

BAB II

ANALISIS TINGKAT PENERIMAAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP SISTEM PEMBAYARAN QUICK RESPONSE CODE INDONESIA STANDARD (QRIS) MENGGUNAKAN MODEL UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY (UTAUT)

2.1 Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT)

Bank Indonesia (BI) mencanangkan Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) pada tahun 2014 dengan tujuan untuk menciptakan sistem pembayaran yang aman, efisien, dan lancar sehingga dapat mendorong sistem keuangan nasional bekerja secara efektif dan efisien. GNNT juga diharapkan dapat meminimalisir kendala dalam pembayaran tunai, seperti uang tidak diterima karena lusuh/robek/tidak layak edar, serta meningkatkan efisiensi dalam bertransaksi di mana masyarakat tidak perlu membawa uang dalam jumlah besar. Dengan demikian, dapat meningkatkan efektivitas transaksi, terhindar dari kesalahan perhitungan maupun human error. Dalam rangka meningkatkan GNNT, Bank Indonesia juga menerbitkan Sistem Pembayaran Indonesia (SPI) 2025 untuk mendukung digitalisasi perbankan sebagai leading institusi dalam ekonomi keuangan digital.

Bank Indonesia juga berupaya melalui program elektronifikasi untuk mendorong integrasi ekonomi dan keuangan digital. Program ini mencakup empat bidang, yaitu Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah, Elektronifikasi Bantuan Sosial, Elektronifikasi Transportasi, dan Elektronifikasi Jalan Tol. Melalui program ini, Bank Indonesia bertujuan untuk mendorong perubahan perilaku transaksi masyarakat dari tunai menjadi non-tunai. Program ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pembangunan ekonomi Indonesia melalui peningkatan inklusi keuangan, kesehatan fiskal, dan efisiensi ekonomi.

2.2 QRIS

QR Code merupakan serangkaian kode yang memuat data atau informasi, meliputi identitas pedagang atau pengguna, jumlah pembayaran, dan mata uang, yang dapat dibaca dengan alat tertentu saat melakukan transaksi pembayaran. Sebagai pemegang paten, perusahaan Denso Wave Inc. memperkenalkan QR Code untuk kebutuhan pelacakan inventaris pada tahun 1994, dan di masa mendatang QR Code akan bebas digunakan dengan mengacu pada ISO/IEC18004. Karakteristik keunggulan QR Code adalah memiliki kapasitas data yang lebih besar dibandingkan dengan barcode horizontal, kemampuan tetap terbaca meskipun 30% dari Code rusak atau kotor, dan kemampuan terbaca dari berbagai arah.

QRIS (QR Code Indonesia Standard) merupakan standar QR Code pembayaran untuk sistem pembayaran Indonesia yang dikembangkan oleh Bank Indonesia dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) dengan karakteristik UNGGUL atau Universal, Mudah, Untung, dan Langsung. Secara umum, cara bertransaksi menggunakan sistem pembayaran QRIS adalah sebagai berikut:

1. Pilih dan buka aplikasi pembayaran yang ingin Anda gunakan.
2. Pindai QRIS yang disediakan pedagang dan periksa kembali nama pedagang.
3. Sebelum membayar, isi jumlah transaksi atau periksa kembali jumlah pembayaran yang tercantum.

Berdasarkan jenis mekanisme transaksinya, penggunaan QR Code terbagi menjadi dua:

1. Merchant Presented (Pembayaran Push)

Transaksi dilakukan dengan metode push payment, yang dipicu oleh adanya transfer dari rekening nasabah di penerbit. Transaksi ini terbagi menjadi dua, yaitu Merchant Presented Static Mode (QR Code dapat dicetak dan digunakan selamanya tanpa perlu melakukan update setiap transaksi) dan Merchant Presented Dynamic Mode (setiap transaksi baru, QR Code diterbitkan melalui mesin EDC atau Electronic Data Capture).

2. Customer Presented (Pembayaran Push)

Transaksi dilakukan dengan metode pull payment, di mana pedagang menarik pembayaran ke rekening pelanggan melalui acquirer. Transaksi ini memerlukan aplikasi kasir QR, pemindai, dan POS (Point-of-Sale).

Hingga Januari 2024, di Indonesia sudah ada 116 perusahaan yang telah mengantongi izin dari Bank Indonesia dan beroperasi menggunakan QRIS.

