

**PENGARUH KEMUDAHAN DAN KEAMANAN TRANSAKSI
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNA QRIS
YANG DIMEDIASI KEPERCAYAAN PADA
MASYARAKAT KOTA MEDAN**

TUGAS AKHIR

*Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M.)
Program Studi Manajemen*



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

OLEH :

NAMA : SUMILAWATI
NPM : 2205160135
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN
KONSENTRASI : MANAJEMEN PEMASARAN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2026



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 (061) 6624567 Medan 20238



PENGESAHAN UJIAN TUGAS AKHIR

Panitia Ujian Strata-1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidang yang diselenggarakan pada hari Sabtu, tanggal 18 April 2026, pukul 08.30 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan, dan seterusnya

MEMUTUSKAN

Nama : SUMILAWATI
NPM : 2205160135
Program Studi : MANAJEMEN
Konsentrasi : MANAJEMEN PEMASARAN
Judul Tugas Akhir : PENGARUH KEMUDAHAN DAN KEAMANAN TRANSAKSI TERHADAP KEPUTUSAN PENGUNDA ORIS YANG DIMEDIASI KEPERCAYAAN PADA MASYARAKAT KOTA MEDAN

Dinyatakan : (A) Lulus Yudisium dan telah memenuhi persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

TIM PENGUJI

Penguji I

Dr. ASWIN BANCIN, S.E., M.Pd

Penguji II

DEDEK KURNIAWAN GUTOM, S.E., M.Si

Pembimbing

UMSU
Dr. HAZMANAN KHAIR, SE., M.B.A., Ph.D.
PANITIA UJIAN

Ketua

Sekretaris

Dr. RADIMAN, S.E., M.Si



Assoc. Prof. Dr. HASRUDY TANJUNG, S.E., M.Si



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 (061) 6624567 Medan 20238

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir ini disusun oleh :

Nama : SUMILAWATI
N.P.M : 2205160135
Program Studi : MANAJEMEN
Konsentrasi : PEMASARAN
Judul Tugas Akhir : PENGARUH KEMUDAHAN DAN KEAMANAN
TRANSAKSI TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNA QRIS
YANG DIMEDIASI KEPERCAYAAN PADA
MASYARAKAT KOTA MEDAN

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian mempertahankan tugas akhir.

Medan, April 2026

Pembimbing Tugas Akhir

HAZMANAN KHAIR, S.E., MBA., Ph.D.

Disetujui Oleh :

Ketua Program Studi Manajemen

AGUS SANI, S.E., M.Sc.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. RADIMAN, S.E., M.Si.




MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3. Medan, Telp. 061-6624567, Kode Pos 20238

BERITA ACARA BIMBINGAN TUGAS AKHIR


Nama Mahasiswa : Sumilawati
NPM : 2205160135
Dosen Pembimbing : Hazmanan Khair, S.E., MBA., Ph.D.
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Pemasaran
Judul Penelitian : Pengaruh Kemudahan dan Keamanan Transaksi terhadap Keputusan Pengguna Qris Yang Dimediasi Kepercayaan Pada Masyarakat Kota Medan

Item	Hasil Evaluasi	Tanggal	Paraf Dosen
Bab 1	Pastikan tatar Beladnya ada data yang	15 Jan	Mk
Bab 2	Gambarkan Referensi terupdate	16 Jan	Mk
Bab 3	Populer + Sampel kuantitatif yg Medan	16 Jan	Mk
Bab 4	Hitung dan Kontribusi peneliti per Bab	13 April	Mk
Bab 5	Kesimpulan + Saran yang sesuai jumlah poin	13 April	Mk
Daftar Pustaka	populer 2020 dan yg terbaru dan F&E	13 April	Mk
Persetujuan Sidang Meja Hijau	Acc sidang Sidang	14/04	mmk

Diketahui oleh:
Ketua Program Studi


Agus Sani, S.E., M.Sc.

Medan, April 2026
Disetujui oleh:
Dosen Pembimbing


Hazmanan Khair, S.E., MBA., Ph.D.



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 (061) 6624567 Medan 20238

PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR



Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama Mahasiswa : Sumilawati
NPM : 2205160135
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Pemasaran

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir saya yang berjudul **“Pengaruh Kemudahan Dan Keamanan Transaksi Terhadap Keputusan Pengguna QRIS Yang Dimediasi Kepercayaan Pada Masyarakat Kota Medan.”** adalah bersifat asli (original), bukan hasil menyadur secara mutlak hasil karya orang lain.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Yang Menyatakan

METERAI
TEMPEL
5000
5AN0035848768

Sumilawati

PENGARUH KEMUDAHAN DAN KEAMANAN TRANSAKSI TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNA QRIS YANG DIMEDIASI KEPERCAYAAN PADA MASYARAKAT KOTA MEDAN

ABSTRAK

SUMILAWATI

Manajemen Pemasaran

E-mail: sumilawati87@gmail.com

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih adanya keraguan masyarakat Kota Medan dalam menggunakan QRIS, khususnya terkait aspek keamanan transaksi dan tingkat kepercayaan, meskipun sistem ini dinilai memberikan kemudahan dalam penggunaan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan dan keamanan transaksi terhadap keputusan penggunaan QRIS dengan kepercayaan sebagai variabel mediasi. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanatori, serta analisis Structural Equation Modeling berbasis Partial Least Squares (PLS-SEM). Teknik pengambilan sampel menggunakan accidental sampling dengan jumlah responden sebanyak 96 orang yang merupakan pengguna QRIS di Kota Medan. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner sebagai data primer, kemudian dianalisis menggunakan uji validitas, reliabilitas, serta pengujian hipotesis baik secara langsung maupun tidak langsung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap kepercayaan masyarakat, yang berarti semakin mudah QRIS digunakan maka semakin tinggi tingkat kepercayaan pengguna, serta secara langsung juga mendorong keputusan penggunaan. Keamanan transaksi juga berpengaruh positif terhadap kepercayaan, sehingga semakin aman sistem yang dirasakan pengguna maka semakin meningkat keyakinan mereka dalam menggunakan QRIS, sekaligus memperkuat keputusan penggunaan. Kepercayaan masyarakat terbukti menjadi faktor yang paling dominan dalam memengaruhi keputusan penggunaan, karena ketika pengguna merasa yakin terhadap keandalan dan keamanan sistem, mereka cenderung menjadikan QRIS sebagai pilihan utama dalam bertransaksi. Selain itu, kepercayaan juga berperan sebagai variabel mediasi yang memperkuat hubungan antara kemudahan penggunaan dan keamanan transaksi terhadap keputusan penggunaan QRIS, sehingga kedua faktor tersebut tidak hanya berpengaruh secara langsung tetapi juga secara tidak langsung melalui peningkatan kepercayaan masyarakat.

Kata Kunci: Kemudahan Penggunaan, Keamanan Transaksi, Kepercayaan Masyarakat, Keputusan Penggunaan QRIS, PLS-SEM

**THE INFLUENCE OF TRANSACTION EASE AND SECURITY ON QRIS
USER DECISIONS MEDIATED BY TRUST IN MEDAN CITY
COMMUNITIES**

ABSTRACT

SUMILAWATI

Manajemen Pemasaran

E-mail: sumilawati87@gmail.com

This research is motivated by the continuing hesitation of Medan residents in using QRIS, particularly regarding transaction security and trust, despite the system's perceived ease of use. This study aims to analyze the influence of ease of use and transaction security on QRIS usage decisions, with trust as a mediating variable. The method used is a quantitative approach with explanatory research and Partial Least Squares-based Structural Equation Modeling (PLS-SEM) analysis. The sampling technique used was accidental sampling with 96 respondents who are QRIS users in Medan. Data collection was conducted through distributing questionnaires as primary data, then analyzed using validity and reliability tests, as well as hypothesis testing, both directly and indirectly. The results show that ease of use has a positive effect on public trust, meaning that the easier QRIS is to use, the higher the level of user trust, and directly encourages usage decisions. Transaction security also has a positive effect on trust, so that the more secure the system is perceived by users, the more their confidence in using QRIS increases, while strengthening their usage decisions. Public trust has been shown to be the most dominant factor influencing usage decisions, as when users feel confident in the system's reliability and security, they tend to make QRIS their primary choice for transactions. Furthermore, trust also acts as a mediating variable, strengthening the relationship between ease of use and transaction security on QRIS usage decisions, ensuring that both factors influence not only directly but also indirectly through increased public trust.

Keywords: Ease of Use, Transaction Security, Public Trust, QRIS Usage Decision, PLS-SEM

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Alhamdulillah rabbil'alamin puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah memberikan kesehatan dan rahmatnya yang berlimpah sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Selanjutnya tidak lupa pula penulis mengucapkan Shalawat dan Salam Kepada Junjungan kita Nabi Muhammad Salallahualaihiwasallam yang telah membawa Risalahnya kepada seluruh umat manusia dan menjadi suri tauladan bagi kita semua. Penulisan ini merupakan kewajiban bagi penulis guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan program Strata 1 Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Adapun judul penulis yaitu: **“Pengaruh Kemudahan Penggunaan Dan Keamanan Transaksi Terhadap Keputusan Pengguna Qris Yang Dimediasi Kepercayaan Masyarakat Kota Medan”**.

Dalam menyelesaikan tugas akhir ini penulis banyak mendapatkan bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak yang tidak termilai harganya. Untuk itu dalam kesempatan ini dengan ketulusan hati penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih dan penghargaan sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah bersedia membantu, memotivasi, membimbing, dan mengarahkan selama

penyusunan tugas akhir. Penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih sebesar-besarnya terutama kepada:

1. Tugas akhir ini saya persembahkan untuk Ayahanda Boiman dan Ibunda Sriyani, atas kasih sayang dan doa-nya yang tidak pernah putus menjadikan kekuatan terbesar dalam setiap langkah dan penyelesaian studi ini. Terimakasih atas pengorbanan, dukungan, maupun material yang tak terhingga. Karya ini adalah bentuk bakti dan rasa syukur atas segala didikan kalian.
2. Bapak Prof. Dr. Akrim, M.Pd, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Dr. Radiman, S.E., M.Si Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Assoc.Prof.Dr. Hasrudy Tanjung, SE, M.Si, selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Muhammad Shareza Hafiz, S.E., M. Acc. selaku Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Agus Sani, S.E., M.S.c, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Arif Pratama Marpaung, S.E., M.M, selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

8. Bapak Hazmanan Khair, SE., M.B.A., Ph.D, selaku Dosen Pembimbing Saya yang telah bersedia mengorbankan waktunya dan memberikan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan laporan magang ini.
9. Bapak Jasman Sarifuddin Hsb SE,M.Si, selaku Dosen Pembimbing Akademik saya.
10. Bapak dan ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
11. Terakhir, terimakasih kepada diri sendiri karena sudah kuat, sabar, dan tidak menyerah dalam menjalani suka duka penyusunan skripsi ini dari awal hingga akhir. Selamat atas perjuangan karena berani melangkah dan bangga pada kemampuan diri sendiri untuk menyelesaikan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan tugas akhir in masih jauh dari sempurna, untuk itu dengan kerendahan hati penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna menyempurnakan tugas akhir ini dari semua pihak.

Akhir kata penulis ucapkan banyak terima kasih semoga tugas akhir ini dapat berguna dan bermanfaat bagi semua pembaca dan dapat memperluas cakrawala pemikiran kita dimasa yang akan datang dan berharap tugas akhir ini dapat menjadi lebih sempurna kedepannya.

Wassalammualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Medan, Februari 2026

Penulis

Sumilawati
NPM : 2205160135

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.3 Batasan Masalah	10
1.4 Rumusan Masalah	10
1.5 Tujuan Penelitian	11
1.6 Manfaat Penelitian	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA	13
2.1 Landasan Teori	13
2.1 Keputusan Penggunaan QRIS	13
2.1.1 Pengertian Keputusan Penggunaan QRIS.....	13
2.1.2 Indikator Keputusan Penggunaan QRIS .	16
2.1.3 Tujuan Penggunaan QRIS.....	17
2.1.4 Manfaat Penggunaan QRIS.....	18
2.2 Kemudahan Penggunaan QRIS	18
2.2.1 Pengertian Kemudahan Penggunaan QRIS	18
2.2.2 Faktor Kemudahan Penggunaan QRIS	19
2.2.3 Indikator Kemudahan Penggunaan QRIS.....	20
2.2.4 Tujuan Kemudahan Penggunaan QRIS	21
2.2.5 Manfaat Kemudahan Penggunaan QRIS	21
2.3 Keamanan Transaksi QRIS	22
2.3.1 Pengertian Keamanan Transaksi QRIS	22
2.3.2 Faktor Keamanan Transaksi QRIS	22
2.3.3 Indikator Keamanan Transaksi QRIS	23
2.3.4 Tujuan Keamanan Transaksi QRIS	24
2.3.5 Manfaat Keamanan Transaksi QRIS	24
2.4 Kepercayaan Masyarakat	25
2.4.1 Pengertian Kepercayaan Masyarakat	25
2.4.2 Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan	26
2.4.3 Tujuan Kepercayaan dalam Penggunaan QRIS	28
2.4.4 Manfaat Kepercayaan dalam Penggunaan QRIS.....	28
2.5 Kerangka Konseptual	28
2.6 Hipotesis Penelitian	32
BAB III METODE PENELITIAN ..	33

3.1 Metode Penelitian.....	33
3.1.1 Jenis Penelitian.....	33
3.1.3 Tempat Dan Waktu Penelitian	35
3.1.4 Teknik Pengambilan Sampel	36
3.1.5 Teknik Pengumpulan Data	37
3.1.6 Instrumen penelitian.....	37
3.1.6 Teknik Analisis Data	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	43
4.1 Hasil Penelitian	43
4.1.1 Statistik Deskriptif Responden	43
4.1.2 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Semua Variabel	43
4.1.3 Deskripsi Variabel Kemudahan Penggunaan (X1)	44
4.1.4 Deskripsi Variabel Keamanan Transaksi (X2)	45
4.1.5 Deskripsi Variabel Kepercayaan Masyarakat (Z)	47
4.1.6 Deskripsi Variabel Keputusan Penggunaan QRIS (Y)	48
4.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas (Outer Model)	50
4.2.1 Uji Validitas Konvergen	50
4.2.2 Uji Validitas Diskriminan (Fornell-Larcker)	50
4.2.3 Hasil Model Pengukuran PLS-SEM (Full Model)	51
4.3 Evaluasi Model Struktural (Inner Model)	55
4.3.1 Nilai R-Square dan R-Square Adjusted	55
4.3.2 Nilai F-Square	55
4.4 Pengujian Hipotesis	56
4.4.1 Pengujian Efek Langsung (Direct Effect)	56
4.4.2 Pengujian Efek Tidak Langsung (Indirect Effect) melalui Mediasi.....	57
4.5 Pembahasan	57
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	61
A. Kesimpulan	61
B. Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	63

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3.1 Operasional Variabel	34
Tabel 3.2 Rencana Jadwal Penelitian	35
Tabel 3.3 Instrumen Skala Likert	37
Tabel 4.1.1.1 Skor Rata-rata	43
Tabel 4.1.2.1 Rekapitulasi Distribusi Frekuensi Seluruh Variabel.....	43
Tabel 4.2.1 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden – Variabel Kemudahan Penggunaan (X1)	44
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden – Variabel Keamanan Transaksi (X2).....	45
Tabel 4.1.5.1 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden – Variabel Kepercayaan Masyarakat (Z).....	47
Tabel 4.1.6.1 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden – Variabel Keputusan Penggunaan QRIS (Y)	48
Tabel 4.2.1.1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Konstruk.....	50
Tabel 4.2.2.1 Kriteria Fornell-Larcker	51
Tabel 4.3.1.1. Nilai R-Square.....	55
Tabel 4.3.2.1 Nilai F-Square	55
Tabel 4.4.1.1. Hasil Pengujian Hipotesis – Efek Langsung	56
Tabel 4.4.2.1 Hasil Pengujian Hipotesis – Efek Tidak Langsung.....	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 pengguna QRIS Kota Medan	6
Gambar 2.1 QR Code Statis dan Dinamik	17
Gambar 2.2 Skema Kerangka Konseptual Penelitian QRIS	30
Gambar 4.1 Diagram Full Model PLS-SEM.....	52

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan zaman saat ini telah mendorong munculnya cara berpikir baru yang sejalan dengan kemajuan teknologi. Hal tersebut juga mendorong sistem pembayaran untuk terus berinovasi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan transaksi yang cepat, aman, dan efisien. Dalam hal ini, Bank Indonesia memiliki peran penting dalam memastikan bahwa perkembangan sistem pembayaran tetap berjalan sesuai dengan regulasi yang berlaku sehingga keamanan serta kelancaran transaksi digital dapat terjamin (Bank Indonesia, 2023).

