

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi digital di seluruh dunia telah mengalami kemajuan yang sangat cepat dalam beberapa waktu terakhir, yang berdampak besar pada berbagai aspek kehidupan. Situasi yang serba digital menuntut manusia untuk memahami cara kerja teknologi agar dapat menyesuaikan diri dengan kemajuan tersebut. Percepatan teknologi ini memaksa setiap industri untuk mengubah kebiasaan lama menjadi kebiasaan baru. Perubahan ini juga terlihat dari kemajuan inovasi di sektor teknologi dan keuangan, yang kini lebih dikenal dengan istilah *financial technology*. *Financial technology* merupakan modernisasi model bisnis yang menggabungkan layanan keuangan dengan pemanfaatan teknologi. *Fintech* memanfaatkan jaringan internet untuk mengembangkan bisnis secara menyeluruh. Menurut Bank Indonesia, kehadiran *fintech* telah memberikan dukungan kepada perusahaan dalam mengurangi biaya modal dan operasional yang tinggi, serta mengubah sistem pembayaran di masyarakat.

Fintech adalah sebuah sistem pembayaran non tunai yang dapat mempermudah aktivitas transaksi keuangan dilakukan lebih cepat seperti transfer dana, pembayaran, dan peminjaman dana. Dengan adanya *fintech*, pengguna dapat melakukan transfer uang hanya dengan beberapa klik tanpa perlu mengunjungi bank fisik. Hal ini sangat menguntungkan bagi

masyarakat yang memiliki mobilitas tinggi dan membutuhkan solusi cepat dalam bertransaksi. Sederhananya, *fintech* dapat mengatasi permasalahan pembayaran atau transaksi di masyarakat menjadi lebih optimal dan efektif, sehingga keberadaannya sangat krusial, khususnya di kalangan generasi z. Generasi z adalah kelompok individu yang lahir antara tahun 1997 hingga 2012 (Badan Pusat Statistik Indonesia pada Sensus Penduduk tahun 2020). Mereka dikenal sebagai generasi yang lebih cepat mengadopsi teknologi baru dibandingkan dengan generasi sebelumnya. Mereka terbiasa menggunakan gadget untuk berkomunikasi, mencari informasi dari berbagai sumber, dengan kemudahan *smartphone* (gadget), masyarakat dapat melakukan berbagai aktivitas seperti browsing internet, bermain game, bahkan berbelanja, semuanya hanya dalam genggam tangan (Hastini, Fahmi, dan Lukito 2020). Deputy Gubernur Bank Indonesia, Filianingsih Hendarta mengatakan bahwa generasi z seringkali lebih memilih melakukan transaksi digital dibandingkan menggunakan uang tunai. Kebiasaan ini menunjukkan bahwa masyarakat semakin terbiasa dengan transaksi digital, sehingga mengurangi ketergantungan pada uang tunai. Perubahan teknologi ini menciptakan fenomena baru, yaitu pergeseran dari metode transaksi konvensional atau tunai menuju transaksi online, yang dikenal sebagai *cashless society*.

Cashless society adalah suatu keadaan mayoritas orang memutuskan atau lebih menyukai menggunakan uang elektronik ketimbang menggunakan uang tunai dalam melakukan transaksi (Hutauruk, Hadi, dan Handayani, 2021). Keuntungan dari *cashless society* yaitu meminimalisir peredaran uang

