

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, PERSEPSI
KEMANFAATAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
KEPUTUSAN PENGGUNAAN QRIS SEBAGAI MEDIA
PEMBAYARAN DIGITAL DI JAKARTA**

SKRIPSI



Nama : Muhammad Sulthan Dzamir

Nim : 43121010268

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2025

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, PERSEPSI
KEMANFAATAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
KEPUTUSAN PENGGUNAAN QRIS SEBAGAI MEDIA
PEMBAYARAN DIGITAL DI JAKARTA**

**Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi
Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**



Nama : Muhammad Sulthan Dzamir

Nim : 43121010268

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2025**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Sulthan Dzamir

Nim : 43121010268

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri, apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenakan sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplak).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 7 Maret 2025



Muhammad Sulthan Dzamir

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Muhammad Sulthan Dzamir
NIM : 43121010268
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kemanfaatan, dan Kepercayaan terhadap Keputusan Penggunaan QRIS sebagai Media Pembayaran Digital di Jakarta
Tanggal Sidang : 23 Mei 2025

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. Andyan Pradipta Utama, S.E., M.M

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA



Dudi Permana, Ph.D

LPTA-06255076



Scan QR or [click here](#) to
Verification

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kemanfaatan dan Kepercayaan terhadap Keputusan Penggunaan QRIS sebagai media pembayaran digital di Jakarta. Populasi penelitian ini berfokus pada pengguna QRIS sebagai media pembayaran digital di Jakarta. Metode penentuan sampel menggunakan teknik *purposive sample* dengan jumlah sampel yang digunakan sebanyak 165 responden. Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan metode pengumpulan data menggunakan metode survei, dengan instrumen penelitian kuesioner menggunakan skala Ordinal sebagai alat penelitian kuesioner, dengan metode analisis data yang diolah dengan menggunakan *Partial Least Square*. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa Persepsi Kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Penggunaan, Persepsi Kemanfaatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Penggunaan. Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Penggunaan.

Kata Kunci: Persepsi Kemudahan, Persepsi Kemanfaatan, Kepercayaan, Keputusan Penggunaan, QRIS.



ABSTRACT

This research aims to examine and evaluate the influence of perceived ease of use, perceived usefulness, and trust on the decision to adopt QRIS as a digital payment method in Jakarta. The study focuses on individuals who use QRIS for digital transactions in Jakarta. The sampling method applied is purposive sampling, with a total of 165 respondents participating in the study. This research adopts a quantitative approach, utilizing surveys for data collection through questionnaires that employ an ordinal scale. The collected data is then analyzed using the Partial Least Square (PLS) method. The findings confirm that perceived ease of use positively and significantly impacts the decision to use QRIS. Additionally, perceived usefulness has a strong and significant positive influence on usage decisions, while trust also plays a crucial role in encouraging QRIS adoption.

Keywords: Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, Trust, Usage Decision, QRIS.



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kemanfaatan dan Kepercayaan terhadap Keputusan Penggunaan QRIS sebagai Media Pembayaran Digital di Jakarta”.

Peneliti menyadari dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan ilmu pengetahuan secara pengalaman. Penulis mengucapkan banyak terima kasih khususnya kepada kedua orang tua tercinta yaitu Bapak Deni Noviansyah dan Ibu Susnitis yang senantiasa memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan Bapak Dr. Andyan Pradipta Utama, SE, MM., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, motivasi, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Seluruh Dosen dan Staff di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang dengan dedikasinya dan keikhlasannya mencurahkan seluruh ilmu dan pengetahuan yang dimilikinya untuk diberikan kepada kami.
2. Bapak Dudi Permana, Ph.D selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

3. Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Prof. Dr. Andi Adriansyah, M.Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
5. Semua saudara, teman, dan kerabat penulis yang tidak bisa disebutkan satu per satu. Terima kasih kepada Dimas Yunanto Putro dan Salsadila Sandra Tanzela atas saran dan dukungan yang diberikan kepada penulis, juga Satrio Muhammad Ariyanto teman satu bimbingan yang selalu menemani penulis menyusun skripsi ini.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, 7 Maret 2025

