (ekspektasi kinerja) diartikan sebagai seberapa besar individu mempercayai manfaat dan keuntungan kinerja dari teknologi yang digunakan. *Effort expectancy* (ekspektasi usaha) merupakan sejauh mana tingkat ekspektasi yang dimiliki seseorang individu terhadap kemudahan dalam penggunaan teknologi. *Social influence* (pengaruh sosial) merupakan tingkat keyakinan seseorang untuk menggunakan teknologi tertentu karena adanya kepercayaan lingkungan sosial orang terdekatnya.

⁸ Indrawati, dkk., *Perilaku Konsumen Individu...*, hal. 32

Facilitating conditions (kondisi yang memfasilitasi) merupakan tingkat kepercayaan seseorang terhadap sumber daya dan infrastruktur yang mendukung pemanfaatan suatu teknologi.⁹

Menurut penelitian terdahulu oleh Krisna Wijaya dan Eva Hanriyanti ditemukan bahwa *effort expectancy* dan *facilitating conditions* memiliki pengaruh signifikan terhadap *behavioral intention*, namun pada saat yang sama *performance expectancy* dan *social influence* tidak berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention*.¹⁰ Penelitian lain oleh Mira Gustiana Pangestu dan Johni Paul Karolus Pasaribu bahwa *performance expectancy* dan *effort expectancy* berpengaruh terhadap *behavioral intention* sedangkan *social influence* dan *facilitating conditions* tidak berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention*.¹¹ Sedangkan menurut temuan Yogi Pamungkas dan Dewi Rahmayanti bahwa semua variabel UTAUT memberikan pengaruh yang signifikan terhadap *behavioral intention*.¹² Adapun temuan Nurfitri Iriani Utami, dkk. menyimpulkan bahwa secara simultan atau bersama-sama seluruh variabel UTAUT berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention*.¹³

⁹ Viswanath Venkatesh, et. al., “*User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View*” dalam <https://doi.org/10.2307/30036540>, diakses 6 Oktober 2024

¹⁰ Krisna Wijaya dan Eva Handriyanti, “Analisis Faktor Yang Mempengaruhi *Behavioral Intention* Pada *Online Marketplace* Menggunakan Model UTAUT (Studi Kasus: Shopee)” dalam <https://ejournal.jak-stik.ac.id/index.php/sentik/article/view/3301>, diakses 6 Oktober 2024

¹¹ Mira Gustiana Pangestu dan Johni Paul Karolus Pasaribu, “*Behavior Intention* Penggunaan Digital Payment QRIS Berdasarkan Model UTAUT (Studi pada UMKM Sektor Industri Makanan & Minuman di Kota Jambi)” dalam <https://ejournal.unama.ac.id/index.php/jumanage/article/view/23/18>, diakses 2 Oktober 2024

¹² Yogi Pamungkas dan Dewi Rahmayanti, “*Behavior Intention* Penggunaan Digital Payment QRIS Berdasarkan Model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*” dalam <https://infeb.org/index.php/infeb/article/view/846/388>, diakses 6 Oktober 2024

¹³ Nurfitri Iriani Utami, dkk., “Analisis Intensi Penggunaan Mobile Banking dengan Pendekatan *Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology* (UTAUT)” dalam <https://doi.org/10.53491/oikonomika.v3i1.353>, diakses 6 Oktober 2024

Dari keempat penelitian terdahulu tersebut satu diantaranya menggunakan objek *online marketplace* shopee dengan subjek masyarakat umum, dua diantaranya menggunakan objek QRIS dengan subjek UMKM dan masyarakat umum, dan satu penelitian menggunakan objek *Mobile Banking* dengan subjek mahasiswa. Oleh karena itu, pada penelitian ini peneliti akan meneliti dengan subjek mahasiswa yang merepresentasikan golongan muda yang lebih melek akan teknologi dan dengan objek penelitian QRIS. QRIS sendiri dijadikan objek penelitian karena, secara general sistem pembayaran digital baik *Mobile Banking* maupun *e-wallet* telah menerapkan pembayaran dengan *QR code* sehingga baik mahasiswa yang menggunakan *Mobile Banking* maupun *e-wallet* dapat dijadikan subjek dalam penelitian ini.

Berangkat dari latar belakang dan penelitian terdahulu, maka penelitian ini akan menganalisis pengaruh model UTAUT yang terdiri dari empat variabel yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions* terhadap *behavioral intention* seseorang dalam menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran.