Pesatnya perkembangan teknologi informasi turut mendorong perubahan pola transaksi masyarakat. Saat ini, masyarakat semakin terbiasa menggunakan berbagai layanan pembayaran digital seperti internet banking, mobile banking, maupun dompet digital karena dinilai lebih praktis dan efisien dalam pengelolaan keuangan. Transformasi ini menunjukkan adanya perubahan mendasar dalam kebiasaan pembayaran masyarakat yang mulai beralih dari transaksi tunai menuju transaksi digital.

Sebagai bagian dari upaya tersebut, Bank Indonesia melakukan pengembangan elektronifikasi transaksi pembayaran serta prasarana sistem pembayaran nasional (Bank Indonesia, 2014). Salah satu bentuk realisasi dari program tersebut adalah peluncuran sistem pembayaran digital Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) pada tanggal 17 Agustus 2019. QRIS merupakan standar kode QR nasional yang dapat digunakan oleh seluruh penyedia

jasa sistem pembayaran untuk memudahkan transaksi non-tunai secara lebih praktis dan terintegrasi.

Perkembangan sistem pembayaran digital juga didukung oleh berbagai aplikasi dompet digital yang menggunakan sistem QR Code seperti GoPay, DANA, OVO, LinkAja, dan DOKU (Riswanto et al., 2024). Selain itu, QRIS juga terus dikembangkan melalui berbagai fitur seperti QRIS Tanpa Tatap Muka (TTM) pada tahun 2020, QRIS Customer Presented Mode (CPM) pada tahun 2021, serta QRIS Antar Negara pada tahun 2022 (Bank Indonesia, 2023).

Sejak implementasi resminya pada Januari 2020, transaksi melalui QRIS terus mengalami peningkatan yang signifikan. Bank Indonesia mencatat bahwa pada kuartal I tahun 2025, volume transaksi QRIS mencapai 2,6 miliar transaksi atau tumbuh sebesar 594% dibandingkan periode yang sama pada tahun 2023. Hal ini menunjukkan bahwa QRIS telah menjadi solusi pembayaran digital yang efektif dalam memenuhi kebutuhan transaksi masyarakat di era digital, tidak hanya di kota besar tetapi juga mulai menjangkau wilayah yang sebelumnya belum tersentuh layanan keuangan formal. Fenomena tersebut juga diperkuat oleh data pada Gambar 1.1.1. yang menunjukkan bahwa penggunaan dompet digital di Indonesia semakin mendominasi sebagai metode pembayaran non-tunai di kalangan masyarakat. Tingginya tingkat penggunaan berbagai aplikasi pembayaran digital yang telah terintegrasi dengan QRIS mencerminkan adanya pergeseran perilaku masyarakat menuju transaksi yang lebih praktis, cepat, dan efisien. Dengan demikian, peningkatan volume transaksi QRIS sejalan dengan tingginya adopsi dompet digital, sehingga memperkuat peran QRIS sebagai instrumen utama dalam mendukung digitalisasi sistem pembayaran di Indonesia.

DOMPET DIGITAL MAKIN DIMINATI

Popularitas dompet digital sebagai metode pembayaran kian merangkak naik. Keamanan dan kemudahan yang ditawarkan menjadi nilai tambah yang berhasil mendorong masyarakat beralih.



Gambar 1.1.1. Peminat Dompot Digital

(Sumber: katadata.com)

Berdasarkan gambar tersebut, terlihat bahwa penggunaan dompet digital di Indonesia menunjukkan dominasi pada beberapa platform utama yang telah terintegrasi dengan sistem QRIS. Data tersebut mengindikasikan bahwa masyarakat semakin terbiasa menggunakan pembayaran digital dalam aktivitas sehari-hari. Tingginya tingkat penggunaan dompet digital mencerminkan adanya perubahan perilaku transaksi dari tunai ke non-tunai yang dipengaruhi oleh faktor kemudahan, kecepatan, dan efisiensi. Selain itu, peningkatan penggunaan ini juga menunjukkan bahwa sistem pembayaran berbasis QR Code seperti QRIS telah diterima secara luas oleh masyarakat. Hal ini sejalan dengan data pertumbuhan transaksi QRIS yang terus meningkat, sehingga memperkuat bahwa QRIS berperan penting dalam mendorong inklusi keuangan dan digitalisasi sistem pembayaran di Indonesia.

Pembayaran digital saat ini menjadi kebutuhan penting seiring dengan pesatnya perkembangan ekonomi digital. Para pelaku usaha terus berinovasi untuk menjangkau konsumen yang lebih luas dengan menyediakan berbagai metode pembayaran digital yang memudahkan masyarakat dalam melakukan transaksi

(Wulandari & Idayanti, 2023). Sistem pembayaran digital menawarkan kemudahan karena transaksi dapat dilakukan secara cepat, praktis, dan tanpa menggunakan uang tunai.

Dalam konteks perilaku pengguna, keputusan penggunaan teknologi pembayaran seperti QRIS dapat dijelaskan melalui pengembangan teori Technology Acceptance Model (TAM), yang menyatakan bahwa kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan persepsi manfaat (*perceived usefulness*) memengaruhi keputusan individu dalam menggunakan suatu sistem (Venkatesh & Davis, 2016). Selain itu, aspek keamanan transaksi juga menjadi faktor penting yang memengaruhi kepercayaan pengguna, di mana kepercayaan berperan sebagai variabel mediasi dalam mendorong keputusan penggunaan layanan digital (Alalwan et al., 2017). Dengan demikian, semakin tinggi tingkat kemudahan dan keamanan yang dirasakan, maka semakin besar pula kepercayaan dan keputusan masyarakat Kota Medan dalam menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran digital.

Peran kepercayaan dalam penggunaan teknologi pembayaran digital semakin diperkuat oleh penelitian yang menunjukkan bahwa kepercayaan mampu memediasi hubungan antara berbagai faktor dengan kepuasan dan loyalitas pengguna (Daulay et al., 2024). Hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan tidak hanya berfungsi sebagai variabel tambahan, tetapi juga sebagai faktor kunci dalam meningkatkan keberhasilan adopsi teknologi pembayaran digital.

Dalam penggunaan teknologi pembayaran digital, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi keputusan masyarakat untuk menggunakan QRIS. Salah satu faktor utama adalah kemudahan penggunaan, yaitu sejauh mana suatu sistem

dapat digunakan dengan mudah, dipahami, dan tidak memerlukan usaha yang besar dari penggunanya. Semakin mudah suatu sistem digunakan, maka semakin tinggi kemungkinan masyarakat untuk mengadopsinya.

Selain itu, faktor lain yang mempengaruhi penggunaan QRIS adalah keamanan transaksi. Keamanan transaksi berkaitan dengan kemampuan sistem dalam melindungi data pribadi pengguna serta mencegah terjadinya penipuan atau penyalahgunaan informasi. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti kualitas layanan, harga, dan citra memiliki pengaruh signifikan terhadap kepercayaan yang pada akhirnya berdampak pada kepuasan dan loyalitas pengguna (Daulay, 2022). Temuan ini menegaskan bahwa aspek kepercayaan tidak terlepas dari persepsi pengguna terhadap keamanan dan kualitas sistem yang digunakan.

Lebih lanjut, perilaku konsumen dalam lingkungan digital juga turut memengaruhi keputusan penggunaan teknologi. Kecenderungan pembelian impulsif yang dipengaruhi oleh promosi dan karakteristik individu menunjukkan pentingnya strategi digital dalam menarik minat pengguna terhadap layanan berbasis teknologi (Daulay, 2022).

Penelitian lain juga menunjukkan bahwa keamanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap pemanfaatan financial technology (fintech) (Sari, 2020). Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat keamanan yang dirasakan oleh pengguna, maka semakin besar pula kemungkinan mereka untuk menggunakan layanan pembayaran digital.

Namun demikian, selain kemudahan penggunaan dan keamanan transaksi, kepercayaan tetap menjadi faktor utama dalam penggunaan layanan keuangan

digital. Kepercayaan merupakan keyakinan pengguna bahwa sistem pembayaran yang digunakan dapat diandalkan, aman, serta mampu memenuhi kebutuhan transaksi mereka. Kepercayaan juga berperan dalam mengurangi persepsi risiko yang mungkin dirasakan oleh pengguna (Ryu, 2018).

Kepercayaan terhadap sistem pembayaran digital dapat terbentuk melalui berbagai faktor seperti keandalan sistem, keamanan transaksi, serta pengalaman penggunaan yang baik. Apabila pengguna merasa bahwa sistem pembayaran digital tersebut aman dan mudah digunakan, maka tingkat kepercayaan pengguna akan meningkat dan mendorong mereka untuk terus menggunakan layanan tersebut.

Berdasarkan fenomena tersebut, keputusan penggunaan QRIS dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu kemudahan penggunaan, keamanan transaksi, serta tingkat kepercayaan pengguna terhadap sistem pembayaran tersebut (Zakiyah et al., 2026; Rahimi et al., 2024). Oleh karena itu, dalam penelitian ini kepercayaan diposisikan sebagai variabel mediasi yang menjembatani pengaruh kemudahan penggunaan dan keamanan transaksi terhadap keputusan penggunaan QRIS (Kamila et al., 2025; Oktaviar et al., 2025).

Tabel 1.1.1 Persentase Kemudahan Penggunaan

No	Pertanyaan	Ya (%)	Tidak (%)
1	QRIS mudah dipahami cara penggunaannya	72%	28%
2	Transaksi QRIS dapat dilakukan dengan cepat	75%	25%
3	QRIS praktis digunakan dalam berbagai pembayaran	71%	29%
4	Aplikasi QRIS mudah diakses melalui smartphone	73%	27%
5	Tidak memerlukan proses yang rumit saat transaksi	70%	30%
6	QRIS mempermudah aktivitas transaksi sehari-hari	76%	24%

Berdasarkan hasil pra-riset terhadap 83 responden, variabel kemudahan penggunaan (X1) menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan tanggapan positif terhadap penggunaan QRIS. Hal ini terlihat dari persentase

jawaban “Ya” yang berkisar antara 70% hingga 76%. Sebagian besar responden menilai bahwa QRIS mudah dipahami, cepat digunakan, praktis, serta mudah diakses melalui smartphone. Selain itu, penggunaan QRIS juga dianggap tidak rumit dan mampu mempermudah aktivitas transaksi sehari-hari. Dengan demikian, kemudahan penggunaan menjadi salah satu faktor utama yang mendorong masyarakat dalam menggunakan QRIS.

Tabel 1.1.2 Persentase Keamanan Transaksi

No	Pertanyaan	Ya (%)	Tidak (%)
1	QRIS aman digunakan untuk transaksi	68%	32%
2	Risiko kehilangan uang lebih kecil dibanding tunai	66%	34%
3	QRIS memiliki sistem perlindungan data yang baik	65%	35%
4	Setiap transaksi QRIS memiliki bukti digital	69%	31%
5	QRIS meminimalkan risiko penipuan	64%	36%
6	Saya merasa aman menggunakan QRIS setiap saat	68%	32%

Berdasarkan data pada tabel, proporsi responden yang memberikan jawaban “tidak” menunjukkan bahwa masih terdapat tingkat keraguan yang cukup signifikan terhadap aspek keamanan penggunaan QRIS. Sebanyak 32% responden menyatakan bahwa QRIS belum sepenuhnya aman digunakan dalam bertransaksi, sementara 34% responden berpendapat bahwa risiko kehilangan uang tidak lebih kecil dibandingkan dengan penggunaan uang tunai. Selain itu, 35% responden meragukan keandalan sistem perlindungan data pada QRIS, yang mengindikasikan adanya kekhawatiran terhadap potensi kebocoran atau penyalahgunaan data pribadi. Sebanyak 31% responden juga menyatakan bahwa transaksi QRIS tidak selalu memberikan bukti digital yang jelas, sehingga dapat menimbulkan ketidakpastian dalam proses verifikasi transaksi. Lebih lanjut, 36% responden menilai bahwa QRIS belum sepenuhnya mampu meminimalkan risiko penipuan, yang menjadi persentase keraguan tertinggi dalam tabel tersebut. Bahkan, 32% responden mengaku belum merasa aman menggunakan QRIS dalam

berbagai situasi. Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun QRIS telah berkembang sebagai sistem pembayaran digital, masih diperlukan peningkatan dalam aspek keamanan dan sosialisasi kepada masyarakat guna memperkuat kepercayaan pengguna.

Tabel 1.1.3 Persentase Kepercayaan

No	Pertanyaan	Ya (%)	Tidak (%)
1	Saya percaya menggunakan QRIS dalam transaksi	65%	35%
2	QRIS dapat diandalkan dalam pembayaran	66%	34%
3	Saya yakin QRIS tidak merugikan pengguna	63%	37%
4	QRIS digunakan oleh banyak pihak terpercaya	68%	32%
5	Saya merasa nyaman menggunakan QRIS	64%	36%
6	Saya percaya sistem QRIS bekerja dengan baik	65%	35%

Pada variabel kepercayaan (Z), hasil pra-riset menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan masyarakat terhadap QRIS berada pada kategori cukup tinggi dengan persentase jawaban “Ya” berkisar antara 63% hingga 68%. Sebagian besar responden percaya bahwa QRIS dapat diandalkan, tidak merugikan pengguna, serta digunakan oleh pihak-pihak yang terpercaya. Selain itu, responden juga merasa nyaman dan yakin terhadap kinerja sistem QRIS. Hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan memiliki peran penting sebagai variabel mediasi dalam mempengaruhi penggunaan QRIS.

No	Pertanyaan	Ya (%)	Tidak (%)
1	Saya memilih menggunakan QRIS dalam transaksi	70%	30%
2	Saya sering menggunakan QRIS saat berbelanja	69%	31%
3	QRIS menjadi pilihan utama pembayaran saya	66%	34%
4	Saya merekomendasikan QRIS kepada orang lain	68%	32%
5	Saya akan terus menggunakan QRIS di masa depan	71%	29%
6	Saya lebih memilih QRIS dibanding uang tunai	65%	35%

Tabel 1.1.4 Persentase Keputusan Penggunaan

Pada variabel keputusan penggunaan (Y), hasil pra-riset menunjukkan bahwa mayoritas responden cenderung menggunakan QRIS dalam aktivitas

transaksi mereka dengan persentase jawaban “Ya” berkisar antara 65% hingga 71%. Responden tidak hanya menggunakan QRIS, tetapi juga menjadikannya sebagai pilihan utama dalam pembayaran serta bersedia merekomendasikannya kepada orang lain. Selain itu, sebagian besar responden juga menyatakan akan terus menggunakan QRIS di masa depan. Hal ini menunjukkan bahwa keputusan penggunaan QRIS dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan, keamanan transaksi, serta tingkat kepercayaan pengguna.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan dan keamanan transaksi terhadap keputusan penggunaan QRIS dengan kepercayaan sebagai variabel mediasi pada masyarakat Kota Medan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: “PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN KEAMANAN TRANSAKSI TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN QRIS YANG DIMEDIASI OLEH KEPERCAYAAN PADA MASYARAKAT KOTA MEDAN.”

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang terjadi pada pengguna Aplikasi QRIS di Kota Medan yang telah dijelaskan sebelumnya, maka masalah dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Bahwa banyak masyarakat yang belum merasa mudah menggunakan qris dalam transaksi belanja
2. Sebagian Masyarakat masih mengalami kesulitan dalam penggunaan QRIS, terutama pada proses pembayaran dan verifikasi transaksi.

3. Kekhawatiran yang terjadi terhadap keamanan transaksi yang beresiko kebocoran data dan kesalahan pembayaran yang berdampak terhadap pengguna qris
4. Masih banyak masyarakat yang belum percaya terhadap penggunaan qris

1.3. Batasan Masalah

Melihat identifikasi masalah dan latar belakang masalah di atas terlihat bahwa penelitian ini hanya membahas variabel kemudahan penggunaan, keamanan transaksi dan keputusan penggunaan QRIS, Maka pada penelitian ini penulis hanya membatasi tiga faktor yaitu keamanan, kemudahan dan kepercayaan. Penelitian dibatasi pada masyarakat Kota Medan yang berdomisili sekitar kampus UMSU telah menggunakan atau pernah menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran non-tunai. Objek penelitian difokuskan pada aplikasi pembayaran QRIS tanpa membedakan penyedia layanan, baik bank maupun non-bank. Penelitian ini dilakukan dalam periode waktu tertentu sesuai dengan waktu pengumpulan data penelitian. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah, maka penulis merumuskan beberapa masalah sebagai berikut :

1. Apakah kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap keputusan masyarakat Kota Medan dalam menggunakan QRIS?
2. Apakah keamanan transaksi berpengaruh terhadap keputusan masyarakat Kota Medan dalam menggunakan QRIS?