palsu, terhindar dari tindak kriminal akibat membawa uang fisik, transaksi lebih mudah dan aman. Di Indonesia, pemerintah dan berbagai lembaga keuangan aktif mendorong penggunaan sistem pembayaran non-tunai sebagai bagian dari upaya untuk meningkatkan efisiensi ekonomi dan mengurangi risiko kejahatan terkait uang tunai. Selain itu, transaksi yang dilakukan menggunakan mata uang digital lebih praktis dan sangat efisien. Karena kemudahan, kenyamanan dan praktis, hal ini mendorong individu untuk lebih sering menggunakan uang elektronik. Sejak pemerintah memulai kampanye Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) pada tahun 2014 dengan tujuan mengubah Indonesia menjadi *Cashless Society*, penggunaan uang elektronik meningkat secara signifikan. Gerakan ini gencar dilakukan untuk menjawab tantangan era digital dengan tujuan untuk mengedukasi masyarakat bahwa metode transaksi digital memiliki banyak manfaat yakni efisiensi, cepat, nyaman, mudah dan aman (Muzdalifa, Rahma, dan Novalia 2018). Kondisi pembayaran digital di Indonesia tidak terjadi secara tiba – tiba, penyebab pembayaran non tunai ini disebabkan antara lain maraknya sistem perdagangan dan pembayaran online, makin banyak masyarakat yang teredukasi teknologi, masyarakat semakin mengutamakan kemudahan dalam bertransaksi.

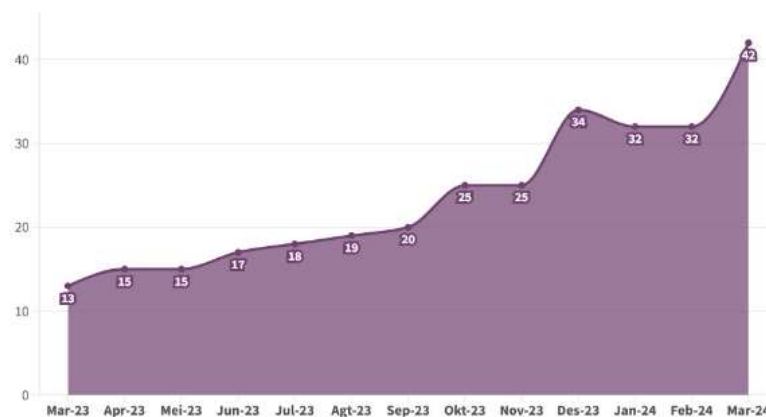
Berdasarkan data dari Bank Indonesia, *fintech* atau teknologi keuangan terdiri dari beberapa jenis, salah satunya adalah pembayaran digital atau digital payment. Pembayaran digital atau dapat disebut non tunai adalah sebuah proses transaksi yang menggunakan uang elektronik dengan beberapa

metode seperti transfer, QR *code* maupun dompet digital. Secara singkat, pembayaran digital dilakukan dengan bantuan internet dan tanpa uang fisik. Dengan kemajuan teknologi informasi yang pesat seperti yang terjadi saat ini, tentu pilihan pembayaran digital banyak diminati oleh masyarakat. Salah satu alat pembayaran non tunai yang saat ini sudah dipakai oleh masyarakat adalah bentuk pembayaran dengan menggunakan scan QR *code*. Pembayaran menggunakan kode QR pada awalnya hadir dengan berbagai macam merek, baik melalui perbankan maupun non perbankan. Banyaknya kode QR yang hadir dan digunakan masyarakat membuat Bank Indonesia dan ASPI (Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia) meluncurkan sistem pembayaran non tunai QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*).

QRIS merupakan salah satu metode pembayaran saat melakukan transaksi pembayaran dengan memanfaatkan *e-wallet* atau dompet digital, atau mobile banking. Di Indonesia, beberapa dompet digital populer yang mendukung QRIS antara lain GoPay, OVO, ShopeePay, Dana, dan LinkAja. Proses pembayaran menggunakan QRIS sangat sederhana, di mana konsumen cukup memindai kode QR dan transaksi akan otomatis dicatat dalam riwayat mereka. Metode ini menawarkan transaksi yang cepat, aman, dan efisien. Selain mempermudah proses transaksi, QRIS juga berkontribusi pada inklusi keuangan dan efisiensi bagi pelaku usaha. Dengan berbagai keuntungan yang ditawarkan, seperti kemudahan akses, pengurangan risiko kehilangan uang tunai, dan efisiensi waktu. Hal ini mendorong individu untuk mengadopsi teknologi QRIS sebagai solusi praktis dalam kehidupan sehari-hari.