Pada penelitian ini subjek penelitian yang dipilih adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung angkatan 2021–2024. Hal tersebut dikarenakan menurut hasil observasi peneliti, mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam sudah memiliki dasar dalam memahami teknologi pembayaran digital mengingat telah diberikannya mata kuliah Ekonomi Bisnis Digital pada kurikulum perkuliahan.

Berikut merupakan data mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung angkatan 2021-2024.

Tabel 1.1 Data Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tahun 2021-2024

No.	Program Studi	Jumlah Mahasiswa
1	Akuntansi Syariah	548
2	Ekonomi Syariah	959
3	Perbankan Syariah	525
4	Manajemen Bisnis Syariah	852
5	Manajemen Keuangan Syariah	732
6	Manajemen Zakat dan Wakaf	183
7	Pariwisata Syariah	446
Total		4245

Sumber: Tata Usaha FEBI UIN SATU, 2024

Merujuk dari data dan fakta yang telah dipaparkan, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait dengan bagaimana perilaku seseorang dalam menerima dan menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran digital melalui pendekatan model UTAUT. Oleh sebab itu peneliti melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, dan *Facilitating Conditions* Terhadap *Behavioral Intention* Menggunakan QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Angkatan 2021-2024.”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka peneliti merumuskan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions* berpengaruh secara simultan terhadap *behavioral intention* dalam menggunakan QRIS pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Angkatan 2021-2024?
2. Apakah ada pengaruh *performance expectancy* terhadap *behavioral intention* dalam menggunakan QRIS pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Angkatan 2021-2024?
3. Apakah ada pengaruh *effort expectancy* terhadap *behavioral intention* dalam menggunakan QRIS pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Angkatan 2021-2024?
4. Apakah ada pengaruh *social influence* terhadap *behavioral intention* dalam menggunakan QRIS pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Angkatan 2021-2024?
5. Apakah ada pengaruh kondisi yang memfasilitasi terhadap *behavioral intention* dalam menggunakan QRIS pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Angkatan 2021-2024?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pemaparan rumusan masalah, maka peneliti menyusun tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions* secara simultan terhadap *behavioral intention* dalam menggunakan QRIS pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Angkatan 2021-2024.

2. Untuk mengetahui pengaruh *performance expectancy* terhadap *behavioral intention* dalam menggunakan QRIS pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Angkatan 2021-2024.
3. Untuk mengetahui pengaruh *effort expectancy* terhadap *behavioral intention* dalam menggunakan QRIS pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Angkatan 2021-2024.
4. Untuk mengetahui pengaruh *social influence* terhadap *behavioral intention* dalam menggunakan QRIS pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Angkatan 2021-2024.
5. Untuk mengetahui pengaruh *facilitating conditions* terhadap *behavioral intention* dalam menggunakan QRIS pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Angkatan 2021-2024.

D. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian, kegunaan dalam penelitian ini dibagi menjadi dua aspek secara teoritis dan secara praktis. Adapun penjelasan mengenai kegunaan penelitian sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai sumbangsih pemikiran terhadap kajian dalam megembangkan penelitian selanjutnya mengenai variabel pada model UTAUT yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions* terutama pada lingkup perbankan dan teknologi pembayaran digital.

2. Secara Praktis

a. Bagi Perbankan

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat dijadikan acuan dalam mengembangkan layanan berbasis digital, dari penelitian ini dapat diketahui bagaimana perilaku dari seseorang ketika menggunakan QRIS sebagai pembayaran digital.

b. Bagi Mahasiswa Perbankan Syariah

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat dijadikan literatur keilmuan dan rujukan terkait dengan penelitian penggunaan QRIS sebagai pembayaran digital terutama dikalangan mahasiswa perbankan syariah.

c. Bagi UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat menambah pengetahuan terkait digitalisasi ekonomi terutama penggunaan QRIS sebagai pembayaran digital dan dapat dijadikan referensi bagi mahasiswa, staf, maupun pengajar akademik.

d. Bagi Penelitian Selanjutnya

Dari hasil penelitian ini, dapat dijadikan bahan referensi bagi peneliti selanjutnya dalam kajian yang sama dengan variabel yang berbeda. Dan mampu meningkatkan kualitas penelitian yang akan datang, sehingga dapat bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan.

E. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

Ruang lingkup dan keterbatasan penelitian digunakan untuk membatasi permasalahan yang diteliti, sehingga tidak menyimpang terlalu jauh dari tujuan yang dikehendaki.

1. Ruang Lingkup

Ruang lingkup penelitian ini yaitu pada variabel X dan Y, variabel X sebagai variabel independen yaitu *performance expectancy* (X_1), *effort expectancy* (X_2), *social influence* (X_3), dan *facilitating conditions* (X_4). Sedangkan variabel Y sebagai variabel dependen yaitu *behavioral intention* menggunakan QRIS (Y).

2. Keterbatasan Penelitian

Batasan penelitian bertujuan untuk menghindari terlalu meluasnya masalah yang akan dibahas dalam penelitian. Batasan penelitian ini sebagai berikut:

- a. Penelitian ini dibatasi pada pengaruh model UTAUT dengan empat variabel yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions* terhadap *behavioral intention* seseorang dalam menggunakan QRIS.
- b. Keterbatasan penelitian hanya berfokus pada empat variabel dari model UTAUT yang dipakai serta sampel penelitian yang diambil dari mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung Angkatan 2021, 2022, 2023, dan 2024.

F. Penegasan Variabel

1. Definisi Konseptual

a. *Performace Expectancy* (Ekspektasi Kinerja)

Ekspektasi (*expectancy*) adalah keyakinan yang diharapkan menjadi kenyataan di masa depan. Kinerja (*performance*) adalah hasil kerja atau prestasi yang dicapai individu dalam melaksanakan tugasnya. Sedangkan ekspektasi kinerja adalah keyakinan individu bahwa penggunaan suatu sistem atau teknologi akan membantu mereka dalam meningkatkan kinerja.

b. *Effort Expectancy* (Ekspektasi Usaha)

Ekspektasi (*expectancy*) adalah keyakinan yang diharapkan menjadi kenyataan di masa depan. Usaha (*effort*) adalah kegiatan yang dilakukan dengan mengerahkan tenaga dan pikiran untuk mencapai tujuan tertentu. Sedangkan ekspektasi usaha adalah keyakinan individu mengenai kemudahan yang akan diperoleh saat melakukan suatu usaha, yang dalam penelitian ini mencakup harapan bahwa dengan menggunakan teknologi tertentu, individu dapat mengurangi tenaga dan waktu yang diperlukan untuk mencapai tujuan.

c. *Social Influence* (Pengaruh Sosial)

Pengaruh (*influence*) adalah daya yang timbul dari sesuatu (orang, benda) yang ikut membentuk kepercayaan atau perbuatan seseorang. Sosial (*social*) adalah segala hal yang berkaitan dengan masyarakat dan interaksi antar individu dalam komunitas. Sedangkan

pengaruh sosial merupakan daya atau kekuatan yang timbul dari interaksi antar individu atau kelompok dalam masyarakat yang dapat membentuk perilaku, sikap, dan kepercayaan seseorang.

d. *Facilitating conditions* (Kondisi yang Memfasilitasi)

Kondisi (*conditions*) memiliki dua arti yaitu; (1) persyaratan yang harus dipenuhi dalam situasi dan (2) keadaan atau situasi yang sedang berlangsung. Fasilitas (*facility*) adalah sarana yang disediakan untuk memudahkan pelaksanaan usaha. Sedangkan kondisi yang memfasilitasi merupakan faktor di lingkungan yang mendukung dan mempermudah individu dalam melakukan suatu tindakan atau dalam konteks penelitian ini adalah penggunaan teknologi.

e. *Behavioral Intention* (Niat Perilaku)

Niat (*intention*) adalah keinginan seseorang untuk melakukan suatu tindakan dengan tujuan tertentu. Perilaku (*behavioral*) adalah tindakan atau respons yang ditunjukkan oleh individu terhadap rangsangan dari lingkungan. Sedangkan niat perilaku adalah keinginan individu untuk melakukan suatu tindakan tertentu. Dalam hal ini, niat perilaku berfungsi sebagai indikator yang memprediksi apakah seseorang akan melaksanakan atau meninggalkan tindakan tersebut.