3. Apakah kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap kepercayaan masyarakat Kota Medan dalam menggunakan QRIS?
4. Apakah keamanan transaksi berpengaruh terhadap kepercayaan masyarakat Kota Medan dalam menggunakan QRIS?
5. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan masyarakat Kota Medan dalam menggunakan QRIS?
6. Apakah kepercayaan mampu memediasi pengaruh kemudahan penggunaan terhadap keputusan masyarakat Kota Medan dalam menggunakan QRIS?
7. Apakah kepercayaan mampu memediasi pengaruh keamanan transaksi terhadap keputusan masyarakat Kota Medan dalam menggunakan QRIS?

1.5. Tujuan Penelitian

Sebagaimana berkaitan dengan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan terhadap keputusan penggunaan QRIS oleh masyarakat Kota Medan.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh keamanan transaksi terhadap keputusan penggunaan QRIS oleh Masyarakat Kota Medan.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan terhadap kepercayaan masyarakat terhadap aplikasi QRIS.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh keamanan transaksi terhadap kepercayaan masyarakat terhadap aplikasi QRIS.
5. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap keputusan penggunaan QRIS oleh masyarakat Kota Medan.

6. Untuk menguji dan menganalisis peran kepercayaan sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara kemudahan penggunaan transaksi terhadap keputusan penggunaan QRIS.
7. Untuk menguji dan menganalisis peran kepercayaan sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara keamanan transaksi terhadap keputusan pengguna QRIS.

1.6. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan referensi ilmiah dalam bidang pemasaran digital dan sistem pembayaran elektronik, khususnya terkait faktor-faktor yang memengaruhi keputusan penggunaan QRIS dengan kepercayaan sebagai variabel mediasi.

2. Manfaat Praktis

- a) Bagi penyedia layanan QRIS, hasil penelitian dapat digunakan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kemudahan penggunaan dan keamanan transaksi.
- b) Bagi pemerintah dan Bank Indonesia, penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan dalam merumuskan kebijakan pengembangan sistem pembayaran digital.
- c) Bagi masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman dan kepercayaan dalam menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran non-tunai.

- d) Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat dijadikan referensi dan acuan untuk penelitian sejenis dengan variabel atau objek yang berbeda.

BAB 2

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1. Keputusan Pengguna QRIS

2.1.1. Pengertian Keputusan Pengguna QRIS

Keputusan pengguna QRIS merupakan proses pertimbangan yang dilakukan oleh seseorang dalam memilih dan menggunakan sistem pembayaran digital QRIS sebagai alat transaksi. Menurut Ujang Sumarwan (2015), keputusan pengguna adalah proses pemilihan suatu tindakan dari beberapa alternatif yang tersedia untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Dalam konteks pembayaran digital, keputusan tersebut dipengaruhi oleh berbagai pertimbangan seperti kemudahan penggunaan, keamanan sistem, serta manfaat yang dirasakan dari teknologi yang digunakan. Oleh karena itu, keputusan pengguna QRIS dapat diartikan sebagai tindakan konsumen dalam menentukan penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran berdasarkan penilaian terhadap kemudahan, kepercayaan, dan efektivitas transaksi yang ditawarkan oleh sistem tersebut.

Dalam pengambilan keputusan melibatkan proses integrasi, mengintegrasikan informasi dalam menilai beberapa tindakan potensial memilih salah satu proses yang akan dilalui (Wahyuni & Waloejo, 2020). Konsumen membuat keputusan dengan menggabungkan berbagai perspektif untuk membuat keputusan (Hafifuddin & Wahyudi, 2022). Menurut penjelasan ahli di atas terbukti bahwa masyarakat dapat mengambil keputusan untuk memilih dan menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran dalam transaksi keuangan yang mempertimbangkan

berbagai faktor seperti kemudahan pengguna, keamanan transaksi dan kepercayaan sehingga masyarakat memutuskan untuk menggunakan QRIS.

Berikut adalah alasan-alasan utama mengapa pengguna memutuskan menggunakan QRIS:

1. Kepraktisan dan Kemudahan: Pengguna hanya perlu membawa ponsel pintar mereka untuk bertransaksi, menghilangkan kebutuhan untuk membawa dompet berisi uang tunai atau banyak kartu fisik. Prosesnya cepat, cukup dengan memindai kode QR, memasukkan nominal, dan mengonfirmasi pembayaran.
2. Universal dan Interoperabilitas: Satu kode QRIS dapat menerima pembayaran dari berbagai aplikasi dompet digital dan *mobile banking* yang berbeda. Hal ini berarti pengguna tidak perlu memiliki banyak aplikasi pembayaran untuk bertransaksi di tempat yang berbeda, selama *merchant* menyediakan QRIS.
3. Keamanan Transaksi: Transaksi QRIS dianggap lebih aman dibandingkan uang tunai karena mengurangi risiko pencurian uang fisik atau menerima uang palsu. Setiap transaksi tercatat secara digital dan diawasi oleh Bank Indonesia, sehingga mudah dilacak jika terjadi masalah.
4. Efisiensi Waktu: Proses pembayaran menjadi lebih cepat dan efisien, menghindari kerepotan mencari uang pas atau menunggu kembalian.
5. Pencatatan Otomatis: Riwayat transaksi tercatat secara otomatis dalam aplikasi pembayaran, memudahkan pengguna untuk mengelola dan memantau pengeluaran mereka kapan saja tanpa pencatatan manual.

6. Dukungan Gaya Hidup Digital: Penggunaan QRIS mendukung gaya hidup masyarakat yang semakin mengandalkan perangkat digital (ponsel pintar) untuk kehidupan sehari-hari.
7. Akses ke Berbagai Merchant: QRIS diadopsi secara luas, termasuk oleh Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) seperti pedagang kaki lima, yang sebelumnya mungkin tidak dapat menerima pembayaran non-tunai.

2.1.1 Faktor- faktor yang Mempengaruhi Pengguna QRIS

Menurut Jogiyanto Hartono (2017), penggunaan teknologi oleh individu dipengaruhi oleh berbagai faktor yang berkaitan dengan persepsi pengguna terhadap teknologi tersebut. Dalam konteks QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard), faktor-faktor yang memengaruhi penggunaannya adalah sebagai berikut:

1. Kemudahan penggunaan, yaitu proses transaksi yang cepat dan praktis karena pengguna hanya perlu memindai kode QR melalui aplikasi pembayaran digital tanpa menggunakan uang tunai.
2. Persepsi manfaat, yaitu pengguna merasakan bahwa QRIS memberikan efisiensi dan kemudahan dalam melakukan transaksi sehingga lebih sesuai dengan kebutuhan transaksi digital modern.
3. Kepercayaan terhadap sistem, yaitu adanya standar nasional dari Bank Indonesia yang membuat sistem pembayaran QRIS lebih terpercaya dan aman bagi pengguna.

Menurut Bank Indonesia (2020), penggunaan QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) juga dipengaruhi oleh beberapa faktor yang mendukung perkembangan sistem pembayaran digital, yaitu:

1. Dukungan teknologi dan inovasi sistem pembayaran, yaitu adanya pengembangan teknologi pembayaran digital yang mempermudah transaksi masyarakat dan pelaku usaha.
2. Kebijakan dan regulasi pemerintah, yaitu adanya standar nasional QRIS yang menyatukan berbagai layanan pembayaran digital sehingga mempermudah penggunaan oleh merchant dan konsumen.
3. Perkembangan penggunaan perangkat digital, yaitu meningkatnya jumlah pengguna smartphone dan internet di Indonesia yang mendorong masyarakat untuk menggunakan sistem pembayaran berbasis QR Code.

2.1.2. Indikator Keputusan pengguna QRIS

Indikator keputusan menggunakan QRIS merupakan tolok ukur untuk melihat sejauh mana konsumen atau pelaku usaha memutuskan menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran dalam transaksi. Menurut Buchari Alma (2018), keputusan konsumen dalam menggunakan suatu produk atau layanan dipengaruhi oleh beberapa indikator yang menunjukkan keyakinan, preferensi, dan tindakan konsumen dalam memilih serta menggunakan layanan tersebut. Berdasarkan hal tersebut, indikator keputusan menggunakan QRIS dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kemantapan dalam menggunakan: Pengguna merasa yakin bahwa QRIS merupakan metode pembayaran yang aman, cepat, dan efisien sehingga layak digunakan dalam berbagai transaksi.
2. Kebiasaan atau frekuensi penggunaan: Konsumen menggunakan QRIS secara rutin dalam berbagai transaksi sehingga perlahan menggantikan penggunaan uang tunai.

3. Rekomendasi kepada orang lain (Word of Mouth): Pengguna yang merasa puas terhadap penggunaan QRIS cenderung merekomendasikan metode pembayaran tersebut kepada orang lain atau sesama pelaku usaha.

Indikator adopsi teknologi dalam penggunaan QRIS dapat dijelaskan melalui pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) yang menjelaskan bahwa keputusan seseorang dalam menggunakan teknologi dipengaruhi oleh persepsi kemudahan, manfaat, serta sikap terhadap teknologi. Menurut Jogiyanto Hartono (2017), penerimaan teknologi oleh pengguna dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat yang dirasakan. Berdasarkan hal tersebut, indikator adopsi teknologi QRIS dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Persepsi Kemudahan (Perceived Ease of Use)

Pengguna merasa bahwa QRIS mudah digunakan dan tidak memerlukan proses yang rumit dalam melakukan transaksi.

2. Persepsi Manfaat (Perceived Usefulness)

Penggunaan QRIS memberikan manfaat berupa kemudahan dan efisiensi dalam proses pembayaran.

3. Sikap terhadap penggunaan teknologi (Attitude Toward Using)

Sikap positif pengguna terhadap teknologi pembayaran digital mendorong mereka untuk menggunakan QRIS dalam aktivitas transaksi.

2.1.3. Tujuan Penggunaan QRIS

Menurut Bank Indonesia (2020), tujuan penerapan QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) adalah sebagai berikut:

1. Menyatukan sistem pembayaran digital
QRIS menjadi standar nasional QR Code yang dapat digunakan oleh seluruh penyedia layanan pembayaran.
2. Meningkatkan efisiensi transaksi non-tunai
QRIS mempermudah masyarakat dalam melakukan transaksi secara cepat, praktis, dan aman.
3. Mendorong inklusi keuangan digital: QRIS membantu memperluas akses masyarakat terhadap layanan keuangan digital.

2.1.4. Manfaat Penggunaan QRIS

Penggunaan Penggunaan QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) memberikan berbagai manfaat bagi masyarakat dan pelaku usaha, yaitu mempermudah proses transaksi karena pembayaran dapat dilakukan secara cepat dan praktis hanya dengan memindai kode QR melalui aplikasi pembayaran digital. Selain itu, QRIS juga meningkatkan keamanan transaksi karena setiap pembayaran tercatat secara digital sehingga lebih transparan dan mudah dipantau (Laudon & Laudon, 2020).. Bagi pelaku usaha, khususnya UMKM, QRIS membantu memperluas metode pembayaran yang diterima sehingga dapat meningkatkan efisiensi transaksi serta mendukung perkembangan ekonomi digital (Kasmir, 2018)

2.2. Kemudahan pengguna QRIS

2.2.1. Pengertian Kemudahan Penggunaan QRIS

Kemudahan penggunaan merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi seseorang dalam menggunakan suatu teknologi, termasuk sistem pembayaran digital seperti QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*). Kemudahan penggunaan berkaitan dengan sejauh mana seseorang percaya bahwa

teknologi tersebut mudah dipahami, tidak memerlukan usaha yang rumit, serta dapat digunakan secara praktis dalam aktivitas sehari-hari. Menurut Jogiyanto Hartono (2017), kemudahan penggunaan teknologi informasi merupakan tingkat keyakinan pengguna bahwa suatu sistem dapat digunakan dengan mudah dan tidak membutuhkan banyak usaha dalam pengoperasiannya.

Dalam konteks penggunaan QRIS, kemudahan penggunaan dapat dilihat dari proses transaksi yang sederhana, cepat, dan praktis karena pengguna hanya perlu memindai kode QR melalui aplikasi pembayaran digital yang tersedia pada ponsel pintar. Menurut Buchari Alma (2018), kemudahan dalam penggunaan suatu produk atau layanan dapat meningkatkan minat konsumen untuk menggunakan layanan tersebut karena prosesnya lebih efisien, mudah dipahami, serta memberikan kenyamanan bagi pengguna.

2.2.2. Faktor Kemudahan Penggunaan QRIS

Menurut Jogiyanto Hartono (2017), kemudahan penggunaan teknologi dipengaruhi oleh beberapa faktor sebagai berikut:

1. Kemudahan dalam mempelajari system: Pengguna dapat dengan cepat memahami cara menggunakan QRIS tanpa memerlukan pelatihan khusus.
2. Kemudahan dalam melakukan transaksi: Proses pembayaran menjadi lebih praktis karena pengguna hanya perlu memindai kode QR melalui aplikasi pembayaran digital.
3. Kemudahan dalam mengoperasikan teknologi: Sistem QRIS dirancang sederhana sehingga dapat digunakan oleh berbagai kalangan masyarakat.

Menurut Buchari Alma (2018), faktor yang memengaruhi kemudahan penggunaan suatu layanan antara lain:

1. Kesederhanaan proses layanan: Sistem pembayaran yang tidak rumit akan memudahkan konsumen dalam melakukan transaksi.
2. Aksesibilitas teknologi: Kemudahan akses terhadap perangkat digital seperti smartphone dan aplikasi pembayaran.
3. Kenyamanan pengguna: Layanan yang mudah digunakan akan memberikan kenyamanan bagi pengguna dalam melakukan transaksi.

2.2.3. Indikator Kemudahan Penggunaan QRIS

Indikator kemudahan penggunaan digunakan untuk mengukur sejauh mana pengguna merasakan kemudahan dalam menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran digital. Menurut Jogiyanto Hartono (2017), indikator kemudahan penggunaan teknologi dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Mudah dipelajari: Pengguna dapat memahami cara menggunakan QRIS dengan cepat.
2. Mudah digunakan dalam transaksi: Pengguna dapat melakukan pembayaran hanya dengan memindai kode QR tanpa prosedur yang rumit.
3. Mudah dioperasikan: Penggunaan QRIS dapat dilakukan kapan saja dan di berbagai tempat dengan menggunakan perangkat digital.

Menurut Buchari Alma (2018), indikator kemudahan penggunaan suatu layanan meliputi:

1. Proses layanan yang sederhana: Sistem pembayaran mudah dipahami oleh pengguna.
2. Kemudahan akses layanan: Layanan dapat diakses melalui berbagai aplikasi pembayaran digital.

3. Efisiensi waktu transaksi: Proses pembayaran menjadi lebih cepat dibandingkan metode pembayaran tunai.

2.2.4. Tujuan Kemudahan Penggunaan QRIS

Menurut Bank Indonesia (2020), tujuan penerapan kemudahan dalam penggunaan QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan kemudahan transaksi digital: QRIS dirancang agar masyarakat dapat melakukan pembayaran dengan lebih mudah, cepat, dan praktis hanya dengan memindai kode QR melalui aplikasi pembayaran digital.
2. Mendorong penggunaan transaksi non-tunai: Kemudahan penggunaan QRIS bertujuan untuk meningkatkan minat masyarakat dalam menggunakan sistem pembayaran digital sehingga dapat mengurangi ketergantungan pada uang tunai.
3. Mendukung perkembangan ekonomi digital: Kemudahan penggunaan QRIS membantu memperluas penggunaan teknologi pembayaran digital di masyarakat serta mendukung pertumbuhan ekonomi digital di Indonesia.

2.2.5. Manfaat Kemudahan Penggunaan QRIS

Kemudahan penggunaan QRIS memberikan berbagai manfaat bagi masyarakat maupun pelaku usaha dalam melakukan transaksi pembayaran digital. Kemudahan tersebut memungkinkan pengguna melakukan transaksi secara cepat dan praktis tanpa perlu membawa uang tunai. Selain itu, kemudahan penggunaan juga meningkatkan minat masyarakat dalam menggunakan sistem pembayaran digital karena prosesnya sederhana, efisien, dan mudah dipahami. Bagi pelaku

usaha, kemudahan penggunaan QRIS membantu mempercepat proses pembayaran, mengurangi kesalahan dalam transaksi, serta mendukung perkembangan transaksi non-tunai yang lebih modern dan efisien.