Keputusan untuk menggunakan QRIS mencerminkan adaptasi individu terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan akan sistem pembayaran yang lebih modern dan terintegrasi. Inovasi ini diharapkan akan terus berkembang seiring dengan meningkatnya adopsi teknologi digital di masyarakat. Bank Indonesia dan ASPI berupaya menciptakan pengalaman pengguna yang positif dan mendorong masyarakat untuk menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran digital yang praktis dan efisien.

Menurut data ASPI, total pengguna QRIS di Indonesia mencapai 48 juta pengguna per Maret 2024. Angka ini meningkat 1 juta dibanding bulan sebelumnya dan naik 16 juta dibanding Maret tahun sebelumnya. Laju peningkatan nilai transaksi QRIS semakin melesat jauh dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya. Seperti yang ditunjukkan pada data statistik berikut:



Sumber: Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia

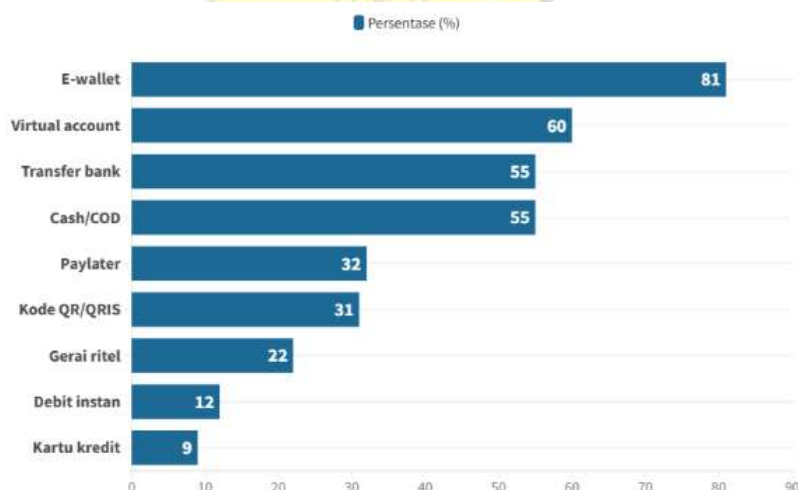
Gambar I - 1

Nilai Transaksi QRIS di Indonesia Periode Maret 2023-Maret 2024

Menurut data yang dikutip melalui laman Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) nominal transaksi QRIS pada kuartal I 2023 mencapai Rp 13 triliun, sedangkan Maret 2024 jumlah nominal uang yang berputar dalam

semua transaksi berbasis QRIS mencapai Rp 42 triliun. Angka ini menjadi rekor tertinggi sejak QRIS diluncurkan. Jika dibandingkan dengan nilai transaksi pada Q1 2023, nominal transaksi pada Q1 2024 terpantau meningkat. Nominal pada Maret 2024 bahkan mengalami peningkatan sebanyak Rp 10 triliun dibanding bulan sebelumnya.

Peningkatan pengguna maupun volume transaksi QRIS dapat dikatakan sangat baik setiap tahunnya, tetapi berdasarkan data yang diperoleh dari goodstats.id yang menunjukkan perilaku konsumen saat melakukan transaksi jual-beli atau saat melakukan pembayaran, penggunaan non tunai terutama penggunaan QRIS masih kurang diminati dibandingkan dengan jenis transaksi lainnya. Berdasarkan data goodstats.id menunjukkan bahwa 81% responden lebih menyukai bertransaksi dengan menggunakan e-wallet dan yang bertransaksi menggunakan QRIS hanya 31%. Berikut adalah preferensi pembayaran paling banyak digunakan di Indonesia 2023:



Sumber: goodstats.id

Gambar I - 2
Preferensi pembayaran paling banyak digunakan di Indonesia 2023

Hasil data tersebut menunjukkan bahwa metode pembayaran menggunakan QRIS masih kurang diminati dibandingkan dengan metode lainnya seperti metode pembayaran *e-wallet*, virtual account dan transfer. Selain itu, data lain yang dikutip dari laman website ASPI juga menunjukkan bahwa penggunaan QRIS di masyarakat masih tergolong kecil jika disandingkan dengan alat transaksi digital yang lain.