2. Definisi Operasional

a. Variabel bebas (Independen)

1) *Performance Expectancy* (X₁)

Indikator dalam *performance expectancy* yaitu:

a) Persepsi Kegunaan (*Perceived Usefulness*)

Persepsi adalah tanggapan langsung seseorang terhadap rangsangan yang diterima melalui panca inderanya. Kegunaan adalah manfaat atau fungsi dari suatu objek. Sedangkan persepsi kegunaan merupakan indikator yang mengukur sejauh mana individu yakin bahwa dengan menggunakan sistem tertentu akan meningkatkan kinerjanya.

b) Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*)

Keuntungan adalah manfaat yang diperoleh dari suatu tindakan atau usaha. Relatif menurut istilah adalah tidak mutlak, dalam konteks penggunaan, sesuatu disebut relatif jika tidak dapat didefinisikan tanpa acuan pada hal lain, sehingga nilainya berubah-ubah tergantung konteks dan perspektif individu. Sedangkan keuntungan relatif merupakan indikator yang mengukur sejauh mana menggunakan suatu inovasi dianggap lebih baik dibandingkan keadaan sebelumnya.

c) Hasil yang Diharapkan (*Outcome Expectations*)

Hasil adalah segala sesuatu yang diperoleh sebagai akibat dari suatu usaha. Diharapkan merupakan bentuk pasif dari kata kerja harap, harap adalah keinginan atau permohonan terhadap sesuatu yang diinginkan terjadi di masa depan.

Sedangkan hasil yang diharapkan merupakan indikator berhubungan dengan konsekuensi dari perilaku individu.¹⁴

2) *Effort Expectancy* (X₂)

Indikator dalam *effort expectancy* yaitu:

a) Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*)

Persepsi adalah tanggapan langsung seseorang terhadap rangsangan yang diterima melalui panca inderanya. Kemudahan merujuk pada sifat atau keadaan yang mudah. Penggunaan adalah proses dalam menggunakan sesuatu. Sedangkan persepsi kemudahan penggunaan merupakan indikator yang mengukur sejauh mana individu percaya apabila menggunakan suatu sistem akan terbebas dari upaya tertentu (*free of effort*).

b) Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*)

Kemudahan merujuk pada sifat atau keadaan yang mudah. Penggunaan adalah proses, cara, atau perbuatan dalam menggunakan sesuatu. Sedangkan kemudahan penggunaan merupakan indikator yang mengukur sejauh mana sebuah inovasi mudah untuk digunakan oleh konsumen.¹⁵

3) *Social Influence* (X₃)

Indikator dalam *social influence* yaitu:

a) Norma Subjektif (*Subjective Norm*)

¹⁴ I Indrawati, dkk., *Perilaku Konsumen Individu...*, hal. 37

¹⁵ *Ibid*, hal. 38

Norma adalah pedoman, tatanan, dan pengendali tingkah laku yang sesuai dan dapat diterima oleh masyarakat. Subjektif adalah sesuatu yang berkaitan dengan pandangan atau perasaan sendiri, tidak langsung mengenai pokok atau halnya. Sedangkan norma subjektif merupakan indikator yang mengukur persepsi individu bahwa orang-orang terpenting baginya berpikir bahwa seharusnya atau tidak seharusnya melakukan perilaku yang sama.

b) Faktor-Faktor Sosial (*Social Factors*)

Faktor adalah hal atau keadaan yang mempengaruhi terjadinya sesuatu. Sosial adalah segala hal yang berkaitan dengan masyarakat dan interaksi antar individu dalam komunitas. Sedangkan faktor-faktor sosial merupakan indikator yang mengukur sejauh mana faktor sosial memengaruhi seseorang melakukan perilaku yang sama.¹⁶

4) *Facilitating Conditions* (X₄)

Indikator dalam *facilitating conditions* yaitu:

a) Persepsi Kontrol Perilaku (*Perceived Behavioral Control*)

Persepsi adalah tanggapan langsung seseorang terhadap rangsangan yang diterima melalui panca inderanya. Kontrol adalah proses pengawasan terhadap suatu kegiatan atau sistem untuk memastikan bahwa tujuan yang telah ditetapkan dapat

¹⁶ *Ibid*, hal. 39-40

tercapai. Perilaku adalah tindakan atau respons yang ditunjukkan oleh individu terhadap rangsangan dari lingkungan. Sedangkan persepsi kontrol perilaku merupakan indikator yang mengukur kendala internal maupun eksternal pada perilaku yang meliputi keyakinan sendiri, kondisi-kondisi yang memfasilitasi sumber daya, dan kondisi yang memfasilitasi teknologi.

b) Kondisi yang Memfasilitasi (*Facilitating Conditions*)