2.3 UTAUT

Venkatesh dkk. (2003) pertama kali mengembangkan Unified Theory of Acceptance and the Use of Technology atau kerangka UTAUT untuk memprediksi penerimaan teknologi di lingkungan organisasi. Kerangka ini menargetkan populasi dengan pandangan berbeda tentang adopsi dan penggunaan sistem terbaru. UTAUT dibentuk berdasarkan konstruksi delapan model penerimaan sistem teknologi informasi oleh beberapa peneliti sebelumnya. Model-model ini adalah:

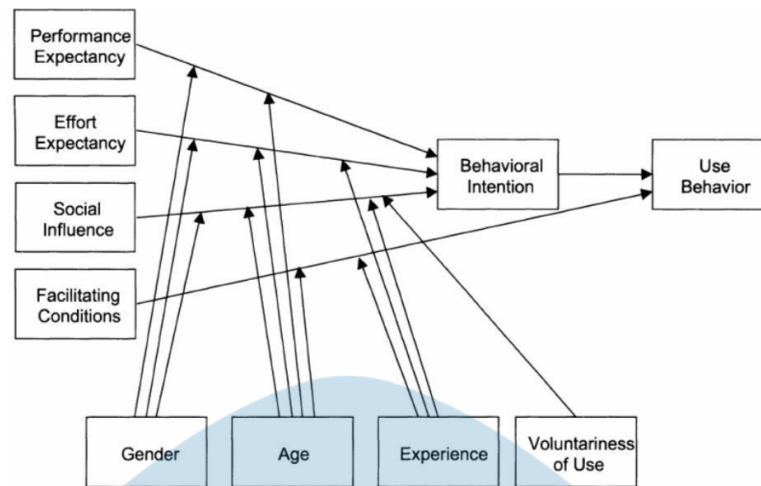
- Theory of Reasoned Action oleh Fishbein dan Ajzen (1975)
- Technology Acceptance Model oleh Davis (1989)
- Model Motivasi oleh Davis et al. (1992)

- Theory of Planned Behavior oleh Ajzen (1991)
- Gabungan TAM dan TPB oleh Taylor dan Todd (1995)
- Model Pemanfaatan PC (MPCU) oleh Thompson et al. (1991)
- Teori Difusi Inovasi oleh Moore dan Benbasat (2001)
- Teori Kognitif Sosial oleh Compeau et al. (1999)

Menurut Venkatesh et al. (2003), UTAUT memiliki empat faktor utama yang mempengaruhi penerimaan teknologi informasi. Faktor-faktor tersebut adalah:

1. Performance Expectancy: faktor ini terkait dengan sejauh mana individu merasa bahwa penggunaan sistem akan menguntungkannya dengan meningkatkan kinerja kerjanya.
2. Faktor Effort Expectancy adalah penilaian kemudahan penggunaan dan terkait dengan penggunaan sistem.
3. Faktor Social Influence adalah tingkat keyakinan individu mengenai sejauh mana orang-orang di lingkungan tersebut yakin mereka harus menggunakan sistem baru.
4. Facilitating Conditions adalah keyakinan seseorang bahwa terdapat sumber daya dan dukungan yang memadai untuk memungkinkan penggunaan sebuah sistem..

Selain keempat faktor di atas, ada empat moderator lain yang terkait langsung dengan faktor-faktor utama. Moderator ini meliputi usia, jenis kelamin, pengalaman, dan kesukarelaan, yang secara langsung terkait dengan estimasi tingkat penerimaan dalam hal perilaku seseorang atau beberapa orang saat mempraktikkan teknologi ini. Berikut ini adalah model penelitian untuk UTAUT.



Gambar 2.1

Model Penelitian UTAUT

Sumber: Venkatesh et al. (2003)

2.4 Kepercayaan

Kepercayaan umumnya didefinisikan sebagai kesediaan individu untuk bergantung pada pihak lain karena karakteristik pihak tersebut (Rousseau dkk. 1998). Sementara itu, dalam pandangan teknologi secara umum, kepercayaan merujuk pada kecenderungan umum untuk bersedia bergantung pada teknologi dalam berbagai situasi (McKnight, D.H., Carter, M., Thatcher, J.B., dan Clay, P.F., 2011). Kepercayaan telah lama menjadi katalis dalam transaksi pembeli-penjual, memberikan pembeli ekspektasi tinggi akan hubungan pertukaran yang memuaskan (Hawes et al., 1989). Menurut Egger dan Abrazhevich (2001), kepercayaan dalam sistem pembayaran apapun dipengaruhi oleh keandalan, keamanan, anonimitas, sejauh mana pengguna mengontrol, dan reputasi penyedia sistem. Seperti halnya dalam sistem pembayaran apapun, kepercayaan menjadi inti dari transaksi keuangan (interaksi sosial), dan hal ini sangat penting dalam sistem pembayaran mobile.