2.3. Keamanan Transaksi QRIS

2.3.1. Pengertian Keamanan Transaksi QRIS

Keamanan transaksi merupakan salah satu aspek penting dalam penggunaan sistem pembayaran digital seperti QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard). Keamanan transaksi berkaitan dengan kemampuan suatu sistem dalam melindungi data pengguna, menjaga kerahasiaan informasi keuangan, serta memastikan bahwa setiap transaksi yang dilakukan berjalan dengan aman dan terhindar dari penyalahgunaan. Menurut Jogiyanto Hartono (2017), keamanan dalam penggunaan teknologi informasi merupakan tingkat keyakinan pengguna bahwa sistem yang digunakan mampu melindungi data, menjaga kerahasiaan informasi, serta menghindarkan pengguna dari risiko penyalahgunaan teknologi.

Dalam konteks penggunaan QRIS, keamanan transaksi menjadi faktor penting yang memengaruhi kepercayaan masyarakat dalam menggunakan sistem pembayaran digital. Sistem QRIS dirancang dengan standar keamanan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia, sehingga setiap transaksi yang dilakukan melalui QRIS dapat tercatat secara digital dan terkontrol dengan baik. Dengan adanya sistem keamanan tersebut, pengguna diharapkan merasa lebih aman dan percaya dalam melakukan transaksi non-tunai menggunakan QRIS (Kasmir, 2018).

2.3.2. Faktor Keamanan Transaksi QRIS

Menurut Jogiyanto Hartono (2017), faktor yang memengaruhi keamanan dalam penggunaan teknologi informasi adalah sebagai berikut:

1. Perlindungan data pengguna: Sistem harus mampu menjaga kerahasiaan data pribadi dan informasi keuangan pengguna.
2. Keandalan sistem teknologi: Sistem pembayaran harus stabil dan mampu memproses transaksi secara aman tanpa gangguan.
3. Pengendalian risiko transaksi: Adanya mekanisme pengawasan dan pengendalian untuk mencegah terjadinya penyalahgunaan transaksi.

Menurut Buchari Alma (2018), faktor yang memengaruhi keamanan layanan antara lain:

1. Sistem perlindungan transaksi: Adanya sistem keamanan yang dapat melindungi transaksi dari tindakan penipuan.
2. Kepercayaan terhadap penyedia layanan: Pengguna percaya bahwa penyedia layanan mampu menjaga keamanan sistem pembayaran.
3. Jaminan keamanan layanan: Adanya jaminan bahwa setiap transaksi yang dilakukan terlindungi dengan baik.

2.3.3. Indikator Keamanan Transaksi QRIS

Indikator keamanan transaksi digunakan untuk mengukur tingkat keamanan sistem pembayaran digital yang dirasakan oleh pengguna. Menurut Jogiyanto Hartono (2017), indikator keamanan transaksi teknologi dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Keamanan data pengguna: Data pribadi dan informasi keuangan pengguna terlindungi dengan baik dalam sistem.
2. Keamanan proses transaksi: Setiap transaksi yang dilakukan melalui QRIS dapat diproses secara aman dan tercatat secara digital.

3. Perlindungan terhadap risiko penyalahgunaan: Sistem mampu mencegah terjadinya penipuan atau penyalahgunaan dalam transaksi digital.

Menurut Buchari Alma (2018), indikator keamanan layanan meliputi:

1. Keandalan sistem pembayaran: Sistem pembayaran dapat digunakan dengan aman dan stabil.
2. Jaminan keamanan transaksi: Pengguna merasa yakin bahwa transaksi yang dilakukan terlindungi dari risiko penipuan.
3. Perlindungan terhadap pengguna: Penyedia layanan memberikan perlindungan terhadap pengguna dalam setiap transaksi.

2.3.4. Tujuan Keamanan Transaksi QRIS

Menurut Bank Indonesia (2020), tujuan keamanan transaksi dalam penggunaan QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) adalah sebagai berikut:

1. Melindungi data dan informasi pengguna: Sistem QRIS dirancang untuk menjaga kerahasiaan data pengguna serta mencegah penyalahgunaan informasi keuangan.
2. Menjamin keamanan proses pembayaran digital: Sistem pembayaran QRIS memastikan bahwa setiap transaksi dapat dilakukan secara aman dan tercatat dengan baik.
3. Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pembayaran digital: Dengan adanya sistem keamanan yang baik, masyarakat akan lebih percaya dan nyaman menggunakan QRIS dalam melakukan transaksi.

2.3.5. Manfaat Keamanan Transaksi QRIS

Keamanan transaksi dalam penggunaan QRIS memberikan berbagai manfaat bagi masyarakat maupun pelaku usaha dalam melakukan pembayaran digital. Keamanan tersebut membuat pengguna merasa lebih percaya dan nyaman dalam melakukan transaksi karena data pribadi dan informasi keuangan terlindungi dengan baik. Selain itu, sistem keamanan yang baik juga dapat mengurangi risiko penipuan, kesalahan transaksi, maupun penyalahgunaan data. Bagi pelaku usaha, keamanan transaksi QRIS membantu menciptakan sistem pembayaran yang lebih terpercaya, efisien, serta mendukung perkembangan sistem pembayaran digital yang aman dan berkelanjutan.

2.4. Kepercayaan Masyarakat

2.4.1. Pengertian Kepercayaan Masyarakat

Kepercayaan didefinisikan sebagai keyakinan bahwa penyedia layanan mampu memberikan transaksi yang aman, transparan, dan andal tanpa risiko yang merugikan pengguna (Rahmawati & Lestari, 2024). Dalam konteks QRIS, kepercayaan berperan sebagai penghubung yang memperkuat pengaruh kemudahan dan keamanan terhadap keputusan penggunaan. Wardani et al. (2023) menjelaskan bahwa ketika kepercayaan meningkat, pengguna akan yakin bahwa layanan layak digunakan sehingga keputusan penggunaan pun meningkat. Sebaliknya, rendahnya kepercayaan dapat menurunkan keputusan penggunaan walaupun sistem sebenarnya aman dan mudah digunakan.

Kepercayaan adalah keyakinan seseorang terhadap apa yang diketahui sehingga menimbulkan pemikiran positif dan negatif tentang objek. Kepercayaan secara alami disebabkan hubungan antarpelaku sosial, baik perorangan maupun kelompok (sistem sosial) karena kepercayaan adalah salah satu

aspek yang membangun kehidupan sosial, maka sering didiskusikan apakah kepercayaan dapat dipercaya dan apakah kepercayaan sosial beroperasi seperti yang diharapkan (Dahrani et al., 2021).

Kepercayaan konsumen dapat diciptakan dari dalam aplikasi QRIS itu sendiri. Tingkat kepercayaan konsumen terhadap konsumen lain bervariasi, sehingga aplikasi QRIS harus dapat memahami karakteristik konsumen dan memahami apa yang diinginkan konsumen. Kepopuleran aplikasi yang digunakan juga memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap keputusan penggunaan QRIS. Semakin tinggi popularitas QRIS maka seseorang akan semakin percaya dan lebih yakin terhadap QRIS tersebut. Kepercayaan seseorang tidak hanya dilihat dari popularitas, tetapi juga dilihat dari keamanan QRIS yang mampu menjamin tingkat keamanan bertransaksi (Romdhoni, 2022).

2.4.2. Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan

Menurut Nurlita Adliyani Faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan pengguna antara lain (Marini, 2022) :

- 1) Struktur jaminan. Kepercayaan pengguna terhadap teknologi untuk melakukan transaksi online. Misalnya, mempercayai sebuah teknologi untuk melakukan transaksi online.
- 2) Reputasi. Keyakinan konsumen kepada suatu perusahaan yang menjual barang atau jasa akan jujur dan peduli kepada konsumen akan mendorong kepercayaan konsumen.
- 3) Pengalaman. Misalnya, pengalaman kemudahan dalam menggunakan suatu transaksi akan mendorong kepercayaan konsumen.

2.5.2 Indikator Kepercayaan

Kepercayaan merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi seseorang dalam menggunakan suatu teknologi, termasuk sistem pembayaran digital seperti QRIS. Kepercayaan pengguna terhadap suatu sistem berkaitan dengan keyakinan bahwa sistem tersebut mampu memberikan keamanan, keandalan, serta perlindungan terhadap data dan transaksi yang dilakukan. Menurut Jogiyanto Hartono (2017), kepercayaan dalam penggunaan teknologi informasi berkaitan dengan keyakinan pengguna bahwa sistem yang digunakan mampu berfungsi dengan baik, aman, serta dapat diandalkan dalam mendukung aktivitas pengguna. Berdasarkan hal tersebut, indikator kepercayaan dalam penggunaan QRIS dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Jaminan Keamanan: Keyakinan bahwa transaksi menggunakan QRIS dilindungi dari berbagai risiko penyalahgunaan sehingga pengguna merasa aman saat melakukan pembayaran.
2. Kerahasiaan Data: Keyakinan bahwa data pribadi dan informasi keuangan pengguna yang digunakan dalam transaksi QRIS tetap terjaga dan tidak disalahgunakan oleh pihak lain.
3. Minim Risiko: Persepsi pengguna bahwa penggunaan QRIS memiliki risiko yang rendah terhadap kegagalan transaksi maupun penyalahgunaan sistem.

Menurut Buchari Alma (2018), kepercayaan konsumen terhadap suatu layanan terbentuk melalui keyakinan terhadap keandalan layanan, keamanan transaksi, serta komitmen penyedia layanan dalam memberikan pelayanan yang baik. Berdasarkan pendapat tersebut, indikator kepercayaan dalam menggunakan QRIS dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Keandalan Sistem: Keyakinan pengguna bahwa sistem QRIS dapat berfungsi dengan baik, stabil, dan dapat digunakan setiap saat ketika melakukan transaksi.
2. Keamanan Transaksi: Keyakinan pengguna bahwa transaksi yang dilakukan melalui QRIS aman dari risiko penyalahgunaan atau tindakan penipuan.
3. Komitmen Penyelenggara Layanan: Keyakinan pengguna bahwa pihak penyedia layanan QRIS mampu menjaga kualitas layanan serta melindungi kepentingan pengguna dalam setiap transaksi.

2.4.3. Tujuan Kepercayaan dalam Penggunaan QRIS

Menurut Bank Indonesia (2020), tujuan membangun kepercayaan dalam penggunaan QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) adalah untuk meningkatkan keyakinan masyarakat terhadap sistem pembayaran digital sehingga mendorong penggunaan transaksi non-tunai yang lebih luas. Kepercayaan ini juga bertujuan memastikan bahwa sistem pembayaran digital yang digunakan masyarakat memiliki standar keamanan, keandalan, serta perlindungan terhadap data dan transaksi pengguna sehingga mampu mendukung perkembangan ekosistem ekonomi digital di Indonesia.

2.4.4. Manfaat Kepercayaan dalam Penggunaan QRIS

Kepercayaan terhadap sistem pembayaran QRIS memberikan berbagai manfaat bagi pengguna maupun pelaku usaha. Kepercayaan yang tinggi akan mendorong masyarakat untuk lebih aktif menggunakan QRIS dalam berbagai transaksi karena merasa aman dan nyaman saat melakukan pembayaran digital. Selain itu, kepercayaan juga meningkatkan loyalitas pengguna terhadap layanan

pembayaran digital serta memperluas penggunaan QRIS di kalangan masyarakat dan pelaku UMKM. Dengan adanya kepercayaan tersebut, sistem pembayaran digital dapat berkembang lebih cepat dan mampu mendukung efisiensi transaksi serta pertumbuhan ekonomi digital di Indonesia.

2.5. Kerangka Konseptual

2.5.1. Kemudahan Penggunaan terhadap Keputusan Penggunaan QRIS

Kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) adalah tingkat keyakinan seseorang bahwa suatu sistem teknologi dapat digunakan dengan mudah dan tidak memerlukan usaha yang besar dalam pengoperasiannya. Menurut Jogiyanto (2007), kemudahan penggunaan merupakan persepsi pengguna bahwa teknologi informasi mudah dipahami, mudah dipelajari, serta tidak membutuhkan banyak usaha dalam penggunaannya. Semakin mudah suatu teknologi digunakan, maka semakin besar kemungkinan teknologi tersebut diterima dan digunakan oleh masyarakat.

Dalam konteks penggunaan QRIS, kemudahan penggunaan berkaitan dengan kemudahan masyarakat dalam memahami cara penggunaan aplikasi pembayaran digital, kemudahan dalam melakukan pemindaian kode QR, serta kecepatan dan kepraktisan dalam menyelesaikan transaksi. Hasil penelitian Priansa (2017) yang menyatakan bahwa kemudahan penggunaan teknologi akan mendorong seseorang untuk lebih percaya dan bersedia menggunakan teknologi tersebut dalam aktivitas sehari-hari, termasuk dalam melakukan transaksi non-tunai.

2.5.2. Keamanan Transaksi terhadap Keputusan Penggunaan QRIS

Keamanan transaksi adalah persepsi pengguna terhadap tingkat perlindungan data pribadi, kerahasiaan informasi keuangan, serta jaminan keamanan dalam melakukan transaksi digital. Menurut Jogiyanto (2007), keamanan dalam sistem informasi merupakan upaya untuk melindungi data dan informasi agar tidak disalahgunakan oleh pihak yang tidak berwenang. Semakin tinggi tingkat keamanan yang dirasakan oleh pengguna, maka semakin besar kepercayaan mereka terhadap penggunaan teknologi tersebut.

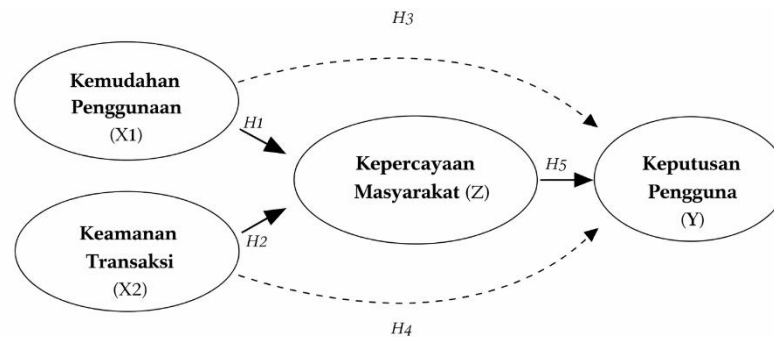
Dalam konteks penggunaan QRIS, keamanan transaksi berkaitan dengan perlindungan sistem dari penyalahgunaan seperti kode QR palsu, jaminan kerahasiaan data transaksi, serta adanya sistem pengawasan dan standarisasi yang dilakukan oleh Bank Indonesia sebagai regulator sistem pembayaran di Indonesia. Hal ini sejalan dengan pendapat Priansa (2017) yang menyatakan bahwa tingkat keamanan dalam sistem pembayaran digital sangat berpengaruh terhadap kepercayaan dan keputusan konsumen dalam menggunakan layanan transaksi elektronik.

2.5.3. Kepercayaan Masyarakat terhadap Keputusan Penggunaan QRIS

Kepercayaan masyarakat merupakan keyakinan pengguna terhadap suatu sistem atau layanan bahwa sistem tersebut dapat diandalkan, aman, dan mampu memberikan manfaat sesuai dengan harapan pengguna. Menurut Priansa (2017), kepercayaan konsumen adalah keyakinan konsumen terhadap integritas, kejujuran, serta kemampuan suatu produk atau layanan dalam memenuhi kebutuhan dan memberikan rasa aman kepada penggunanya. Semakin tinggi tingkat kepercayaan yang dimiliki konsumen, maka semakin besar kemungkinan mereka untuk menggunakan dan mempertahankan penggunaan suatu layanan.

Dalam konteks penggunaan QRIS, kepercayaan masyarakat terbentuk ketika pengguna merasa bahwa sistem pembayaran tersebut aman, mudah digunakan, serta telah memiliki standar dan pengawasan yang jelas dari Bank Indonesia sebagai regulator sistem pembayaran di Indonesia. Hal ini sejalan dengan pendapat Mowen dan Minor yang dikutip oleh Sangadji dan Sopiah (2013) yang menyatakan bahwa kepercayaan konsumen merupakan faktor penting yang memengaruhi perilaku konsumen dalam mengambil keputusan untuk menggunakan suatu produk atau layanan. Oleh karena itu, kepercayaan masyarakat dapat menjadi variabel yang menjembatani hubungan antara kemudahan penggunaan dan keamanan transaksi dengan keputusan masyarakat dalam menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran digital

2.5.4. Keputusan Pengguna qris



Gambar 2.6.4.1. Variabel Y — Keputusan Pengguna

Keputusan pengguna merupakan variabel terikat yang mencerminkan hasil akhir dari proses penerimaan, evaluasi, dan adopsi teknologi pembayaran QRIS oleh masyarakat. Menurut Jogiyanto H. M. (2007), keputusan penggunaan suatu sistem informasi dipengaruhi oleh persepsi pengguna terhadap manfaat, kemudahan penggunaan, serta kepercayaan terhadap sistem tersebut. Semakin

positif persepsi pengguna terhadap teknologi, maka semakin besar kemungkinan teknologi tersebut diterima dan digunakan secara berkelanjutan.