Sumber: ASPI (diolah kembali, 2024)

Gambar I - 3
Perbandingan Nilai Transaksi Per Jenis Instrumen

Hasil data tersebut menunjukkan bahwa penggunaan QRIS di masyarakat meningkat dari tahun 2021 sampai 2023. Akan tetapi jika dibandingkan dengan alat transaksi digital lainnya masih tergolong rendah. Oleh karena itu, mulai dari ketika QRIS diluncurkan sampai sekarang Bank Indonesia dan ASPI terus berupaya untuk meningkatkan pengguna QRIS di masyarakat. Dengan meningkatnya pengguna QRIS, penggunaan sebenarnya dari sistem pembayaran ini juga semakin meluas di masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat semakin terbiasa dengan teknologi pembayaran digital

yang praktis dan efisien. Oleh karena itu, penting untuk terus melakukan sosialisasi dan edukasi masyarakat mengenai manfaat dan kemudahan yang ditawarkan oleh QRIS agar tingkat penerapan dan penggunaan sistem ini semakin meningkat. Hal ini sudah mulai terlihat di Kabupaten Kebumen, dimana penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran digital mulai menunjukkan tren yang menarik di berbagai sektor. Berdasarkan hasil survei terhadap 100 responden, terlihat bahwa sebagian besar responden menggunakan QRIS di kafe dan restoran, dengan jumlah mencapai 48 orang atau 48% dari total. Supermarket menjadi sektor kedua terbesar dalam penggunaan QRIS, diikuti oleh 32 orang atau 32% responden. Sementara itu, usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) juga menggunakan QRIS, meski jumlahnya lebih sedikit, yaitu 16 orang atau 16%. Di sektor transportasi, hanya 3 orang atau 3% responden yang memilih QRIS, sedangkan di industri perhotelan, hanya 1 orang atau 1% yang menggunakannya.

Berdasarkan observasi yang saya lakukan dengan 42 orang sebagai responden, hasilnya adalah sebagai berikut:

Tabel I-1
Observasi Kepada Generasi Z Pengguna QRIS di Kabupaten Kebumen

No	Indikator	Jumlah	Presentase
1	<i>Perceived Usefulness</i>	22	52,4%
2	<i>Perceived Ease of Use</i>	11	26,2%
3	<i>Behavioral Intention</i>	5	11,9%
4	<i>Trust</i>	2	4,8%
5	<i>Social Influence</i>	1	2,4%
6	<i>Perceived Security</i>	1	2,4%
Jumlah		42	100%

Sumber: Data Primer Diolah, 2024

Berdasarkan tabel I-1, sebanyak 30 responden generasi z yang menjadi

pengguna QRIS dipengaruhi oleh beberapa faktor. Sebanyak 52,4% responden menggunakan QRIS disebabkan pengguna menilai dengan menggunakan QRIS proses transaksi lebih cepat dan efisien. Sebanyak 26,2% responden menggunakan QRIS karena merasa QRIS mudah dipahami dan digunakan untuk bertransaksi. Sebanyak 11,9% responden merasa manfaat dan kemudahan yang dirasakan, sehingga generasi z menggunakan QRIS. Faktor lain yang mempengaruhi penggunaan QRIS namun tidak dominan yaitu kepercayaan pengguna terhadap QRIS dengan responden 4,8%. *Social influence* dan *perceived security* juga dapat memengaruhi penggunaan QRIS dengan masing-masing persentase sebesar 2,4%.

Peningkatan penggunaan QRIS di kalangan masyarakat akan berkontribusi pada pertumbuhan jumlah pengguna baru. Hal ini tidak hanya menciptakan efisiensi dalam hal keamanan, tetapi juga mendukung upaya inklusi keuangan dengan mempermudah akses ke layanan pembayaran digital bagi masyarakat yang sebelumnya sulit dijangkau. QRIS juga mampu mempercepat proses transaksi, serta mengurangi risiko kesalahan dan pencurian uang tunai. Oleh karena itu, penting bagi Bank Indonesia dan ASPI (Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia) sebagai pengelola sistem ini untuk memahami kebutuhan pengguna, guna meningkatkan kualitas sistem pembayaran QRIS. Langkah ini penting untuk mempertahankan pengguna yang ada, menarik pengguna baru, dan meningkatkan efisiensi sistem pembayaran QRIS, sehingga QRIS dapat menjadi bagian dari budaya transaksi digital di masyarakat. Selain itu, otoritas yang berwenang perlu

menganalisis penerimaan QRIS oleh pengguna sebagai langkah awal untuk meningkatkan keterlibatan mereka.