Kepercayaan pengguna terhadap sistem pembayaran mobile telah diidentifikasi sebagai faktor esensial dalam perilaku transaksi mobile (Vallespín dkk., 2018).

2.5 Penelitian Sebelumnya

Penelitian Al-Okaily, M., Alalwan, A.A., Al-Fraihat, D., Alkhwalid, A.F., Rehman, S.U. dan Al-Okaily, A. (2024) di Yordania menunjukkan bahwa adopsi luas teknologi seluler dan internet telah mempercepat perkembangan layanan keuangan digital. Hal ini tidak hanya mengurangi kontak fisik (sehingga menekan risiko penularan COVID-19) tetapi juga meningkatkan transparansi, efisiensi, dan penghematan biaya. Sistem pembayaran elektronik juga meminimalkan kesalahan, biaya operasional, dan risiko yang melekat pada transaksi tunai tradisional. Sistem pembayaran seluler memungkinkan transaksi cepat dan aman kapan saja, dengan fitur seperti pemantauan saldo, pembayaran tagihan, dan cashback. Teknologi ini menghemat waktu dan mengurangi kendala perbankan tradisional. Namun, rendahnya Awareness dan kepercayaan di Yordania membatasi adopsi teknologi ini. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor-faktor yang mungkin mempengaruhi adopsi sistem pembayaran mobile. Penelitian ini menggunakan teori terpadu yang diperluas tentang penerimaan dan penggunaan teknologi (UTAUT2) bersama dengan Awareness, kepercayaan, keamanan, dan privasi sebagai variabel independen untuk menjelaskan adopsi sistem pembayaran mobile di Yordania. Studi ini menunjukkan bahwa nilai harga, Social Influence, Performance Expectancy, Awareness, dan kepercayaan secara signifikan mempengaruhi adopsi pembayaran mobile. Kepercayaan, yang dibentuk oleh rasa percaya diri dan risiko yang dirasakan, berperan sebagai mediasi dalam keputusan untuk menggunakan sistem tersebut.

Penelitian terdahulu oleh Patil, P., Tamilmani, K., Rana, N.P. dan Raghavan, V. pada tahun 2020 membahas mengenai faktor-faktor utama yang mempengaruhi adopsi pembayaran mobile oleh konsumen di India. Penelitian ini mengadaptasi model meta UTAUT dengan menyertakan variabel perbedaan individu, attitude, sebagai konstruk inti dan memperluas model dengan faktor-faktor terkait konsumen seperti personal innovativeness, anxiety, Kepercayaan, dan grievance redressal. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa tiga konstruk tambahan baru, yaitu personal innovativeness, anxiety, dan Kepercayaan merupakan determinan tidak langsung yang signifikan terhadap perilaku use behaviour konsumen, dengan attitude dan behavior intention sebagai variabel perantara. Sementara itu, grievance redressal menjadi determinan langsung yang signifikan terhadap Use Behavior pembayaran mobile oleh konsumen India, bersama dengan Performance Expectancy dan behavioural intention.

Penelitian yang dilakukan oleh Al-Saedi, K., Al-Emran, M., Ramayah, T. dan Abusham, E. pada tahun 2020 mempelajari mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi minat orang menggunakan pembayaran mobile (M-payment) di Oman. Dengan menganalisis 25 studi sebelumnya, ditemukan bahwa faktor Performance Expectancy, Social Influence, kemudahan penggunaan, kepercayaan, biaya, dan keyakinan diri berperan penting. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya memperluas model UTAUT dengan faktor-faktor tersebut. Penelitian ini mengusulkan model UTAUT yang diperluas secara umum untuk adopsi M-payment. Model yang diusulkan divalidasi melalui pendekatan partial least squares-structural equation modeling (PLS-SEM). Data dikumpulkan dari total 436 pengguna M-payment di Oman. Dari hasil penelitian prediktor terbaik niat pengguna M-payment untuk menggunakan sistem M-payment adalah variabel Performance Expectancy, diikuti oleh Social Influence, harapan usaha, persepsi kepercayaan, persepsi biaya, dan

efikasi diri. Namun, persepsi risiko ditemukan memiliki dampak negatif yang tidak signifikan terhadap Behavior Intention untuk menggunakan sistem M-payment. Kesimpulan dari penelitian ini dapat meningkatkan pemahaman tentang faktor yang menentukan adopsi M-payment di Oman.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nur, T. and Panggabean, R.R. (2021) menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi pembayaran mobile sebagai alat pembayaran pada Generasi Z, generasi masyarakat yang paling intens berinteraksi dengan teknologi internet. Metode penelitian ini menggunakan model teori terpadu tentang penerimaan dan penggunaan teknologi (UTAUT) dengan melibatkan 100 responden Generasi Z dari wilayah Jakarta dan sekitarnya (JABODETABEK). Faktor Performance Expectancy, Social Influence, facilitating conditions, perceived enjoyment, dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap behavioral intention pada pembayaran mobile dalam transaksi online. Sementara itu, effort expectancy tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan.