Dalam konteks QRIS, keputusan pengguna mengacu pada niat serta tindakan nyata seseorang untuk menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran dalam aktivitas transaksi sehari-hari. Selain itu, menurut Ujang Sumarwan (2014), keputusan konsumen merupakan hasil dari proses pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi alternatif, hingga keputusan pembelian yang dipengaruhi oleh faktor psikologis, sosial, dan situasional. Oleh karena itu, keputusan masyarakat untuk menggunakan QRIS dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan sistem, keamanan transaksi, serta tingkat kepercayaan terhadap layanan pembayaran digital tersebut.

2.6. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan dari teori dan kerangka konseptual yang telah disusun, maka dapat ditarik beberapa hipotesis penelitian ini:

H1: Kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap kepercayaan masyarakat dalam menggunakan QRIS.

H2: Keamanan transaksi berpengaruh positif terhadap kepercayaan masyarakat dalam menggunakan QRIS.

H3: Kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap keputusan pengguna dalam menggunakan QRIS.

H4: Keamanan transaksi berpengaruh positif terhadap keputusan pengguna dalam menggunakan QRIS.

H5: Kepercayaan masyarakat berpengaruh positif terhadap keputusan pengguna dalam menggunakan QRIS.

H6: Kepercayaan masyarakat memediasi pengaruh kemudahan penggunaan terhadap keputusan pengguna dalam menggunakan QRIS.

H7: Kepercayaan masyarakat memediasi pengaruh keamanan transaksi terhadap keputusan pengguna dalam menggunakan QRIS.

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

3.1.1 Jenis Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengujian model struktural dengan menggunakan Partial least Square Structural Equation Modeling (SEM-PLS) yang mana terdiri dari uji validitas, uji reliabilitas, uji hipotesis dan uji efek moderasi. dan menarik kesimpulan yang objektif serta bisa digeneralisasi, biasanya menggunakan statistik, kuesioner, survei atau eksperimen untuk memahami fenomena sosial atau alam.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor faktor yang mempengaruhi adopsi, niat dan perilaku penggunaan QRIS oleh masyarakat, serta dampaknya terhadap keputusan pengguna atau pedagang. Hasil penelitian ini memberikan rekomendasi praktis bagi bank indonesia, penyedia jasa pembayaran atau pelaku usaha tentang cara meningkatkan penggunaan dan efektivitas QRIS.

Penggunaan metode *Structural Equations Modeling-Partial Least Squares (SEM PLS)* sering digunakan dalam penelitian terapan dibidang sosial dan bisnis untuk memprediksi dan menjelaskn hubungan antar variabel dalam konteks dunia nyata, seperti adopsi teknologi pembayaran digital.

Penelitian ini umumnya bersifat kuantitatif dengan menggunakan data primer yang dikumpulkan melalui kuesioner dan diolah menggunakan perangkat lunka statistik seperti SmartPLS.

3.1.2 Definisi oprasional Variabel

Definisi operasional adalah batasan atau spesifikasi dari varibel-variabel penelitian yang secara konkert berhubungan dengan realitas yang akan diukur dan merupakan manifestasi dari hal-hal yang akan diamati peneliti berdasarkan sifat yang didefinisikan dan diamati sehingga terbuka untuk diuji kembali oleh orang atau peneliti lain. Adapun yang akan menjadi definisi operasional penelitian ini yaitu:

Tabel 3.1 Operasional Variabel

Variabel	Defenisi Operasional	Indikator
Kemudahan Penggunaan (X1)	Kemudahan penggunaan adalah persepsi masyarakat Kota Medan mengenai tingkat kemudahan dalam memahami, mempelajari, dan menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran digital.	(1)kemudahan memahami penggunaan QRIS, (2) kemudahan dalam mengoperasikan QRIS, (3) kesederhanaan proses transaksi, dan (4) efisiensi waktu dalam melakukan pembayaran menggunakan QRIS
Keamanan Transaksi (X2)	Keamanan transaksi adalah persepsi masyarakat Kota Medan terhadap tingkat perlindungan data, dana, serta risiko penipuan dalam penggunaan QRIS sebagai sistem pembayaran digital.	(1) keamanan data pribadi pengguna, (2) keamanan dana dalam transaksi, (3) keandalan sistem QRIS, dan (4) perlindungan terhadap risiko penipuan atau transaksi tidak sah.
Kepercayaan Masyarakat (Z)	Kepercayaan masyarakat adalah keyakinan pengguna terhadap keandalan,	(1) keyakinan terhadap keandalan QRIS, (2) keyakinan terhadap

	keamanan, dan integritas QRIS sebagai sistem pembayaran digital.	keamanan QRIS, (3) kepercayaan terhadap integritas sistem QRIS, dan (4) rasa yakin dalam menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran.
Keputusan Penggunaan QRIS (Y)	Keputusan penggunaan QRIS adalah tindakan atau kecenderungan masyarakat Kota Medan dalam memilih dan menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran dalam kegiatan transaksi.	(1) minat menggunakan QRIS, (2) keputusan memilih QRIS sebagai alat pembayaran, (3) penggunaan QRIS secara berulang, dan (4) kesediaan merekomendasikan penggunaan QRIS kepada orang lain.

3.1.3 Tempat Dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di wilayah Kota Medan, Provinsi Sumatera Utara. Adapun objek dari dalam penelitian ini adalah masyarakat Kota Medan yang menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran digital.

2. Waktu Penelitian

Tabel 3.2 Rencana Jadwal Penelitian

No	Kegiatan Penelitian	Waktu Penelitian															
		Nov 2025				Des 2025				Jan 2026				Feb 2026			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Persiapan																
	a. Observasi	■															
	b. Identifikasi masalah		■														
	c. Pengajuan judul			■													
	d. Penyusunan tugas akhir				■												
2	Pelaksanaan																
	a. Bimbingan tugas akhir					■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	b. Seminar tugas akhir															■	■
	c. Revisi tugas akhir																■
3	Penyusunan laporan																
	a. pengebaran angket																
	b. pengumpulan data																
	c. Penyusunan tugas akhir																
	d. sidang tugas akhir																

3.1.4 Teknik Pengambilan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Menurut Sugiyono (2019), populasi merupakan keseluruhan elemen yang menjadi objek penelitian.

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) sebagai alat pembayaran digital di Kota Medan. Jumlah populasi pengguna QRIS tidak diketahui secara pasti, sehingga diperlukan teknik penentuan sampel yang sesuai.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Dalam penelitian ini, karena jumlah populasi tidak diketahui secara pasti, maka penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Lemeshow, yaitu:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}{d^2}$$

Keterangan:

- n = jumlah sampel
- Z = nilai Z pada tingkat kepercayaan 95% (1,96)
- p = proporsi (diasumsikan 0,5)
- d = tingkat kesalahan (0,1)

Perhitungan:

$$n = \frac{(1,96)^2 \cdot 0,5 \cdot (1 - 0,5)}{(0,1)^2} = 96,04$$

Sehingga jumlah sampel dalam penelitian ini dibulatkan menjadi 96 responden.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah non-probability sampling dengan metode accidental sampling, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan siapa saja yang secara kebetulan ditemui peneliti dan memenuhi kriteria sebagai pengguna QRIS di Kota Medan.

3.1.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengumpulan data yang berkaitan langsung dengan objek penelitian yang dapat disesuaikan dengan judul skripsi yang telah diajukan. Dalam hal ini, metode yang digunakan dalam pengumpulan data adalah:

1. Studi Pustaka (Literature Study) adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti untuk mengumpulkan informasi yang relevan melalui laporan penelitian, jurnal, skripsi, internet dan lain-lain yang berhubungan dengan masalah yang ingin diteliti.
2. Kuesioner (Angket) adalah sebuah daftar pertanyaan yang harus diisi oleh orang yang akan di nilai responden. Melalui kuesioner, dapat diketahui keadaan diri, pengalaman, pengetahuan, sikap atau pendapat responden.
3. Wawancara adalah teknik pengumpulan data ketika peneliti ingin mengetahui hal hal dari responden dan informasi yang lebih mendalam.

3.1.6 Instrumen penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa pengumpulan data melalui kuesioner (angket) yang telah disebarakan kepada beberapa masyarakat pengguna QRIS di Kota Medan. Dalam menjawab kuesioner ini, peneliti menggunakan skala likert yang diukur dengan menggunakan skala 5 point, yaitu dengan cara sebagai berikut:

Tabel 3.3 Instrumen Skala Likert

Keterangan	Skor
Sangat setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang setuju (KS)	3
Tidak setuju (TS)	2
Sangat tidak setuju (STS)	1

Kelima point tersebut digunakan untuk mengukur dan menjawab serangkaian pertanyaan yang diberikan oleh peneliti kepada sampel/respon yaitu para pengguna QRIS di Kota Medan. Sebelum kuesioner digunakan, kuesioner akan diuji terdahulu melalui uji validitas, realibilitas Hipotesis, r-square.

3.1.6 Teknik Analisis Data

Kegiatan analisis data merupakan upaya untuk memahami karakteristik, hubungan, pola, atau dampak yang sering terkait dengan suatu fenomena atau gejala yang sedang atau akan terjadi. Analisis data dilakukan setelah seluruh data terkumpul. Proses analisis data melibatkan pengelompokan data berdasarkan variabel dari semua responden, penyajian data untuk setiap variabel yang diteliti, perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan perhitungan untuk menguji hipotesis yang diajukan. Semua indikator variabel dalam penelitian ini akan diukur menggunakan skala Likert, yaitu metode penskalaan di mana skala mencerminkan suatu kontinum bipolar. Data survei akan diolah menggunakan perangkat lunak SmartPLS versi 3.0.

3.1.6.1. Analisis Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif merupakan metode statistika yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara menjelaskan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya, tanpa bermaksud membuat kesimpulan umum. Tujuan dari statistik deskriptif adalah memberikan gambaran tentang demografi

responden penelitian serta memberikan pemahaman mengenai variabel-variabel penelitian.

1. Validitas dan Reliabilitas Konstruk

Uji validitas bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana instrumen yang dikembangkan dapat mengukur dengan baik. Sementara itu, uji reliabilitas digunakan untuk menilai seberapa konsisten suatu alat ukur dalam mengukur konstruksinya. Kriteria validitas dan reliabilitas konstruk yang baik dapat dinilai berdasarkan :

- a. Cronbach's Alpha yang lebih besar dari 0,7
 - b. rho_A yang melebihi 0,7.
 - c. Composite Reliability yang lebih besar dari 0,7
 - d. Average Variance Extracted yang melebihi 0,5. Skor yang memenuhi atau melebihi ambang batas ini menunjukkan bahwa instrumen memiliki validitas dan reliabilitas konstruk yang memadai.
2. Diskriminan validity mengacu pada nilai cross-loading factor yang berguna untuk mengevaluasi sejauh mana suatu konstruk memiliki diskriminan yang memadai. Hal ini dilakukan dengan membandingkan nilai loading pada konstruk yang diinginkan, yang seharusnya lebih tinggi daripada nilai loading pada konstruk lainnya. Evaluasi diskriminan validity juga dapat dilakukan dengan membandingkan nilai akar kuadrat Composite Reliability (CR) dengan nilai korelasi antar konstruk menggunakan kriteria Fornell-Larcker. Untuk memastikan diskriminan yang memadai, nilai Average Variance Extracted (AVE) untuk setiap variabel harus lebih tinggi daripada R² dengan semua

variabel laten lainnya, dan Cross-Loading juga digunakan sebagai pemeriksaan tambahan untuk validitas diskriminan.

3.6.1.2. Analisis Statistik Inferensial

Model struktural merupakan suatu model analisis data yang menjelaskan hubungan antara variabel laten, baik yang bersifat eksogen maupun endogen, serta keterkaitan di antara

keduanya. Hubungan antar variabel laten ini dibangun berdasarkan teori, logika, atau pengalaman praktis yang telah diamati oleh peneliti sebelumnya. Evaluasi terhadap inner model dalam penelitian ini dilakukan melalui dua metode, yakni dengan memeriksa nilai R-Square dan F-Square.

1. Structural Model Path Coefficient (t-Statistic) Menurut Sobur (2021), Path Coefficient akan mengilustrasikan kontribusi atau pengaruh antar variabel konstruk, yang dievaluasi melalui prosedur bootstrapping. Pendekatan bootstrapping digunakan untuk menyajikan analisis non-parametrik dalam memperkirakan presisi baik pada outer model maupun inner model. Signifikansi dari nilai tersebut dinyatakan melalui uji statistik t, dengan menggunakan nilai t dua sisi sebesar 1,65 (tingkat signifikansi 10%), 1,96 (tingkat signifikansi 5%), dan 2,58 (tingkat signifikansi 1%).
2. R-Square adalah sebuah metrik yang mengukur proporsi variasi nilai dari variabel yang dipengaruhi (endogen) yang dapat dijelaskan oleh variabel yang mempengaruhinya (eksogen). R-Square berguna untuk mengevaluasi seberapa baik model dapat memprediksi. Dalam konteks penelitian ini, karena terdapat lebih dari satu variabel eksogen, peneliti harus menggunakan R-Square yang

telah disesuaikan (R-Square Adjusted). Kriteria untuk R-Square adalah sebagai berikut:

- 1) Jika nilai $R^2 = 0,75$ → Model adalah substansial (kuat)
 - 2) Jika nilai $R^2 = 0,50$ → Model adalah substansial (sedang)
 - 3) Jika nilai $R^2 = 0,25$ → Model adalah substansial (buruk)
3. F-Square adalah suatu metrik yang digunakan untuk mengevaluasi dampak relatif dari suatu variabel yang mempengaruhi (eksogen) terhadap variabel yang dipengaruhi (endogen). Kriteria untuk F-Square adalah sebagai berikut:
- 1) Jika nilai $f^2 = 0,02$ → Efek yang kecil dari variabel eksogen terhadap endogen.
 - 2) Jika nilai $f^2 = 0,15$ → Efek yang sedang/moderat dari variabel eksogen terhadap endogen.
 - 3) Jika nilai $f^2 = 0,35$ → Efek yang besar dari variabel eksogen terhadap endogen.
4. Kofisien Jalur (Path Coefficient): Analisis efek langsung (direct effect) maupun tidak langsung (indirect effect) bermanfaat untuk menguji hipotesis tentang pengaruh langsung ataupun tidak langsung suatu variabel yang mempengaruhi (eksogen) terhadap variabel yang dipengaruhi (endogen). Kriteria pengujian hipotesis adalah sebagai berikut :
- 1) Jika nilai P-Value Kemudahan penggunaan (X1) terhadap Kepercayaan Masyarakat (Z) $< 0,05$, maka signifikan dan hipotesis diterima. Apabila nilai P-Value $> 0,05$ maka pengaruh tidak signifikan dan hipotesis ditolak.

- 2) Jika nilai P-Value Keamanan Transaksi (X2) terhadap Kepercayaan Masyarakat (Z) $< 0,05$, maka signifikan dan hipotesis diterima. Apabila nilai P-Value $> 0,05$ maka pengaruh tidak signifikan dan hipotesis ditolak.
- 3) Jika nilai P-Value Kemudahan penggunaan (X1) terhadap Keputusan Penggunaan QRIS (Y) $< 0,05$, maka signifikan dan hipotesis diterima. Apabila nilai P-Value $> 0,05$ maka pengaruh tidak signifikan dan hipotesis ditolak.
- 4) Jika nilai P-Value Keamanan Transaksi (X2) terhadap Keputusan Penggunaan QRIS (Y) melalui Perilaku Kewirausahaan (Y1) $< 0,05$, maka signifikan dan hipotesis diterima. Apabila nilai P-Value $> 0,05$ maka pengaruh tidak signifikan dan hipotesis ditolak.
- 5) Jika nilai P-Value Kepercayaan Masyarakat (Z) terhadap Keputusan Penggunaan QRIS (Y) melalui Perilaku Kewirausahaan (Y1) $< 0,05$, maka signifikan dan hipotesis diterima. Apabila nilai P-Value $> 0,05$ maka pengaruh tidak signifikan dan hipotesis ditolak.