Ada banyak model yang dikembangkan oleh para peneliti untuk mengukur penerimaan sistem informasi oleh pengguna yakni model *Unified Theory of Acceptance and Use of The Technology* (UTAUT), *Motivational Model* (MM), *Theory of Planned Behavior* (TPB), *Technology Acceptance Model* (TAM) dan masih banyak yang lain. Dalam penelitian ini, penulis menerapkan metode *Technology Acceptance Model* (TAM) karena model ini terbukti valid untuk mengevaluasi penerimaan suatu sistem atau sistem informasi. Selain itu, menurut (Shachak, Kuziemsky, dan Petersen, 2019) *Theory Acceptance Model* (TAM) dianggap sebagai pendekatan yang paling sederhana dan efektif dalam menganalisis perilaku pengguna terkait penerimaan teknologi informasi. Lee, Kozar, dan Larsen (2003) menyebutkan bahwa dalam periode 18 tahun terakhir, *Technology Acceptance Model* (TAM) menjadi model yang sangat populer dan banyak digunakan dalam berbagai penelitian terkait adopsi teknologi informasi.

Technology Acceptance Model (TAM) dikembangkan oleh Davis, Bagozzi, dan Warshaw (1989) yang merupakan salah satu model untuk memahami dan menganalisa faktor-faktor yang mempengaruhi diterima atau tidaknya penggunaan suatu teknologi. Davis (1989) memperkenalkan lima konstruk dalam *Technology Acceptance Model* (TAM) untuk menjelaskan penerimaan pengguna terhadap teknologi informasi, yaitu *perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan), *perceived usefulness* (persepsi

kemanfaatan), *attitude toward using* (sikap penggunaan), *behavioral intention to use* (niat berperilaku) dan *actual usage* (penggunaan aktual).

Menurut Davis (1989) penggunaan nyata sebuah sistem (*actual system usage*) adalah kondisi nyata penggunaan sistem yang dikonsepskan dalam bentuk pengukuran terhadap frekuensi dan durasi waktu penggunaan teknologi. *Actual use* tercipta karena adanya beberapa faktor, salah satunya yaitu *behavioral intention* (niat berperilaku). *Behavioral intention* didefinisikan sebagai ukuran kekuatan niat seseorang untuk melakukan perilaku tertentu, atau dengan kata lain, *behavioral intention* adalah seberapa besar keinginan seseorang dalam mengupayakan penggunaan teknologi dalam suatu lingkungan untuk mendukung kinerjanya (Venkatesh, Thong, dan Xu, 2012).

Menurut Jogiyanto (2008) niat berperilaku dalam konteks teknologi informasi didefinisikan sebagai tingkat keinginan pemakai untuk menggunakan sistem secara terus menerus, dengan asumsi bahwa mereka memiliki akses terhadap informasi dan percaya bahwa penggunaan teknologi tersebut akan meningkatkan kinerja mereka. Sedangkan menurut Aditya dan Wardhana (2016) *behavioral intention* yaitu suatu niat atau keinginan seseorang untuk melakukan sesuatu. Jika seseorang memiliki niat maka akan melakukan tindakan tertentu. Keinginan atau minat juga dapat dibuktikan dengan adanya suatu tindakan yang akan dilakukan kedepannya dan akan diulang kembali pada kemudian hari. Menurut Hammouri et al. (2022) dua konstruksi utama digunakan untuk mengukur *behavioral intention* (niat

perilaku) yaitu *perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan) dan *perceived usefulness* (persepsi kemanfaatan). *Perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan) digunakan untuk mengukur keyakinan individu bahwa menggunakan teknologi tertentu akan mudah dan bebas dari usaha. *Perceived usefulness* (persepsi kemanfaatan) mengacu pada sejauh mana pemikiran individu bahwa menggunakan teknologi tertentu akan bermanfaat.