Meskipun kemajuan teknologi seluler telah memudahkan pembayaran seluler (m-payment), adopsi globalnya masih rendah dibandingkan dengan pembayaran elektronik (e-payment), dengan hanya Jepang dan Korea Selatan yang menunjukkan kesuksesan. Hambatan meliputi keterbatasan perangkat, solusi yang belum matang, dan keraguan konsumen. Kepercayaan terhadap sistem pembayaran mobile, yang dibentuk oleh penyedia layanan dan konteks mobile yang unik, sangat penting untuk adopsi, namun masih kurang diteliti. Melalui penelitian ini, Srivastava, S.C., Chandra, S. dan Theng, Y.L. (2010) mengeksplorasi kepercayaan sebagai faktor kunci dalam penerimaan pembayaran mobile untuk mendorong pertumbuhan m-commerce. Studi yang berbasis di Singapura ini mengembangkan model berbasis kepercayaan untuk adopsi pembayaran mobile, menganalisis bagaimana reputasi penyedia layanan,

keandalan teknologi, dan jaminan struktural mempengaruhi kepercayaan konsumen dan niat adopsi dalam pembayaran mobile. Hasil studi ini menunjukkan bahwa reputasi penyedia layanan seluler secara signifikan membangun kepercayaan konsumen dalam pembayaran seluler (m-payments), kecuali bagi pengguna internet seluler berpengalaman yang sudah mempercayai penyedia layanannya. Jaminan struktural, seperti jaminan keamanan, muncul sebagai faktor kepercayaan terkuat, mengurangi risiko yang dirasakan. Kepercayaan secara langsung meningkatkan niat adopsi dan meningkatkan kemudahan penggunaan yang dirasakan, yang secara tidak langsung mempengaruhi niat adopsi melalui kegunaan yang dirasakan. Sedangkan, oportunisme yang dirasakan memiliki dampak kecil di pasar yang diatur di Singapura, sementara environmental risk menghambat pengguna yang kurang paham teknologi.

Sivathanu (2019) melakukan penelitian untuk menjawab situasi terkait implementasi sistem pembayaran digital oleh pemerintah India selama periode demonetisasi dan dampak masa depannya terhadap sistem pembayaran digital di India. Penelitian ini menyelidiki penggunaan aktual (AU) konsumen terhadap sistem pembayaran digital selama periode demonetisasi di India, di mana uang kertas 500 dan 1.000 rupee yang beredar tidak lagi berlaku. Kelangkaan uang tunai ini mendorong adopsi sistem pembayaran digital. Penelitian ini menggunakan teori penerimaan dan penggunaan teknologi terintegrasi (UTAUT 2) serta teori Resistensi Inovasi. Peneliti memilih teori resistensi inovasi berdasarkan studi Ram dan Sheth pada tahun 1989, yang dalam penelitian ini disarankan untuk fokus memahami mengapa orang menolak perubahan dan bagaimana kebiasaan serta ketakutan orang untuk mencoba sesuatu membuat mereka menolak inovasi. Namun, dalam penelitian ini, variabel nilai harga dari UTAUT 2 tidak dimasukkan, mengingat selama demonetisasi, transaksi sistem pembayaran digital gratis karena insentif pemerintah.

Peneliti juga menambahkan hipotesis mengenai kekentalan uang tunai sebagai penghubung antara Behavior Intention dan penggunaan aktual sistem pembayaran digital.