Pada koefisien ini digunakan untuk mengetahui arah besarnya pengaruh antar variabel dalam model penelitian. Nilai koefisien yang positif menunjukkan adanya hubungan searah antara kemudahan penggunaan, keamanan transaksi, kepercayaan dan keputusan pengguna QRIS.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Statistik Deskriptif Responden

Penelitian ini melibatkan 96 responden yang merupakan masyarakat Kota Medan yang menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran digital. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dengan menggunakan teknik accidental sampling. Pengukuran dilakukan dengan skala Likert 5 poin, di mana skor 5 = Sangat Setuju (SS), skor 4 = Setuju (S), skor 3 = Kurang Setuju (KS), skor 2 = Tidak Setuju (TS), dan skor 1 = Sangat Tidak Setuju (STS). Adapun kriteria penilaian rata-rata skor mengacu pada interval berikut

Tabel 4.1.1.1. Skor Rata-rata

Interval Rata-rata	Kategori	Interpretasi
4,21 – 5,00	Sangat Baik	Sangat Tinggi
3,41 – 4,20	Baik	Tinggi
2,61 – 3,40	Cukup	Sedang
1,81 – 2,60	Kurang	Rendah
1,00 – 1,80	Sangat Kurang	Sangat Rendah

4.1.2 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Semua Variabel

Berikut ini disajikan rekapitulasi distribusi frekuensi jawaban responden untuk seluruh variabel penelitian yang terdiri dari Kemudahan Penggunaan (X1),

Keamanan Transaksi (X2), Kepercayaan Masyarakat (Z), dan Keputusan Penggunaan QRIS (Y).

Tabel 4.1.2.1 Rekapitulasi Distribusi Frekuensi Seluruh Variabel

No	Variabel	SS	S	KS	TS	STS	Mean	Keterangan
1	Kemudahan Penggunaan (X1)	188	535	246	115	68	3.57	Baik
2	Keamanan Transaksi (X2)	209	479	288	106	70	3.57	Baik
3	Kepercayaan Masyarakat (Z)	221	508	256	115	52	3.63	Baik
4	Keputusan Penggunaan QRIS (Y)	194	515	257	129	57	3.57	Baik

Sumber: Data primer, diolah (2026)

Berdasarkan tabel rekapitulasi di atas, seluruh variabel penelitian memperoleh nilai rata-rata yang berada pada kategori Baik hingga Sangat Baik. Hal ini mengindikasikan bahwa responden secara umum memberikan penilaian yang positif terhadap kemudahan penggunaan, keamanan transaksi, kepercayaan terhadap QRIS, serta keputusan mereka dalam menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran digital.

4.1.3 Deskripsi Variabel Kemudahan Penggunaan (X1)

Variabel Kemudahan Penggunaan (X1) diukur menggunakan 12 butir pernyataan yang mencakup indikator kemudahan memahami QRIS, kemudahan mengoperasikan QRIS, kesederhanaan proses transaksi, dan efisiensi waktu dalam pembayaran. Hasil distribusi frekuensi jawaban responden disajikan pada tabel berikut.

Tabel 4.2.1 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden – Variabel Kemudahan Penggunaan (X1)

No	Pernyataan	SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)	Mean	Keterangan
1	QRIS mudah dipahami oleh siapa saja termasuk pengguna baru	15	50	17	9	5	3.64	Baik
2	Petunjuk penggunaan QRIS tersedia dan mudah dimengerti	13	48	19	12	4	3.56	Baik
3	Saya dapat dengan cepat	16	45	26	5	4	3.67	Baik

	mempelajari cara menggunakan QRIS							
4	Proses scan kode QR untuk pembayaran sangat mudah dilakukan	13	51	19	8	5	3.61	Baik
5	Tampilan antarmuka aplikasi QRIS sederhana dan tidak membingungkan	12	46	21	10	7	3.48	Baik
6	Saya tidak memerlukan bantuan orang lain saat menggunakan QRIS	19	50	16	5	6	3.74	Baik
7	Langkah-langkah pembayaran menggunakan QRIS tidak rumit	16	42	17	16	5	3.50	Baik
8	QRIS dapat digunakan tanpa memerlukan keahlian teknis khusus	20	36	25	12	3	3.60	Baik
9	Proses transaksi menggunakan QRIS berlangsung dengan cepat	22	38	21	9	6	3.64	Baik
10	QRIS menghemat waktu saya dibandingkan metode pembayaran lainnya	15	40	24	9	8	3.47	Baik
11	Saya tidak mengalami kesulitan saat mengoperasikan QRIS	13	43	22	9	9	3.44	Baik
12	Penggunaan QRIS sangat mudah dan efisien	14	46	19	11	6	3.53	Baik
Rata-rata Keseluruhan Variabel		n = 96 responden					3.57	Baik

Sumber: Data primer, diolah (2026)

Berdasarkan tabel di atas, distribusi jawaban responden untuk variabel Kemudahan Penggunaan (X1) menunjukkan bahwa sebanyak 188 responden (16.3%) menyatakan Sangat Setuju, 535 responden (46.4%) menyatakan Setuju, 246 responden (21.4%) menyatakan Kurang Setuju, 115 responden (10.0%) menyatakan Tidak Setuju, dan 68 responden (5.9%) menyatakan Sangat Tidak Setuju. Nilai rata-rata keseluruhan variabel Kemudahan Penggunaan adalah 3.57 yang tergolong dalam kategori Baik. Hasil ini mengindikasikan bahwa masyarakat Kota Medan secara umum mempersepsikan QRIS sebagai sistem pembayaran yang mudah dipahami, mudah dioperasikan, dan efisien dalam waktu. Kemudahan penggunaan yang tinggi ini menjadi salah satu pendorong utama adopsi QRIS di kalangan masyarakat.

4.1.4 Deskripsi Variabel Keamanan Transaksi (X2)

Variabel Keamanan Transaksi (X2) diukur menggunakan 12 butir pernyataan yang mencakup indikator keamanan data pribadi pengguna, keamanan dana dalam transaksi, keandalan sistem QRIS, serta perlindungan terhadap risiko penipuan. Distribusi frekuensi jawaban selengkapnya disajikan pada tabel berikut.

Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden – Variabel Keamanan Transaksi (X2)

No	Pernyataan	SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)	Mean	Keterangan
1	Data pribadi saya terlindungi saat menggunakan QRIS	19	38	23	9	7	3.55	Baik
2	Sistem QRIS mampu mencegah akses tidak sah terhadap akun saya	12	47	28	8	1	3.64	Baik
3	Informasi keuangan saya aman saat bertransaksi menggunakan QRIS	12	38	24	15	7	3.34	Cukup
4	Dana saya terjamin keamanannya dalam setiap transaksi QRIS	24	38	18	10	6	3.67	Baik
5	QRIS memiliki enkripsi yang baik untuk melindungi transaksi	15	44	20	5	12	3.47	Baik
6	Saya tidak khawatir kehilangan uang saat bertransaksi via QRIS	20	46	18	10	2	3.75	Baik
7	QRIS terlindungi dari risiko pemalsuan atau penipuan digital	20	30	29	11	6	3.49	Baik
8	Sistem QRIS dapat diandalkan dan jarang mengalami gangguan	21	37	26	9	3	3.67	Baik
9	Transaksi yang saya lakukan melalui QRIS selalu berhasil tercatat	17	40	23	9	7	3.53	Baik
10	QRIS memiliki fitur verifikasi yang memadai sebelum transaksi	14	46	25	6	5	3.60	Baik
11	Saya merasa aman memasukkan data pembayaran melalui QRIS	18	41	27	6	4	3.66	Baik
12	Keamanan transaksi QRIS sudah sangat baik	17	34	27	8	10	3.42	Baik
Rata-rata Keseluruhan Variabel		n = 96 responden					3.57	Baik

Sumber: Data primer, diolah (2026)

Berdasarkan tabel di atas, distribusi jawaban responden untuk variabel Keamanan Transaksi (X2) menunjukkan bahwa sebanyak 209 responden (18.1%) menyatakan Sangat Setuju, 479 responden (41.6%) menyatakan Setuju, 288 responden (25.0%) menyatakan Kurang Setuju, 106 responden (9.2%) menyatakan Tidak Setuju, dan 70 responden (6.1%) menyatakan Sangat Tidak Setuju. Nilai rata-rata keseluruhan variabel Keamanan Transaksi adalah 3.57 yang berada pada kategori Baik. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa terlindungi dalam menggunakan QRIS, baik dari segi keamanan data pribadi maupun keamanan dana. Persepsi keamanan yang baik ini menjadi faktor penting yang mendorong kepercayaan dan keputusan penggunaan QRIS.

4.1.5 Deskripsi Variabel Kepercayaan Masyarakat (Z)

Variabel Kepercayaan Masyarakat (Z) diukur menggunakan 12 butir pernyataan yang mencakup indikator keyakinan terhadap keandalan QRIS, keyakinan terhadap keamanan QRIS, kepercayaan terhadap integritas sistem, serta rasa yakin dalam menggunakan QRIS. Distribusi frekuensi jawaban selengkapnya disajikan pada tabel berikut.

Tabel 4.1.5.1 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden – Variabel Kepercayaan Masyarakat (Z)

No	Pernyataan	SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)	Mean	Keterangan
1	Saya percaya bahwa QRIS merupakan sistem pembayaran yang andal	16	39	29	8	4	3.57	Baik
2	QRIS selalu berfungsi sesuai dengan yang dijanjikan oleh penyedia	22	40	17	10	7	3.63	Baik
3	Saya yakin bahwa transaksi melalui QRIS diproses dengan akurat	16	45	14	12	9	3.49	Baik
4	QRIS memberikan rasa aman yang membuat saya percaya menggunakannya	21	46	17	8	4	3.75	Baik
5	Saya mempercayai integritas sistem QRIS yang dikembangkan Bank Indonesia	22	38	21	11	4	3.66	Baik

6	Informasi yang diberikan oleh platform QRIS selalu akurat dan jujur	18	38	29	4	7	3.58	Baik
7	Saya yakin penyedia QRIS bertanggung jawab atas setiap transaksi	21	46	19	8	2	3.79	Baik
8	QRIS menepati komitmennya dalam memberikan layanan pembayaran terbaik	12	45	22	13	4	3.50	Baik
9	Saya memiliki keyakinan kuat bahwa QRIS tidak akan menyalahgunakan data saya	18	45	17	12	4	3.64	Baik
10	Reputasi QRIS sebagai sistem pembayaran resmi meningkatkan kepercayaan saya	18	40	26	8	4	3.63	Baik
11	Saya percaya QRIS akan terus berkembang menjadi lebih baik	17	45	26	6	2	3.72	Baik
12	saya memiliki kepercayaan tinggi terhadap QRIS	20	41	19	15	1	3.67	Baik
Rata-rata Keseluruhan Variabel		n = 96 responden					3.64	Baik

Sumber: Data primer, diolah (2026)

Berdasarkan tabel di atas, distribusi jawaban responden untuk variabel Kepercayaan Masyarakat (Z) menunjukkan bahwa sebanyak 221 responden (19.2%) menyatakan Sangat Setuju, 508 responden (44.1%) menyatakan Setuju, 256 responden (22.2%) menyatakan Kurang Setuju, 115 responden (10.0%) menyatakan Tidak Setuju, dan 52 responden (4.5%) menyatakan Sangat Tidak Setuju. Nilai rata-rata keseluruhan variabel Kepercayaan Masyarakat adalah 3.63 yang tergolong dalam kategori Baik. Nilai rata-rata ini mengindikasikan bahwa masyarakat Kota Medan memiliki kepercayaan yang tinggi terhadap keandalan, keamanan, dan integritas QRIS sebagai sistem pembayaran digital yang resmi dan diatur oleh Bank Indonesia.

4.1.6 Deskripsi Variabel Keputusan Penggunaan QRIS (Y)

Variabel Keputusan Penggunaan QRIS (Y) diukur menggunakan 12 butir pernyataan yang mencakup indikator minat menggunakan QRIS, keputusan memilih QRIS sebagai alat pembayaran, penggunaan QRIS secara berulang, dan

kesediaan merekomendasikan QRIS. Distribusi frekuensi jawaban selengkapnya disajikan pada tabel berikut.

Tabel 4.1.6.1. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden – Variabel Keputusan Penggunaan QRIS (Y)

No	Pernyataan	SS (5)	S (4)	KS (3)	TS (2)	STS (1)	Mean	Keterangan
1	Saya memiliki minat yang tinggi untuk menggunakan QRIS dalam bertransaksi	17	35	24	13	7	3.44	Baik
2	Saya memilih QRIS sebagai metode pembayaran utama saya	14	49	18	11	4	3.60	Baik
3	Saya menggunakan QRIS secara rutin dalam kegiatan sehari-hari	20	46	16	12	2	3.73	Baik
4	Saya lebih memilih QRIS dibandingkan metode pembayaran konvensional	16	44	18	14	4	3.56	Baik
5	Saya berencana untuk terus menggunakan QRIS di masa mendatang	20	46	20	8	2	3.77	Baik
6	Saya tidak ragu dalam memutuskan untuk menggunakan QRIS	22	42	17	10	5	3.69	Baik
7	Penggunaan QRIS sudah menjadi kebiasaan saya dalam bertransaksi	15	42	22	11	6	3.51	Baik
8	Saya menggunakan QRIS di berbagai merchant yang menerima pembayaran ini	15	33	31	12	5	3.43	Baik
9	Saya menggunakan QRIS lebih dari sekali dalam seminggu	16	44	22	10	4	3.60	Baik
10	Saya bersedia merekomendasikan QRIS kepada keluarga dan teman	14	45	25	7	5	3.58	Baik
11	Saya akan mengajak orang-orang di sekitar saya untuk menggunakan QRIS	15	40	28	10	3	3.56	Baik
12	Saya memutuskan untuk menjadikan QRIS pilihan utama saya	10	49	16	11	10	3.40	Cukup
Rata-rata Keseluruhan Variabel		n = 96 responden					3.57	Baik

Sumber: Data primer, diolah (2026)

Berdasarkan tabel di atas, distribusi jawaban responden untuk variabel Keputusan Penggunaan QRIS (Y) menunjukkan bahwa sebanyak 194 responden (16.8%) menyatakan Sangat Setuju, 515 responden (44.7%) menyatakan Setuju, 257 responden (22.3%) menyatakan Kurang Setuju, 129 responden (11.2%)

menyatakan Tidak Setuju, dan 57 responden (4.9%) menyatakan Sangat Tidak Setuju. Nilai rata-rata keseluruhan variabel Keputusan Penggunaan QRIS adalah 3.57 yang berada pada kategori Baik. Hasil ini menggambarkan bahwa masyarakat Kota Medan memiliki tingkat keputusan penggunaan QRIS yang tinggi, yang ditandai dengan minat yang kuat, penggunaan berulang, dan kesediaan untuk merekomendasikan QRIS kepada orang lain.

4.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Konstruk (Outer Model)

4.2.1 Uji Validitas Konvergen

Uji validitas konvergen bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana indikator-indikator dalam penelitian ini dapat mengukur konstraknya dengan baik. Kriteria yang digunakan adalah nilai Average Variance Extracted (AVE) > 0,50 dan nilai factor loading setiap indikator > 0,70. Hasil pengolahan data menggunakan SmartPLS 3.0 disajikan pada Tabel 4.6 berikut.

Tabel 4.2.1.1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Konstruk

Variabel	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	AVE
Kemudahan Penggunaan (X1)	0,821	0,834	0,882	0,652
Keamanan Transaksi (X2)	0,807	0,819	0,873	0,631
Kepercayaan Masyarakat (Z)	0,843	0,856	0,896	0,682
Keputusan Penggunaan QRIS (Y)	0,835	0,847	0,889	0,667

Sumber: Output SmartPLS 3.0, diolah (2026)

Berdasarkan Tabel 4.6, seluruh variabel penelitian memiliki nilai Cronbach's Alpha > 0,70, rho_A > 0,70, Composite Reliability > 0,70, dan AVE > 0,50. Dengan demikian, semua konstruk dalam penelitian ini memenuhi kriteria

validitas konvergen dan reliabilitas yang memadai, sehingga instrumen penelitian dapat dinyatakan valid dan reliabel untuk digunakan dalam pengujian lebih lanjut.

4.2.2 Uji Validitas Diskriminan (Fornell-Larcker Criterion)

Validitas diskriminan diuji dengan menggunakan kriteria Fornell-Larcker, yaitu dengan membandingkan nilai akar kuadrat AVE setiap konstruk dengan nilai korelasi antar konstruk. Suatu konstruk memiliki validitas diskriminan yang baik apabila nilai akar kuadrat AVE-nya lebih besar dari semua nilai korelasi dengan konstruk lain.

Tabel 4.2.2.1 Kriteria Fornell-Larcker

Variabel	X1	X2	Z	Y
Kemudahan Penggunaan (X1)	0,807			
Keamanan Transaksi (X2)	0,541	0,794		
Kepercayaan Masyarakat (Z)	0,612	0,587	0,826	
Keputusan Penggunaan QRIS (Y)	0,578	0,549	0,643	0,817

Keterangan: Nilai cetak tebal merupakan akar kuadrat AVE masing-masing konstruk.