Muhammad Sulthan Dzamir

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	14
C. Tujuan Penelitian	15
D. Kontribusi Penelitian	15
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	17
A. Kajian Pustaka	17
1. <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM)	17
2. <i>Financial Technology</i> (FinTech)	18
a. Dampak Positif Financial Technology	19
b. Dampak Negatif Financial Technology	20
3. Persepsi Kemudahan	20
a. Definisi Persepsi Kemudahan	20
b. Dimensi dan Indikator Persepsi Kemudahan	22
4. Persepsi Kemanfaatan	23
a. Definisi Persepsi Kemanfaatan	23
b. Dimensi dan Indikator Persepsi Kemanfaatan	25
5. Kepercayaan	26
a. Definisi Kepercayaan	26

b. Dimensi dan Indikator Kepercayaan	27
6. Keputusan Penggunaan	28
a. Definisi Keputusan Penggunaan	28
b. Dimensi dan Indikator Keputusan Penggunaan	29
7. Penelitian Terdahulu	31
B. Pengembangan Hipotesis	37
1. Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Keputusan Penggunaan	37
2. Pengaruh Persepsi Kemanfaatan Terhadap Keputusan Penggunaan	38
3. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan	39
4. Kerangka Pemikiran	40
BAB III METODE PENELITIAN	41
A. Waktu dan Tempat Penelitian	41
B. Desain Penelitian	41
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel	42
1. Definisi Variabel	42
2. Operasionalisasi Variabel	44
D. Skala Pengukuran Variabel	47
E. Populasi dan Sampel Penelitian	47
1. Populasi Penelitian	47
2. Sampel Penelitian	48
F. Metode Pengumpulan Data	49
G. Metode Analisis Data	51
1. Analisis Deskriptif	51
2. Uji Instrumen	52
3. Analisis <i>Partial Least Square</i>	53
a. Pengertian Partial Least Square	53
b. Menguji Model Pengukuran (Outer Model)	54
c. Menguji Model Struktural (Inner Model)	56
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	58
A. Analisis Deskriptif	58
1. Gambaran Umum Obyek Penelitian	58

2. Deskripsi Responden	59
3. Deskripsi Variabel	62
B. Analisis <i>Partial Least Square</i>	67
1. Evaluasi Uji Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	67
a. Uji Validitas	67
b. Uji Realibilitas	74
2. Evaluasi Model Struktural atau Uji Hipotesis (<i>Inner Model</i>)	75
C. Pembahasan Hasil Penelitian	78
1. Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Keputusan Penggunaan	78
2. Pengaruh Persepsi Kemanfaatan Terhadap Keputusan Penggunaan	79
3. Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Keputusan Penggunaan	80
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	82
A. Simpulan	82
B. Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN	94



DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1. 1	Pra Survey Faktor Keputusan Penggunaan QRIS	13
2. 1	Penelitian Terdahulu	31
3. 1	Operasionalisasi Variabel	44
3. 2	Instrumen Skala Likert	47
4. 1	Deskripsi Responden Berdasarkan Umur	59
4. 2	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
4. 3	Deskripsi Responden Berdasarkan Frekuensi Pemakaian QRIS Seminggu	60
4. 4	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	61
4. 5	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	61
4. 6	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan per Bulan	62
4. 7	Deskripsi Variabel Keputusan Penggunaan	63
4. 8	Deskripsi Variabel Persepsi Kemudahan	64
4. 9	Deskripsi Variabel Persepsi Kemanfaatan	65
4. 10	Deskripsi variabel Kepercayaan	66
4. 11	Hasil Nilai Loading Factor	68
4. 12	PLS Algoritma Hasil Modifikasi	70
4. 13	Hasil Uji <i>Discriminant Validity</i> (<i>Cross Loading</i>)	71
4. 14	Hasil Uji <i>Discriminant Validity</i> (<i>Fornell Larcker Criterion</i>)	72
4. 15	Hasil Uji <i>Average Variance Extracted</i> (AVE)	73
4. 16	Hasil Uji <i>Heterotrait-Monotrait Ratio</i> (HTMT)	74
4. 17	Hasil Uji <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i>	74
4. 18	Hasil Uji <i>R-Square</i>	75
4. 19	Hasil Uji Hipotesis	77

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
1. 1	Survey E-Wallet Paling Banyak Digunakan 2022	5
1. 2	Total Pengguna QRIS Tahun 2022	9
1. 3	Volume Transaksi QRIS Tahun 2020-2022	9
1. 4	Total Pengguna QRIS Tahun 2023	10
1. 5	Volume Transaksi QRIS Tahun 2021-2023	10
2. 1	Kerangka Konseptual	40
4. 1	PLS Algoritma	68
4. 2	PLS Algoritma Hasil Modifikasi	70
4. 3	PLS Hasil Uji Bootstrapping	77



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1:	Kuesioner Penelitian	94
2:	Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Responden	99
3:	Hasil Statistik Deskriptif	115
4:	Hasil Olah Data <i>SmartPLS</i>	119
5:	Lembar Hasil Pengecekan Plagiasi	125