Kondisi memiliki dua arti yaitu; (1) persyaratan yang harus dipenuhi dalam suatu situasi dan (2) keadaan atau situasi yang sedang berlangsung. Fasilitas adalah sarana atau alat yang disediakan untuk memudahkan pelaksanaan suatu usaha. Sedangkan kondisi yang memfasilitasi merupakan indikator yang mengukur sejauh mana seseorang mudah dalam menggunakan teknologi tertentu.¹⁷

b. Variabel terikat (Dependen)

1) *Behavioral Intention* (Y)

Indikator dalam *behavioral intention* yaitu:

a) Sikap terhadap Perilaku (*Attitude Toward Behavior*)

Sikap adalah perbuatan yang berdasarkan pada pendirian atau keyakinan. Perilaku adalah tindakan atau respons yang ditunjukkan oleh individu terhadap rangsangan dari lingkungan.

¹⁷ *Ibid*, hal. 29

Sedangkan sikap terhadap perilaku merupakan indikator yang mengukur sikap seseorang terhadap penggunaan sistem yang berbentuk penerimaan atau penolakan.

b) Motivasi dalam Diri (*Intrinsic Motivation*)

Motivasi adalah dorongan atau alasan yang mendorong seseorang untuk melakukan tindakan tertentu dengan tujuan yang jelas. Diri merujuk pada keseluruhan keberadaan individu yang mencakup aspek fisik, mental, maupun emosional. Sedangkan motivasi dalam diri merupakan indikator yang mengukur seberapa besar motivasi yang berasal dari dalam diri individu untuk melakukan perilaku.¹⁸

Data kedua variabel, baik variabel independen (X) maupun variabel dependen (Y) termasuk dalam jenis data primer yang diperoleh dengan pengisian kuisisioner oleh mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam angkatan 2021-2024 dengan kriteria jawaban yang mengacu pada skala *Likert*. Skala *Likert* merupakan skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang mengenai fenomena sosial. Menurut Ghozali, data yang didapat dari skala ukur *Likert* adalah data interval.¹⁹ Tingkatan nilai pada skala *Likert*, yaitu interval 1-5. Nilai 5 untuk Sangat Setuju (SS), nilai 4 untuk Setuju (S), nilai 3 untuk Ragu-ragu

¹⁸ *Ibid*

¹⁹ Suliyanto, "Perbedaan Pandangan Skala Likert Sebagai Skala Ordinal atau Skala Interval" dalam <https://eprints.undip.ac.id/33805/1/>, diakses 12 Mei 2025

(RG), nilai 2 untuk Tidak Setuju (TS), dan nilai 1 untuk Sangat Tidak Setuju (STS).

G. Sistematika Penulisan

1. Bagian Awal. Bagian awal terdiri dari halaman sampul depan, halaman judul, lembar persetujuan, lembar pengesahan, pernyataan keaslian, motto, halaman persembahan, halaman persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, daftar lampiran, dan abstrak.
2. Bagian Utama. Bagian utama terdiri dari enam bab yang diuraikan berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas: a) latar belakang masalah, (b) rumusan masalah, (c) tujuan penelitian, (d) kegunaan penelitian, (e) ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, (f) penegasan variabel, dan (g) sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini membahas: (a) teori UTAUT, (b) *performance expectancy*, (c) *effort expectancy*, (d) *social influence*, (e) *facilitating conditions*, (f) teori TPB, (g) *behavioral intention*, (h) QRIS, (i) penelitian terdahulu, (j) kerangka konseptual, dan (k) hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini membahas: (a) pendekatan dan jenis penelitian, (b) populasi, sampling, dan sampel penelitian, (c) sumber

data, variabel, dan skala pengukuran, (d) teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Bab ini membahas hasil penelitian, yang berisi deskripsi data dan pengujian hipotesis serta temuan apa saja yang diperoleh dari hasil penelitian

BAB V PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang masalah penelitian dengan menafsirkan temuan penelitian, dan memaparkan terkait jawaban dari rumusan penelitian.

BAB VI PENUTUP

Bab ini membahas: (a) kesimpulan, dan (b) saran-saran yang bermanfaat bagi lembaga/akademik maupun peneliti di masa mendatang

3. Bagian Akhir. Bagian akhir terdiri dari Daftar Pustaka, Lampiran-Lampiran, Surat Pernyataan Keaslian Skripsi dan Daftar Riwayat Hidup.