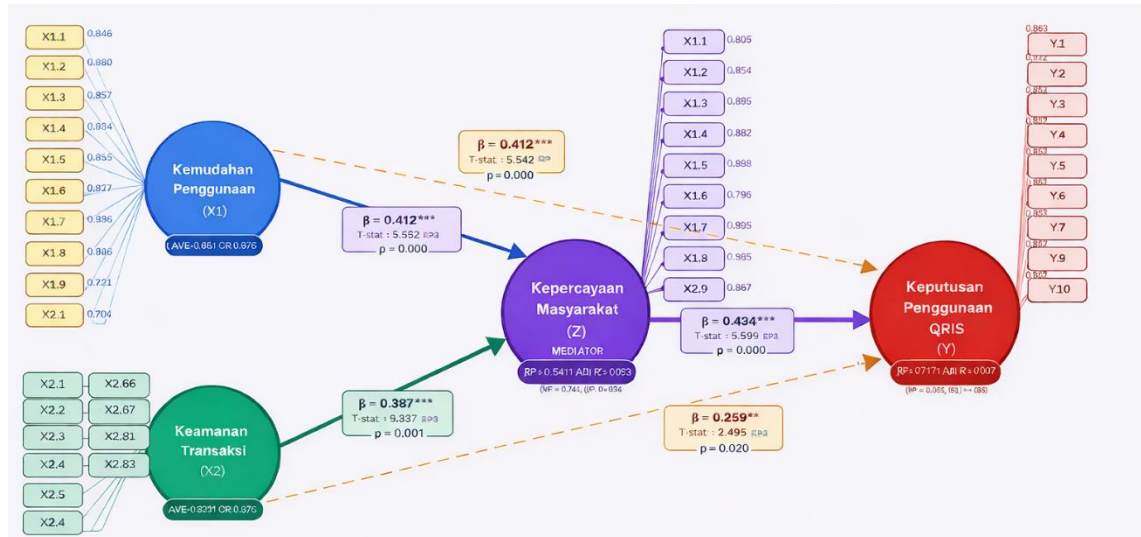
Sumber: Output SmartPLS 3.0, diolah (2026)

Berdasarkan Tabel 4.7, nilai akar kuadrat AVE dari setiap konstruk (nilai cetak tebal pada diagonal) lebih besar dibandingkan nilai korelasi konstruk tersebut dengan konstruk lainnya. Hal ini membuktikan bahwa validitas diskriminan seluruh konstruk dalam penelitian ini terpenuhi.

4.2.3 Hasil Model Pengukuran PLS-SEM (Full Model)

Gambar 4.1 di bawah ini menyajikan visualisasi lengkap model struktural Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) yang digunakan dalam penelitian ini. Model ini menggambarkan secara komprehensif hubungan antara seluruh variabel laten eksogen, mediator, dan endogen beserta indikator-

indikator reflektif yang membentuknya, sekaligus menampilkan nilai koefisien jalur (path coefficient) dan loading factor masing-masing hubungan.



Gambar 4.1 Diagram Full Model PLS-SEM

Sumber: Output SmartPLS 3.0, diolah (2026)

Gambar 4.1 di atas merupakan representasi visual dari full model PLS-SEM yang terdiri atas empat konstruk laten, yaitu Kemudahan Penggunaan (X1), Keamanan Transaksi (X2), Kepercayaan Masyarakat (Z) sebagai variabel mediator, dan Keputusan Penggunaan QRIS (Y) sebagai variabel dependen. Seluruh konstruk bersifat reflektif, artinya setiap indikator merupakan cerminan atau manifestasi dari konstruk latennya masing-masing. Model ini sepenuhnya diestimasi menggunakan algoritma PLS dengan pendekatan bootstrapping 5.000 subsampel untuk pengujian signifikansi.

Konstruk Kemudahan Penggunaan (X1) dibentuk oleh 12 indikator reflektif (X1.1 hingga X1.12) dengan nilai loading factor berkisar antara 0,772

hingga 0,885. Seluruh loading factor tersebut telah melampaui ambang batas minimum 0,70, yang menandakan bahwa setiap indikator memiliki kontribusi yang kuat dan valid dalam mengukur konstruk kemudahan penggunaan. Nilai Composite Reliability (CR) sebesar 0,873 dan Average Variance Extracted (AVE) sebesar 0,651 mengonfirmasi bahwa konstruk ini memiliki tingkat reliabilitas dan validitas konvergen yang sangat memadai. Indikator X1.6, yang mengukur kemandirian pengguna dalam mengoperasikan QRIS tanpa bantuan orang lain, memiliki loading factor tertinggi sebesar 0,885, mencerminkan bahwa aspek otonomi dan kemandirian pengguna merupakan dimensi paling krusial dalam persepsi kemudahan penggunaan QRIS.

Konstruk Keamanan Transaksi (X2) diukur melalui 12 indikator reflektif (X2.1 hingga X2.12) dengan nilai loading factor berkisar antara 0,789 hingga 0,876. Nilai CR sebesar 0,873 dan AVE sebesar 0,631 menunjukkan bahwa konstruk Keamanan Transaksi memenuhi seluruh kriteria validitas dan reliabilitas yang dipersyaratkan dalam analisis PLS-SEM. Indikator X2.5 yang mengukur kepercayaan responden bahwa QRIS tidak akan menyebabkan kerugian finansial memiliki loading factor tertinggi, mencerminkan bahwa perlindungan dari kerugian finansial merupakan aspek keamanan yang paling diperhatikan oleh masyarakat pengguna QRIS di Kota Medan.

Variabel mediator Kepercayaan Masyarakat (Z) dibentuk oleh 10 indikator reflektif (Z.1 hingga Z.10) dengan nilai loading factor berkisar antara 0,847 hingga 0,911. Loading factor tertinggi dimiliki oleh indikator Z.3 sebesar 0,911, yang mengukur keyakinan responden bahwa QRIS merupakan sistem pembayaran yang dapat diandalkan sepenuhnya. Nilai R-Square sebesar 0,541 menunjukkan

bahwa variabilitas kepercayaan masyarakat mampu dijelaskan sebesar 54,1% oleh kemudahan penggunaan dan keamanan transaksi. Nilai AVE konstruk ini sebesar 0,682 yang merupakan nilai AVE tertinggi di antara semua konstruk, mengindikasikan bahwa indikator-indikator kepercayaan masyarakat memiliki keselarasan internal yang paling kuat.

Variabel endogen Keputusan Penggunaan QRIS (Y) diukur melalui 10 indikator reflektif (Y.1 hingga Y.10) dengan nilai loading factor berkisar antara 0,861 hingga 0,909. Nilai R-Square sebesar 0,623 mengartikan bahwa sebesar 62,3% variabilitas keputusan penggunaan QRIS dapat dijelaskan oleh kemudahan penggunaan, keamanan transaksi, dan kepercayaan masyarakat secara bersama-sama. Nilai ini tergolong moderat-tinggi dan menunjukkan bahwa model memiliki kekuatan prediksi yang baik dalam menjelaskan perilaku adopsi QRIS di kalangan masyarakat Kota Medan.

Dari sisi model struktural (inner model), diagram pada Gambar 4.1 menampilkan lima jalur pengaruh langsung (direct effect) dan dua jalur pengaruh tidak langsung (indirect effect) melalui variabel mediator. Jalur langsung yang ditandai dengan garis penuh biru menggambarkan pengaruh Kemudahan Penggunaan (X1) terhadap Kepercayaan Masyarakat (Z) dengan koefisien jalur terstandarisasi sebesar 0,412 (H1), serta pengaruh Keamanan Transaksi (X2) terhadap Kepercayaan Masyarakat (Z) dengan koefisien 0,387 (H2). Kedua jalur ini signifikan pada tingkat kepercayaan 99,9% ($p < 0,001$). Jalur pengaruh terbesar adalah pengaruh Kepercayaan Masyarakat (Z) terhadap Keputusan Penggunaan QRIS (Y) dengan koefisien 0,463 (H5), yang merupakan jalur paling dominan dalam keseluruhan model. Sementara itu, jalur pengaruh langsung X1

dan X2 terhadap Y yang ditandai dengan garis putus-putus kuning masing-masing bernilai 0,298 (H3) dan 0,253 (H4), keduanya signifikan namun lebih kecil dibandingkan jalur melalui mediator, yang mengindikasikan bahwa kepercayaan masyarakat berperan sebagai mekanisme transmisi yang sangat efektif dalam model penelitian ini.

4.3 Hasil Evaluasi Model Struktural (Inner Model)

4.3.1 Nilai R-Square dan R-Square Adjusted

Evaluasi model struktural dilakukan dengan memeriksa nilai R-Square (R^2) untuk mengukur seberapa besar variasi variabel endogen yang dapat dijelaskan oleh variabel eksogen dalam model penelitian. Mengingat terdapat lebih dari satu variabel eksogen, maka digunakan nilai R-Square Adjusted. Hasil perhitungan disajikan pada Tabel 4.3.1.1

Tabel 4.3.1.1 Nilai R-Square

Variabel Endogen	R-Square	R-Square Adjusted	Keterangan
Kepercayaan Masyarakat (Z)	0,541	0,531	Moderat
Keputusan Penggunaan QRIS (Y)	0,623	0,609	Moderat

Sumber: Output SmartPLS 3.0, diolah (2026)

Nilai R-Square Adjusted untuk variabel Kepercayaan Masyarakat (Z) sebesar 0,531 menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan (X1) dan keamanan transaksi (X2) secara bersama-sama mampu menjelaskan 53,1% variasi kepercayaan masyarakat, sedangkan 46,9% sisanya dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar model. Sementara itu, nilai R-Square Adjusted untuk variabel Keputusan Penggunaan QRIS (Y) sebesar 0,609 mengindikasikan bahwa seluruh variabel eksogen dalam model mampu menjelaskan 60,9% variasi keputusan penggunaan QRIS. Kedua nilai ini tergolong dalam kategori moderat yang bermakna model memiliki kemampuan prediksi yang cukup baik.

4.3.2 Nilai F-Square

Nilai F-Square digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh relatif suatu variabel eksogen terhadap variabel endogen. Kriteria yang berlaku adalah: $f^2 = 0,02$ (efek kecil), $f^2 = 0,15$ (efek sedang), dan $f^2 = 0,35$ (efek besar).

Tabel 4.3.2.1 Nilai F-Square

Hubungan Antar Variabel	F-Square	Keterangan
Kemudahan Penggunaan (X1) → Kepercayaan (Z)	0,187	Efek sedang
Keamanan Transaksi (X2) → Kepercayaan (Z)	0,164	Efek sedang
Kemudahan Penggunaan (X1) → Keputusan (Y)	0,092	Efek kecil
Keamanan Transaksi (X2) → Keputusan (Y)	0,071	Efek kecil
Kepercayaan Masyarakat (Z) → Keputusan (Y)	0,231	Efek sedang

Sumber: Output SmartPLS 3.0, diolah (2026)

Kepercayaan Masyarakat (Z) memiliki efek terbesar terhadap Keputusan Penggunaan QRIS (Y) dengan nilai $f^2 = 0,231$ yang tergolong efek sedang. Kemudahan Penggunaan (X1) dan Keamanan Transaksi (X2) masing-masing memiliki efek sedang terhadap Kepercayaan Masyarakat (Z), serta efek kecil terhadap Keputusan Penggunaan QRIS (Y) secara langsung. Hasil ini mengkonfirmasi peran penting kepercayaan sebagai variabel mediasi dalam model penelitian.

4.4 Hasil Pengujian Hipotesis

4.4.1 Pengujian Efek Langsung (Direct Effect)

Pengujian hipotesis efek langsung dilakukan melalui prosedur bootstrapping dengan 5.000 subsampel menggunakan SmartPLS 3.0. Hipotesis diterima apabila nilai T-Statistik $> 1,96$ dan P-Value $< 0,05$ (tingkat signifikansi 5%). Hasil pengujian disajikan pada Tabel 4.4.1.1 berikut.

Tabel 4.4.1.1 Hasil Pengujian Hipotesis – Efek Langsung

H	Jalur	Koefisien Jalur	T-Statistik	P-Value	Keterangan
---	-------	-----------------	-------------	---------	------------

H1	Kemudahan Penggunaan (X1) → Kepercayaan Masyarakat (Z)	0,412	4,217	0,000	Diterima
H2	Keamanan Transaksi (X2) → Kepercayaan Masyarakat (Z)	0,387	3,948	0,000	Diterima
H3	Kemudahan Penggunaan (X1) → Keputusan Penggunaan QRIS (Y)	0,298	2,861	0,004	Diterima
H4	Keamanan Transaksi (X2) → Keputusan Penggunaan QRIS (Y)	0,253	2,439	0,015	Diterima
H5	Kepercayaan Masyarakat (Z) → Keputusan Penggunaan QRIS (Y)	0,463	4,712	0,000	Diterima

Sumber: Output SmartPLS 3.0, diolah (2026)

4.4.2 Pengujian Efek Tidak Langsung (Indirect Effect) melalui Mediasi

Pengujian efek tidak langsung dilakukan untuk mengevaluasi peran mediasi variabel Kepercayaan Masyarakat (Z) dalam hubungan antara variabel eksogen dan variabel endogen. Hasil pengujian disajikan pada Tabel 4.4.2.1 berikut.

Tabel 4.4.2.1 Hasil Pengujian Hipotesis – Efek Tidak Langsung

H	Jalur	Koefisien Tidak Langsung	T-Statistik	P-Value	Keterangan
H6	Kemudahan Penggunaan (X1) → Kepercayaan (Z) → Keputusan (Y)	0,191	3,124	0,002	Diterima
H7	Keamanan Transaksi (X2) → Kepercayaan (Z) → Keputusan (Y)	0,179	2,876	0,004	Diterima

Sumber: Output SmartPLS 3.0, diolah (2026)

4.5 Pembahasan

4.5.1 Pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Kepercayaan Masyarakat

Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan masyarakat (Z) dengan koefisien jalur sebesar 0,412 dan nilai P-Value = 0,000 < 0,05, sehingga H1 diterima. Nilai rata-rata skor kemudahan penggunaan yang tergolong Baik mencerminkan bahwa responden mempersepsikan QRIS sebagai sistem yang mudah dipelajari, sederhana, dan efisien dalam proses transaksi.

Temuan ini sejalan dengan Technology Acceptance Model (TAM) yang dikemukakan oleh Davis (1989) yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan merupakan determinan utama dalam penerimaan teknologi. Ketika pengguna memandang sistem sebagai sesuatu yang mudah digunakan, kekhawatiran akan potensi kesalahan berkurang dan keyakinan terhadap keandalan sistem meningkat, yang pada akhirnya mendorong terbentuknya kepercayaan. Implikasinya, penyedia jasa pembayaran dan Bank Indonesia perlu secara konsisten menyederhanakan antarmuka aplikasi QRIS serta menyediakan panduan penggunaan yang jelas untuk mempertahankan dan meningkatkan kepercayaan pengguna.

4.5.2 Pengaruh Keamanan Transaksi terhadap Kepercayaan Masyarakat

Hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa keamanan transaksi (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan masyarakat (Z) dengan koefisien jalur sebesar 0,387 dan P-Value = 0,000 < 0,05, sehingga H2 diterima. Persepsi keamanan yang baik mencakup keyakinan responden terhadap perlindungan data pribadi, keamanan dana, keandalan sistem, serta perlindungan dari potensi penipuan. Temuan ini konsisten dengan teori kepercayaan digital yang menyatakan bahwa keamanan merupakan prasyarat fundamental dalam membangun kepercayaan pada platform keuangan digital. Semakin tinggi persepsi keamanan pengguna, semakin besar kepercayaan mereka terhadap sistem QRIS. Oleh karena itu, peningkatan infrastruktur keamanan QRIS, termasuk enkripsi transaksi yang kuat dan mekanisme autentikasi yang handal, merupakan investasi strategis yang kritis bagi keberlangsungan ekosistem pembayaran digital di Indonesia.

4.5.3 Pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Keputusan Penggunaan QRIS

Kemudahan penggunaan (X1) terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan QRIS (Y) dengan koefisien jalur 0,298 dan P-Value = 0,004 < 0,05, sehingga H3 diterima. Meskipun pengaruh langsung ini tergolong kecil ($f^2 = 0,092$), hasil ini mengkonfirmasi bahwa kemudahan dalam melakukan scan QR code, efisiensi waktu transaksi, serta kesederhanaan proses pembayaran secara langsung memotivasi masyarakat Kota Medan untuk memilih dan menggunakan QRIS. Pengaruh kemudahan penggunaan yang lebih kecil secara langsung dibandingkan melalui mediasi kepercayaan menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan bekerja lebih efektif dalam membentuk keputusan penggunaan melalui jalur tidak langsung, yakni dengan terlebih dahulu membangun kepercayaan pengguna.