Persepsi terhadap kemanfaatan merupakan salah satu faktor yang dapat memengaruhi niat perilaku pengguna terhadap teknologi atau sistem informasi tertentu. Menurut Davis (1989), persepsi kemanfaatan merujuk pada keadaan di mana pengguna teknologi tersebut memperoleh manfaat yang dapat meningkatkan kinerja mereka. Sebuah sistem atau teknologi yang tidak menawarkan banyak manfaat cenderung tidak akan digunakan secara luas oleh pengguna. Pengguna QRIS merasakan bahwa sistem pembayaran ini memberikan berbagai manfaat, seperti kecepatan dalam melakukan transaksi tanpa uang tunai. Namun, penggunaan QRIS sering kali terkendala oleh masalah jaringan yang dapat menyebabkan kesalahan sistem. Pernyataan ini sejalan dengan apa yang disampaikan oleh Wakil Ketua PERBANAS, Tigor, dalam acara FEKDI, yang menyatakan bahwa penerapan QRIS masih menghadapi tantangan terkait konektivitas, terutama di daerah-daerah di luar pulau Jawa (infobanknews). Masalah ini menjadi salah satu faktor yang dapat mengurangi kemanfaatan penggunaan QRIS.

Selain persepsi mengenai kemanfaatan, persepsi tentang kemudahan juga merupakan salah satu faktor yang dapat memengaruhi niat perilaku

pengguna. Lee, Fiore, dan Kim (2006) menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan memiliki pengaruh langsung terhadap niat penggunaan. Menurut Davis (1989) persepsi kemudahan berkaitan dengan sejauh mana pengguna merasa mudah saat menggunakan teknologi. Aplikasi atau sistem yang sederhana cenderung lebih sering digunakan oleh penggunanya. QRIS, sebagai contoh sistem yang dirancang agar mudah digunakan dan dipahami. Namun, meskipun QRIS menawarkan kemudahan, hal ini justru dapat menciptakan peluang untuk penipuan, kecurangan, dan kesalahan dalam nominal pembayaran. Banyak kasus penipuan terjadi akibat kemudahan transaksi yang ditawarkan oleh QRIS, seperti penyalahgunaan kode QR palsu dan kesalahan dalam memasukkan jumlah pembayaran yang tidak dapat dikembalikan di beberapa toko.

Berdasarkan fenomena mengenai *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* yang dilakukan pada pengguna QRIS, maka perlu dilakukan kajian terkait *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* untuk mendukung keinginan dan penggunaan nyata QRIS. Pengguna cenderung menggunakan metode pembayaran yang dianggap paling bermanfaat. Adanya manfaat pada sebuah sistem akan memperkuat penggunaan nyata terhadap sistem tersebut. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Mardhiyah, Rusydi, dan Azwari (2020) menunjukkan bahwa *Perceived usefulness* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *actual system use*. Penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian Tyas dan Dharma (2017) *perceived usefulness* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *actual use*.

Kemudahan dalam sistem merujuk pada seberapa intuitif dan *user-friendly* sebuah teknologi dapat digunakan oleh penggunanya. Ketika sistem dirancang dengan mempertimbangkan kemudahan akses dan penggunaan, hal ini dapat meningkatkan penggunaan secara aktual terhadap teknologi tersebut. Pengguna cenderung menggunakan metode pembayaran yang dianggap paling mudah dan tidak kesulitan dalam menggunakan teknologi, mereka cenderung lebih cepat beradaptasi dan mengadopsi teknologi tersebut. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Huda dan Waluyowati (2023) yang menyatakan bahwa *perceived ease of use* memiliki pengaruh signifikan terhadap *actual use*. Akan tetapi sangat bertolak belakang dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Tyas dan Darma (2017) bahwa *perceived ease of use* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *actual use*.