Tabel 2.1
Studi Sebelumnya

No	Peneliti	Variabel	Sampel	Hasil
1.	Al-Okaily, M., Alalwan, A.A., Al-Fraihat, D., Alkhwalidi, A.F., Rehman, S.U. dan Al- Okaily, A. (2024)	Variabel Independen: Performance Expectancy, Norma Subjektif, Pengaruh Rekan, Harapan Usaha, Facilitating Condition, Nilai Harga, Awareness, Keamanan, Privasi, dan Kepercayaan. Variabel Dependen: Pengambilan	Survei ini dilakukan terhadap karyawan organisasi sektor publik di Kota Amman, Yordania sebagai sampel yang dipilih untuk studi ini. Studi ini mendistribusik an 404 observasi, dan	Social Influence menunjukkan sejauh mana lingkungan sosial memengaruhi penerimaan sistem pembayaran. Nilai harga dianggap sebagai variabel utama dalam memprediksi keputusan penggunaan sistem pembayaran mobile. Awareness karyawan secara empiris terbukti memiliki peran penting dalam menentukan keputusan penggunaan sistem pembayaran mobile. Kepercayaan karyawan

		Keputusan.	secara total, 270 tanggapan valid diterima.	terhadap layanan sistem pembayaran mobile merupakan faktor penentu dalam memprediksi persepsi dan pengambilan keputusan karyawan terhadap penggunaan sistem pembayaran mobile. Hubungan antara keamanan dan kepercayaan terhadap penggunaan sistem pembayaran mobile didukung secara positif. Privasi dan kepercayaan dalam penggunaan sistem pembayaran mobile saling terkait secara positif. Kepercayaan berperan sebagai mediator dalam hubungan antara keamanan dan privasi dengan pengambilan keputusan untuk menggunakan
--	--	------------	---	--

				sistem pembayaran mobile. Norma subjektif dan Effort Expectancy tidak secara signifikan mempengaruhi pengambilan keputusan.
2.	Patil, P., Tamilmani, K., Rana, N.P. dan Raghavan, V. (2020)	Variabel Independen: Effort expectancy, Performance Expectancy, Social Influence, Facilitating condition, Kepercayaan, Anxiety, Personal Innovativeness, dan Grievance redressal. Variabel Dependen: Behavioral intentions,	Penelitian ini mengumpulkan total 655 respons yang valid, dengan 445 diperoleh melalui kuesioner survei online dan sisanya 210 melalui kuesioner berbasis kertas.	1. Performance Expectancy memiliki efek positif signifikan terhadap Behavior Intention penggunaan sistem pembayaran mobile. 2. Effort expectancy berpengaruh positif signifikan terhadap <i>attitude</i> pengguna. 3. Kepercayaan menjadi prediktor terkuat terhadap sikap. 4. <i>Personal innovativeness</i> berdampak positif signifikan pada sikap. 5. Kecemasan (<i>Anxiety</i>) memiliki pengaruh negatif

		Attitude, dan Use Behaviour.		lemah terhadap sikap. 6. <i>Attitude</i> mempengaruhi secara dominan behavioural intention. 7. Social Influence signifikan namun paling lemah terhadap behavioural intention. 8. Facilitating conditions berpengaruh kuat baik pada harapan kemudahan maupun behavioural intention. 9. Grievance redressal berdampak positif signifikan pada use behaviour.
3.	Al-Saedi, K., Al-Emran, M., Ramayah, T. dan Abusham, E. (2020)	Variabel Independen: Effort expectancy, Performance Expectancy, Social Influence, Behavioral	Data dikumpulkan dari total 436 pengguna pembayaran mobile (M-payment) di	Persepsi risiko (Perceived risk) memiliki pengaruh negatif yang tidak signifikan terhadap Behavior Intention (behavioral intention) dalam menggunakan

		intentions, Perceived Kepercayaan, Self-efficacy, Perceived risk, dan Perceived cost. Variabel Dependen: Behavioral intention.	Oman.	pembayaran mobile (M- payment). Persepsi kepercayaan (Perceived Kepercayaan) berpengaruh positif signifikan terhadap Behavior Intention penggunaan pembayaran mobile. Persepsi biaya (Perceived cost) memiliki dampak negatif signifikan terhadap Behavior Intention penggunaan pembayaran mobile. Self-efficacy berpengaruh positif signifikan terhadap Behavior Intention dalam menggunakan sistem pembayaran mobile. Performance Expectancy memiliki efek positif signifikan terhadap Behavior Intention
--	--	--	-------	--

				penggunaan sistem pembayaran mobile. Effort expectancy berpengaruh positif signifikan terhadap Behavior Intention penggunaan sistem pembayaran mobile. Social Influence memiliki dampak positif signifikan terhadap Behavior Intention penggunaan pembayaran mobile.
4.	Nur, T. and Panggabean, R.R. (2021)	Variabel Independen: Performance Expectancy, Effort expectancy, Social Influence, Facilitating condition, Perceived enjoyment, dan Kepercayaan.	Penelitian ini mengambil sampel sebanyak 100 responden dari Generasi Z yang berasal dari wilayah Jakarta dan sekitarnya (JABODETA	Performance Expectancy berpengaruh positif signifikan terhadap Behavior Intention (Behavioral Intention) dalam menggunakan layanan pembayaran mobile. Effort Expectancy memiliki pengaruh signifikan terhadap Behavior

		Variabel Dependen: Behavioral intention.	BEK).	Intention. Social Influences berdampak positif signifikan terhadap Behavior Intention. Perceived Enjoyment berpengaruh positif signifikan terhadap Behavior Intention. Kepercayaan memiliki efek positif signifikan terhadap Behavior Intention. Facilitating Conditions berpengaruh positif terhadap Behavior Intention.
5.	Srivastava, S.C., Chandra, S. dan Theng, Y.L. (2010)	Variabel Independen: Reputasi yang dirasakan, Peluang yang dirasakan, Perceived Environmental Risk, dan Jaminan Struktur yang	Kuesioner survei berbasis kertas kepada kelompok pengguna dan non-pengguna internet seluler. Kuesioner	Reputasi (PR) secara signifikan membangun kepercayaan (TR), kecuali bagi pengguna internet seluler berpengalaman (yang sudah mempercayai penyedia layanannya). Jaminan struktural (PSA) (misalnya, jaminan

		dirasakan. Variabel Dependent: Kepercayaan konsumen terhadap sistem, pembayaran Mobile, Kegunaan yang dirasakan (Perceived Usefulness), Kemudahan penggunaan yang dirasakan, dan Behavior Intention sistem pembayaran mobile. Variabel Kontrol: Usia, Jenis Kelamin, dan	disebar kepada 278 penduduk Singapura. Dari total tersebut hanya diperoleh 109 tanggapan yang valid.	keamanan) merupakan faktor pendahulu kepercayaan yang paling kuat, mengurangi risiko yang dirasakan. Oportunisme yang dirasakan (PO) tidak memiliki efek signifikan terhadap kepercayaan di pasar yang diatur di Singapura. Kepercayaan secara langsung meningkatkan niat adopsi (AI). Kepercayaan meningkatkan persepsi kemudahan penggunaan (PEOU), yang sepenuhnya memediasi dampaknya terhadap persepsi kegunaan (PU). Risiko lingkungan (PER) secara negatif mempengaruhi kepercayaan, terutama
--	--	---	--	---

		Penggunaan internet seluler.		bagi pengguna internet seluler (yang menganggap teknologi seluler lebih berisiko daripada perbankan internet). PSA mengurangi risiko (misalnya, dukungan pihak ketiga mengurangi kekhawatiran keamanan).
6.	Sivathanu (2019)	Variable Independen: Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Conditions, Hedonic Motivation, Habit, Usage Barrier, Value Barrier, Risk Barrier, Traditional Barrier, and Image	konsumen pengguna sistem pembayaran digital di Kota Pune dan sekitarnya selama masa demonetisasi, yang diambil dengan teknik convenience sampling.	Performance Expectancy berpengaruh positif terhadap Behavior dalam menggunakan sistem pembayaran digital. Effort Expectancy berpengaruh positif terhadap Behavior dalam menggunakan sistem pembayaran digital. Social Influence berpengaruh positif terhadap Behavior Intention dalam

		Barrier.		menggunakan sistem pembayaran digital.
		Variable		Facilitating Condition
		Dependen:		berpengaruh positif terhadap Behavior Intention dalam menggunakan sistem pembayaran digital.
		Behavior Intention saat menggunakan pembayaran digital, Resistensi inovasi saat menggunakan pembayaran digital, dan penggunaan aktual sistem pembayaran digital.		Motivasi Hedonis berpengaruh positif terhadap Behavior Intention dalam menggunakan sistem pembayaran digital.
		Variabel		Habit berpengaruh positif terhadap Behavior Intention dalam menggunakan sistem pembayaran digital.
		Moderasi:		Hambatan Penggunaan berpengaruh positif terhadap Resistensi Inovasi terhadap sistem pembayaran digital.
		Keterikatan Konsumen terhadap Pembayaran Tuna		

				Hambatan Nilai berpengaruh positif terhadap Resistensi Inovasi terhadap sistem pembayaran digital. Hambatan Risiko berpengaruh positif terhadap Resistensi Inovasi terhadap sistem pembayaran digital. Hambatan Tradisional berpengaruh positif terhadap Resistensi Inovasi terhadap sistem pembayaran digital. Hambatan Citra berpengaruh positif terhadap Resistensi Inovasi terhadap sistem pembayaran digital. Behavior Intention dalam menggunakan sistem pembayaran digital berpengaruh positif terhadap Penggunaan Aktual sistem pembayaran digital.
--	--	--	--	--