Berdasarkan paparan penjelasan tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang upaya Bank Indonesia dalam Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) dengan tujuan mengubah Indonesia menjadi *Cashless Society* dengan penerapan QRIS di Masyarakat untuk itu dengan judul skripsi ini adalah **“Pengaruh *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* terhadap *Actual Use* melalui *Behavioral Intention* sebagai Pemediasi (Studi pada Generasi Z Pengguna QRIS di Kebumen)”**.

1.2. Rumusan Masalah

Penerimaan dan penggunaan sistem pembayaran digital QRIS dipengaruhi oleh berbagai faktor yang mempengaruhi keputusan individu dalam mengadopsi sistem ini. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan

untuk menganalisis faktor – faktor yang dapat mempengaruhi adanya penerimaan dan penggunaan QRIS dengan menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) sebagai kerangka teori. Berdasarkan hal ini, rumusan masalah dalam penelitian ini akan difokuskan pada pembahasan sebagai berikut:

1. Apakah *perceived usefulness* berpengaruh terhadap *behavioral intention* pada generasi z yang menggunakan QRIS di Kabupaten Kebumen?
2. Apakah *perceived ease of use* berpengaruh terhadap *behavioral intention* pada generasi z yang menggunakan QRIS di Kabupaten Kebumen?
3. Apakah *perceived usefulness* berpengaruh terhadap *actual use* pada generasi z yang menggunakan QRIS di Kabupaten Kebumen?
4. Apakah *perceived ease of use* berpengaruh terhadap *actual use* pada generasi z yang menggunakan QRIS di Kabupaten Kebumen?
5. Apakah *behavioral intention* berpengaruh terhadap *actual use* pada generasi z yang menggunakan QRIS di Kabupaten Kebumen?

1.3. Batasan Masalah

Untuk memperjelas pembahasan dalam penelitian ini, penting untuk membatasi ruang lingkupnya. Dengan demikian, penyelesaian yang diperoleh dapat lebih terfokus, sehingga penelitian ini menjadi lebih efektif dan efisien. Berikut adalah batasan masalah yang ditetapkan dalam penelitian ini:

1. Penelitian ini dilakukan pada generasi z berusia 17-28 tahun yang menggunakan QRIS di Kabupaten Kebumen dengan jumlah transaksi minimal satu kali dalam jangka waktu satu minggu selama satu bulan.

2. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* terhadap *actual use* melalui *behavioral intention* sebagai pemediasi. Guna menghindari pembahasan yang meluas, maka variabel akan dibatasi pada:

a. Actual Use

Actual usage merupakan adopsi nyata perilaku penggunaan sistem, dikonsepskan dalam bentuk pengukuran terhadap frekuensi dan durasi waktu penggunaan teknologi (Davis, 1989). Seseorang akan memiliki rasa puas dalam menggunakan sistem jika mereka yakin sistem tersebut mudah digunakan, meningkatkan produktivitas, yang tercermin dari kondisi nyata penggunaannya (Tangke, 2004). Adapun faktor-faktor yang berpengaruh dalam *Actual Use* menurut Rahayu, Budiyanto, dan Palyama (2017) adalah:

- 1) Frekuensi penggunaan
- 2) Durasi penggunaan

b. Behavioral Intention

Behavioral intention menurut Ajzen dan Fishbein (1980) adalah sebuah faktor yang digunakan untuk mengukur kecenderungan individu untuk mengambil bagian dalam sebuah perilaku yang dapat diprediksikan ketika ingin memutuskan sebuah tindakan. Sementara itu, Davis (1989) Niat perilaku penggunaan merupakan suatu tingkatan seseorang mengenai rencananya secara sadar untuk melakukan atau tidak melakukan suatu perilaku di waktu

yang akan datang yang telah ditentukan sebelumnya. Antusiasme pelanggan untuk mengeksplorasi dan menilai teknologi baru dengan mudah mempromosikan adopsi sebenarnya, sehingga adopsi teknologi tergantung dari niat konsumen untuk menggunakannya (Venkatesh, Thong, and Xu 2012). Menurut Rahayu, Budiyanto, dan Palyama (2017), batasan yang dapat digunakan untuk mengukur *behavioral intention* adalah sebagai berikut:

- 1) Menggunakan kapan saja
- 2) Menggunakan kondisi apapun
- 3) Menggunakan terus
- 4) Niat menggunakan terus
- 5) Berharap menggunakan

c. *Perceived Usefulness*

Davis (1993) menyatakan *perceived usefulness* adalah ukuran di mana penggunaan suatu teknologi dipercaya dapat mendatangkan manfaat bagi orang yang menggunakannya. Menurut Wang, Wang, dan Lin (2003) persepsi kemanfaatan merupakan definisi dimana seseorang percaya bahwa dengan menggunakan suatu sistem tertentu maka akan dapat meningkatkan kinerja mereka. Menurut Davis (1989) *perceived usefulness* dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu:

- 1) *Work more quickly* (Pekerjaan lebih cepat)
- 2) *Makes job easier* (Pekerjaan lebih mudah)

- 3) *Increase productivity* (Meningkatkan produktivitas)
- 4) *Enhance effectiveness* (Meningkatkan efektifitas)
- 5) *Job performance* (Kinerja pekerjaan)
- 6) *Useful* (Berguna)

d. *Perceived Ease of Use*

Perceived ease of use dalam teknologi diartikan sebagai suatu ukuran akan kepercayaan seseorang terhadap komputer yang mudah dipahami dan digunakan (Davis, 1993). Penjelasan tersebut didukung oleh Wibowo (2008) yang menjelaskan bahwa suatu persepsi kemudahan penggunaan teknologi diartikan sebagai suatu ukuran di mana seseorang percaya bahwa teknologi tersebut mudah dipahami dan mudah penggunaannya. Menurut Davis (1989) batasan yang dapat digunakan untuk mengukur *perceived ease of use*, yaitu:

- 1) *Easy to use* (Mudah digunakan)
- 2) *Controllable* (Dapat dikontrol)
- 3) *Clear and understandable* (Jelas dan mudah dipahami)
- 4) *Flexible* (Fleksibilitas)
- 5) *Easy to learn* (Mudah dipelajari)
- 6) *Easy to become skillful* (Mudah untuk menjadi terampil)

1.4. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang telah dirumuskan, tujuan penelitian yang ingin dicapai oleh peneliti sebagai berikut:

- 1. Untuk mengetahui pengaruh *perceived usefulness* terhadap *behavioral*

intention pada generasi z yang menggunakan QRIS di Kabupaten Kebumen.

2. Untuk mengetahui pengaruh *perceived ease of use* terhadap *behavioral intention* pada generasi z yang menggunakan QRIS di Kabupaten Kebumen.
3. Untuk mengetahui pengaruh *perceived usefulness* terhadap *actual use* pada generasi z yang menggunakan QRIS di Kabupaten Kebumen.
4. Untuk mengetahui pengaruh *perceived ease of use* terhadap *actual use* pada generasi z yang menggunakan QRIS di Kabupaten Kebumen.
5. Untuk mengetahui pengaruh *behavioral intention* terhadap *actual use* pada generasi z yang menggunakan QRIS di Kabupaten Kebumen.

1.5. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat dalam pendidikan baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.5.1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat yaitu:

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan, meningkatkan pemahaman dan pengembangan ilmu manajemen pemasaran terkait dengan pengaruh *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, *behavioral intention to use* dan *actual use*.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan bagi para pembaca dapat menggunakan penelitian ini sebagai bahan penelitian lebih lanjut

dan sebagai referensi bagi penulis dalam menyelesaikan masalah yang relevan dengan topik yang diteliti, serta memberikan manfaat bagi penulis yang mengangkat tema serupa.

1.5.2. Manfaat Praktis

Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan dapat sejalan dengan tujuan pemerintah untuk mengurangi penggunaan uang tunai, mendukung transisi menuju masyarakat yang lebih digital dan efisien dalam bertransaksi.