				Resistensi Inovasi terhadap sistem pembayaran digital berpengaruh negatif terhadap Penggunaan Aktual sistem pembayaran digital. Keterikatan Konsumen pada pembayaran tunai memoderasi hubungan antara Behavior Intention dan Penggunaan Aktual sistem pembayaran digital.
--	--	--	--	---

Sumber: Penelitian Sebelumnya

2.6 Pengembangan Hipotesis

2.6.1 Hubungan Antara Performance Expectancy dan Behavior Intention

Performance Expectancy merupakan prediktor signifikan dari niat. Performance Expectancy adalah sejauh mana keyakinan seseorang dalam menggunakan suatu sistem akan membantu meningkatkan kinerja mereka. Ketika pengguna merasa bahwa suatu sistem meningkatkan produktivitas, efisiensi, atau efektivitas mereka, mereka lebih cenderung membentuk niat positif untuk menggunakannya, hubungan ini telah terbukti secara konsisten dalam model UTAUT (Venkatesh et al., 2003). Dari hasil beberapa penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa pengguna yang mengharapkan manfaat kinerja dari suatu sistem

lebih bersedia untuk mengadopsinya, seperti penelitian sebelumnya oleh Patil, P., Tamilmani, K., Rana, N.P. dan Raghavan, V. (2020), Al-Saedi, K., Al-Emran, M., Ramayah, T. dan Abusham, E. (2020), dan Nur, T. and Panggabean, R.R. (2021). Berdasarkan penelitian yang ada dan teori-teori sebelumnya, peneliti membangun hipotesis berikut:

H₁: Performance Expectancy secara positif mempengaruhi Behavior Intention karyawan tenant saat menggunakan sistem transaksi QRIS.

2.6.2 Hubungan Antara Effort Expectancy dan Behavior Intention

Effort Expectancy merupakan tingkat kemudahan seseorang saat menggunakan suatu teknologi. Ketika individu menganggap suatu sistem sebagai intuitif dan mudah digunakan, mereka menunjukkan kesediaan yang lebih besar untuk mengadopsinya. Penelitian sebelumnya oleh Al-Saedi, K., Al-Emran, M., Ramayah, T., dan Abusham, E. (2020) serta Nur, T. dan Panggabean, R.R. (2021) juga telah mengkonfirmasi hal ini dalam penggunaan sistem pembayaran mobile. Berdasarkan penelitian dan teori yang ada sebelumnya, maka peneliti membangun hipotesis sebagai berikut:

H₂: Effort Expectancy secara positif akan mempengaruhi Behavior Intention karyawan tenant saat menggunakan sistem pembayaran QRIS.

2.6.3 Hubungan Antara Social Influence dan Behavior Intention

Social Influence dapat diartikan sebagai suatu kondisi dimana persepsi masyarakat terhadap orang-orang di sekitarnya berperan penting dalam sikap mereka

dalam mengadopsi suatu teknologi. Variabel ini mempengaruhi Behavior Intention individu dengan tiga mekanisme yaitu kepatuhan, internasionalisasi, dan identifikasi yang berkaitan dengan respon individu terhadap potensi peningkatan status sosial dan perubahan niat individu yang dipengaruhi oleh tekanan-tekanan di sekitarnya (Venkatesh et al., 2003). Teori UTAUT menjelaskan bahwa individu cenderung mengadopsi teknologi ketika mereka meyakini bahwa *key referent group* (misalnya: rekan kerja, atasan, atau masyarakat) mendukung penggunaannya. Efek Social Influence ini terutama kuat dalam konteks wajib seperti lingkungan kerja atau kolektif, dimana kepatuhan terhadap norma sosial menjadi pendorong utama penerimaan teknologi. Hal ini juga dibuktikan oleh hasil penelitian Nur, T. and Panggabean, R.R. (2021). Berdasarkan penelitian yang ada dan teori-teori sebelumnya, peneliti membangun hipotesis sebagai berikut:

H₃: Social Influence akan berpengaruh positif terhadap Behavior Intention karyawan tenant saat menggunakan sistem pembayaran QRIS.

2.6.4 Hubungan Antara Facilitating Condition dan Behavior Intention

Dalam kerangka Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT), Facilitating Condition merujuk pada persepsi pengguna terhadap ketersediaan sumber daya teknis dan organisasional yang mendukung penggunaan suatu teknologi (Venkatesh et al., 2003). Pada konteks tenant yang menggunakan mesin EDC (Electronic Data Capture) sebagai alat untuk memproses pembayaran QRIS, Facilitating Condition mencakup faktor seperti kemudahan akses terhadap pelatihan teknis, dukungan dari segi infrastruktur seperti stabilitas jaringan, perawatan perangkat, dan adanya tim IT atau pendukung yang responsif. Ketika pengguna

Facilitating Condition tersebut memadai, mereka cenderung memiliki niat yang lebih kuat untuk mengadopsi sistem karena keyakinan bahwa hambatan teknis dapat diatasi. Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Patil, P., Tamilmani, K., Rana, N.P. dan Raghavan, V. (2020), Al-Saedi, K., Al-Emran, M., Ramayah, T. dan Abusham, E. (2020), dan Nur, T. and Panggabean, R.R. (2021). Berdasarkan penelitian yang ada dan teori sebelumnya, peneliti membangun hipotesis berikut:

H₄: Facilitating Condition akan memberikan pengaruh positif terhadap Use Behavior karyawan tenant saat menggunakan sistem pembayaran QRIS.

2.6.5 Hubungan Antara Facilitating Condition dan Use Behavior

Teori UTAUT menjelaskan bahwa Facilitating Condition tidak hanya mempengaruhi niat pengguna, tetapi juga secara langsung berdampak pada Use Behavior. Hubungan ini terjadi karena Facilitating Condition juga mencakup ketersediaan sumber daya seperti infrastruktur teknis yang memadai, pelatihan karyawan, dan dukungan teknis yang memungkinkan pengguna mengadopsi teknologi tanpa hambatan. Studi empiris dalam UTAUT memperkuat hal ini, terutama dalam lingkungan kerja di mana teknologi bersifat wajib (Venkatesh et al., 2003). Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Al-Okaily, Manaf, et al. di tahun 2024. Berdasarkan penelitian yang ada dan teori sebelumnya, peneliti membangun hipotesis berikut:

H₅: Facilitating Condition akan memberikan pengaruh positif terhadap Use Behavior karyawan tenant saat menggunakan sistem transaksi QRIS.

2.6.6 Hubungan Antara Kepercayaan dan Facilitating Condition

Bagi karyawan yang menggunakan mesin EDC (Electronic Data Capture) sebagai alat untuk memproses pembayaran QRIS, kepercayaan terhadap sistem pembayaran secara positif mempengaruhi persepsi mereka terhadap Facilitating Condition dengan meningkatkan keyakinan terhadap keandalan sistem, keamanan, dan reputasi penyedia mesin. Ketika karyawan mempercayai kredibilitas penyedia EDC (bank penyedia), mereka lebih cenderung menganggap teknologi tersebut ramah pengguna dan didukung dengan baik, percaya bahwa bantuan teknis tersedia dengan mudah jika terjadi masalah dan bahwa transaksi akan diproses dengan lancar. Hal ini sejalan dengan definisi UTAUT tentang Facilitating Condition sebagai sejauh mana pengguna percaya bahwa infrastruktur organisasi dan teknis tersedia untuk mendukung penggunaan sistem (Venkatesh dkk., 2003). Hasil penelitian dari Srivastava, S.C., Chandra, S. dan Theng, Y.L. (2010) juga memperkuat hubungan tersebut. Berdasarkan penelitian yang ada dan teori sebelumnya, peneliti membangun hipotesis berikut:

H₆: Kepercayaan terhadap penyedia layanan pembayaran QRIS secara positif mempengaruhi persepsi karyawan tenant terhadap Facilitating Condition.

2.6.7 Hubungan Antara Behavior Intention dan Use Behavior

Kerangka teori yang diajukan oleh Sheppard et al. (1988) menjadi dasar bagi berbagai model yang terkait dengan hubungan antara niat dan perilaku. Menurut landasan teori ini, harapannya adalah ketika individu memiliki Behavior Intention, yang berarti mereka menyatakan niat atau keinginan untuk terlibat dalam perilaku tertentu, diharapkan niat ini akan secara signifikan dan positif mempengaruhi

penggunaan teknologi mereka yang sebenarnya. Dalam istilah yang lebih sederhana, keyakinannya adalah bahwa jika orang bermaksud menggunakan teknologi, mereka cenderung akan menindaklanjutinya dan menggunakannya dalam praktik (Venkatesh et al., 2003). Berdasarkan penelitian yang ada dan teori sebelumnya, peneliti membangun hipotesis berikut:

H₇: Behavior Intention karyawan tenant secara positif berpengaruh terhadap Use Behavior karyawan tenant saat menggunakan sistem transaksi QRIS.