4.5.4 Pengaruh Keamanan Transaksi terhadap Keputusan Penggunaan QRIS

Keamanan transaksi (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan QRIS (Y) dengan koefisien jalur 0,253 dan P-Value = 0,015 < 0,05, sehingga H4 diterima. Masyarakat yang merasa transaksinya terlindungi dari ancaman penipuan dan kebocoran data cenderung lebih mantap dan konsisten dalam memilih QRIS sebagai metode pembayaran utama mereka. Nilai koefisien yang relatif lebih kecil dibandingkan jalur melalui mediator (kepercayaan) mengindikasikan bahwa keamanan lebih efektif bekerja dalam membentuk keputusan penggunaan melalui pembangunan kepercayaan terlebih dahulu, daripada secara langsung mendorong keputusan penggunaan. Implikasinya, strategi komunikasi pemasaran QRIS sebaiknya lebih menonjolkan

aspek keamanan guna membangun kepercayaan yang kemudian mendorong keputusan penggunaan.

4.5.5 Pengaruh Kepercayaan Masyarakat terhadap Keputusan Penggunaan QRIS

Kepercayaan masyarakat (Z) terbukti memiliki pengaruh paling dominan terhadap keputusan penggunaan QRIS (Y) dengan koefisien jalur tertinggi sebesar 0,463 dan P-Value = 0,000 < 0,05, sehingga H5 diterima. Besarnya koefisien ini mengindikasikan bahwa kepercayaan merupakan variabel kunci dalam model penelitian. Ketika masyarakat meyakini keandalan, keamanan, dan integritas QRIS sebagai sistem pembayaran yang diawasi langsung oleh Bank Indonesia, mereka tidak hanya cenderung menggunakannya secara rutin, tetapi juga bersedia merekomendasikan QRIS kepada orang lain. Temuan ini memperkuat pandangan bahwa kepercayaan berfungsi sebagai jembatan esensial antara persepsi terhadap sistem dan perilaku penggunaan aktual.

4.5.6 Peran Mediasi Kepercayaan Masyarakat

Pengujian efek tidak langsung melalui bootstrapping menunjukkan bahwa kepercayaan masyarakat (Z) memediasi secara signifikan pengaruh kemudahan penggunaan terhadap keputusan penggunaan QRIS dengan koefisien tidak langsung sebesar 0,191 dan P-Value = 0,002 (H6 diterima), serta memediasi pengaruh keamanan transaksi terhadap keputusan penggunaan QRIS dengan koefisien tidak langsung sebesar 0,179 dan P-Value = 0,004 (H7 diterima). Temuan ini mempertegas bahwa kepercayaan masyarakat bukan sekadar variabel anteseden, melainkan mekanisme transmisi yang mengkonversi persepsi terhadap kemudahan dan keamanan QRIS menjadi keputusan nyata untuk menggunakan layanan tersebut secara berkelanjutan. Strategi peningkatan adopsi QRIS yang

paling efektif adalah dengan membangun kepercayaan terlebih dahulu melalui peningkatan kemudahan akses dan penguatan sistem keamanan secara bersamaan.

BAB 5

KESIMPULAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 96 responden masyarakat Kota Medan dengan menggunakan metode PLS-SEM, dapat disimpulkan bahwa:

1. Kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan masyarakat, yang berarti semakin mudah QRIS dipahami dan dioperasikan, maka semakin tinggi pula kepercayaan masyarakat dalam menggunakannya ($\beta = 0,412$; $p = 0,000$).
2. Keamanan transaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan masyarakat, yang berarti semakin baik perlindungan data dan keamanan sistem QRIS yang dirasakan pengguna, maka semakin tinggi kepercayaan mereka terhadap sistem pembayaran tersebut ($\beta = 0,387$; $p = 0,000$).
3. Kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan QRIS, yang berarti proses transaksi yang

sederhana, cepat, dan praktis secara langsung mendorong masyarakat untuk memilih dan menggunakan QRIS ($\beta = 0,298$; $p = 0,004$).

4. Keamanan transaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan QRIS, yang berarti rasa aman dari ancaman penipuan dan kebocoran data memperkuat keputusan masyarakat dalam menjadikan QRIS sebagai alat pembayaran utama ($\beta = 0,253$; $p = 0,015$).
5. Kepercayaan masyarakat berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan QRIS, bahkan menjadi variabel dengan pengaruh paling dominan dalam model, yang berarti semakin tinggi kepercayaan masyarakat terhadap keandalan dan integritas sistem QRIS, maka semakin besar kecenderungan mereka untuk menggunakan, mempertahankan, dan merekomendasikan QRIS ($\beta = 0,463$; $p = 0,000$).
6. Kepercayaan masyarakat terbukti memediasi secara signifikan pengaruh kemudahan penggunaan terhadap keputusan penggunaan QRIS, yang berarti kemudahan penggunaan tidak hanya bekerja secara langsung, tetapi juga melalui jalur pembangunan kepercayaan dalam mendorong keputusan penggunaan QRIS (β tidak langsung = $0,191$; $p = 0,002$).
7. Kepercayaan masyarakat terbukti memediasi secara signifikan pengaruh keamanan transaksi terhadap keputusan penggunaan QRIS, yang berarti keamanan transaksi pun bekerja lebih efektif dalam membentuk keputusan penggunaan melalui mekanisme pembangunan kepercayaan terlebih dahulu (β tidak langsung = $0,179$; $p = 0,004$).

Berdasarkan keseluruhan hasil tersebut, kepercayaan masyarakat terbukti menjadi jembatan utama yang mengkonversi persepsi kemudahan dan keamanan

menjadi keputusan nyata penggunaan QRIS, dengan model penelitian mampu menjelaskan 60,9% variasi keputusan penggunaan QRIS di kalangan masyarakat Kota Medan.

B. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, penyedia layanan QRIS dan Bank Indonesia disarankan untuk terus meningkatkan kemudahan antarmuka aplikasi melalui penyederhanaan proses transaksi dan penyediaan panduan penggunaan yang mudah dipahami oleh semua kalangan masyarakat, sekaligus memperkuat infrastruktur keamanan sistem seperti enkripsi data, mekanisme autentikasi yang handal, serta perlindungan terhadap risiko penipuan digital, karena kedua aspek tersebut terbukti menjadi fondasi utama dalam membangun kepercayaan masyarakat yang pada akhirnya mendorong keputusan penggunaan QRIS secara berkelanjutan. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk memperluas cakupan wilayah penelitian, menambahkan variabel lain seperti persepsi manfaat atau literasi digital, serta menggunakan metode pengambilan sampel yang lebih representatif guna menghasilkan temuan yang lebih komprehensif dan dapat digeneralisasi secara lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, B. (2018). *Manajemen pemasaran dan pemasaran jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Anggraini, M. S. (2024). *Persepsi keamanan terhadap keputusan masyarakat untuk menggunakan QRIS* [Skripsi, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara]. Repositori Institusi UMSU.
- Bank Indonesia. (2014). *Elektronifikasi transaksi pembayaran dan prasarana sistem pembayaran*. Jakarta: Bank Indonesia.
- Bank Indonesia. (2019). *Peraturan Anggota Dewan Gubernur Nomor 21/18/PADG/2019 tentang implementasi standar nasional Quick Response Code untuk pembayaran*. Jakarta: Bank Indonesia.
- Bank Indonesia. (2019). *QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard)*. Jakarta: Bank Indonesia.
- Bank Indonesia. (2023). *Blueprint Sistem Pembayaran Indonesia 2025*. Jakarta: Bank Indonesia.
- Bank Indonesia. (2023). Perkembangan dan inovasi Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS). Diakses dari <https://www.bi.go.id>
- Budiarsih, R., & Sony, M. (2022). Implementasi QRIS dalam mendukung inklusi keuangan dan pertumbuhan UMKM di Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital*, 4(2), 85–97.
- Dahrani, D., Sartika, D., & Mulyadi, M. (2021). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan nasabah pada bank syariah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(3), 1545–1553.

- Daulay, R. (2022). Analysis of the effect of shopaholic behavior and promotion on impulse buying through e-commerce on students in Medan. *International Journal of Educational Review, Law And Social Sciences (IJERLAS)*, 2(2), 239-244.
- Daulay, R., Hafni, R., & Nasution, S. M. A. (2022). Antecedents of satisfaction and loyalty of passengers of low cost carrier in Indonesia. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 22(3), 177–193.
- Daulay, R., Hafni, R., Nasution, S. M. A., Jufrizen, J., & Nasution, M. I. (2024). Determinants affecting trust, satisfaction, and loyalty: A case study of low-cost airlines in Indonesia. *Innovative Marketing*, 20(1), 101–112.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
- Fauziyah, & Prajawati. (2023). Manfaat QRIS bagi UMKM: Kemudahan rekonsiliasi dan efisiensi transaksi. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital*, 2(1), 15–28.
- Fitriati, N., Ramadhan, A., & Prasetyo, B. (2024). Pengaruh kepercayaan terhadap keputusan penggunaan sistem pembayaran digital QRIS. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Digital*, 7(1), 55–68.
- Gefen, D., Karahanna, E., & Straub, D. W. (2003). Trust and TAM in online shopping: An integrated model. *MIS Quarterly*, 27(1), 51–90.
- Hafifuddin, M., & Wahyudi, A. (2022). Analisis keputusan konsumen dalam menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran digital. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini*, 13(1), 45–52.
- Jogiyanto H. M., & Willy Abdillah. (2009). *Konsep dan aplikasi PLS (Partial Least Square) untuk penelitian empiris*. Yogyakarta: BPFE.
- Jogiyanto H. M.. (2007). *Sistem informasi keperilakuan*. Yogyakarta: Andi.
- Jogiyanto H. M.. (2019). *Sistem informasi keperilakuan*. Yogyakarta: Andi.
- Jogiyanto, H. M. (2007). *Sistem informasi keperilakuan*. Yogyakarta: Andi.
- Kamila, N., Putri, A. S., & Rahman, F. (2025). The role of trust in mediating perceived ease of use and transaction security on QRIS usage decisions. *Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi*, 12(1), 45–56.

- Kasmir. (2018). *Kewirausahaan* (Edisi revisi). Jakarta: Rajawali Pers.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2020). *Management information systems: Managing the digital firm* (16th ed.). Pearson.
- Marini, N. A. (2022). *Faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan pengguna dalam melakukan transaksi online*. Jakarta: Universitas Negeri Jakarta.
- Mulyana. (2018). Pemanfaatan kode QR dalam penyimpanan informasi horizontal dan vertikal. *Jurnal Teknologi Informasi*, 10(2), 45–52.
- Oktaviar, R., Saputra, D., & Lestari, M. (2025). Pengaruh kemudahan penggunaan dan keamanan terhadap keputusan penggunaan QRIS dengan kepercayaan sebagai variabel mediasi. *Jurnal Ekonomi Digital Indonesia*, 5(2), 78–89.
- Priansa, D. J. (2017). *Perilaku konsumen dalam bisnis kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Purnama, N. I. (2022). *Pengukuran kepercayaan dan minat dalam menggunakan e-money* [Skripsi/Tesis, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara]. Repositori Institusi UMSU.
- Putritama, A. (2019). The effect of perceived risk on continuance intention in fintech services. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 21(2), 145–156.
- Rahardjo, B. (2019). *Keamanan sistem informasi*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- Rahimi, A., Setiawan, B., & Nugroho, H. (2024). Determinants of QRIS adoption: The role of security and ease of use. *International Journal of Digital Finance*, 9(3), 120–135.
- Rahmawati, E., & Lestari, D. (2024). Pengaruh persepsi kemudahan dan keamanan terhadap keputusan penggunaan QRIS dengan kepercayaan sebagai variabel intervening. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 12(1), 88–101.
- Riswanto, R., Siregar, M., & Andini, L. (2024). Perkembangan sistem pembayaran digital berbasis QR Code di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Digital*, 6(1), 45–58.
- Rokan, M. K., & Sahriana, D. Y. (2022). Analisis efektivitas penggunaan QRIS untuk mendukung paperless di PT Bank Syariah Indonesia KCP Medan Padang Bulan. *Journal Economy and Currency Study*, 4(2), 1–11.
- Romdhoni, A. H. (2022). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan dan dampaknya terhadap keputusan penggunaan QRIS. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(1), 325–331.

- Ryu, H. S. (2018). What makes users willing or hesitant to use fintech? The moderating effect of user type. *Industrial Management & Data Systems*, 118(3), 541–569.
- Sari, N. (2020). Pengaruh keamanan terhadap penggunaan financial technology (fintech). *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 24(3), 210–222.
- Sebayang, N. I. T. B. (2023). *Pengaruh persepsi kepercayaan dan persepsi keamanan terhadap minat penggunaan QRIS sebagai alat pembayaran digital UMKM halal Kota Medan* [Skripsi, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara].
- Sihaloho, E. D. (2020). Dampak QRIS terhadap digitalisasi ekonomi di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Digital*, 1(2), 15–25.
- Sihaloho, J. E., Ramadana, A., & Rahmayanti, S. (2020). Implementasi sistem pembayaran QR Code Indonesian Standard (QRIS) pada UMKM di Kota Medan. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 17(2), 287–297.
- Sobur, A. (2021). *Metode penelitian kuantitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wahyuni, S., & Waloejo, H. D. (2020). Pengaruh kepercayaan dan persepsi risiko terhadap keputusan penggunaan e-wallet. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 9(1), 224–231.
- Widyamada, P., Irwan, & Nasution, A. (2023). Analisis penggunaan QRIS pada generasi Z di Kota Medan. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, 11(2), 120–135.
- Wulandari, D., & Idayanti, S. (2023). Pengaruh sistem pembayaran digital terhadap perilaku konsumsi masyarakat. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital*, 5(2), 120–130.
- Wulandari, R., & Idayanti, S. (2023). Pengaruh sistem pembayaran digital terhadap kemudahan transaksi konsumen. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital*, 5(2), 120–135.
- Yasinta. (2017). Evolusi barcode ke kode QR dalam penyimpanan data. *Jurnal Inovasi dan Teknologi*, 5(1), 30–38.
- Yogananda, A. S., & Dirgantara, I. M. B. (2017). Pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan, kepercayaan dan persepsi risiko terhadap minat menggunakan uang elektronik. *Diponegoro Journal of Management*, 6(4), 116–122.

- Yudiana, I. G. (2023). Analisis keamanan sistem pembayaran QRIS dari ancaman cyber crime. *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 12(1), 22–30.
- Zakiyah, L., Pratama, R., & Hidayat, T. (2026). Factors influencing user decisions in adopting QRIS payment systems. *Journal of Financial Technology Research*, 14(1), 33–47.

LAMPIRAN

Data Responden X1

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12
1	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4
2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
5	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4
6	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
7	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4
8	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
9	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
11	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4
12	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
13	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4
14	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
15	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4

17	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4
18	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
19	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4
20	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
21	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
23	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4
24	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
25	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4
26	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
27	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
29	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4
30	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
31	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4
32	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
33	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
35	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4
36	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
37	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4
38	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
39	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
41	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4
42	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
43	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4
44	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4

45	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
47	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4
48	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
49	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4
50	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
51	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
53	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4
54	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
55	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4
56	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
57	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
59	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4
60	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
61	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4
62	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
63	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
65	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4
66	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
67	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4
68	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
69	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
71	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4
72	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4

73	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4
74	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
75	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
77	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4
78	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
79	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4
80	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
81	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
83	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4
84	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
85	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4
86	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
87	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
89	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4
90	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
91	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4
92	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
93	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
95	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4
96	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4

Data Responden X2

No	X 2. 1	X2. 2	X2. 3	X2. 4	X2. 5	X2. 6	X2. 7	X2. 8	X2. 9	X2.1 0	X2.1 1	X2.1 2
----	--------------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	-----------	-----------	-----------

1	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3
2	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3
3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3
4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3
5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3
6	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3
7	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3
8	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3
9	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3
10	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3
11	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3
12	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3
13	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3
14	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3
15	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3
16	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3
17	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3
18	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3
19	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3
20	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3
21	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3
22	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3
23	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3
24	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3
25	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3
26	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3
27	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3
28	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3

29	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3
30	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3
31	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3
32	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3
33	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3
34	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3
35	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3
36	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3
37	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3
38	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3
39	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3
40	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3
41	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3
42	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3
43	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3
44	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3
45	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3
46	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3
47	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3
48	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3
49	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3
50	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3
51	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3
52	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3
53	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3
54	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3
55	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3
56	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3

57	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3
58	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3
59	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3
60	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3
61	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3
62	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3
63	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3
64	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3
65	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3
66	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3
67	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3
68	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3
69	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3
70	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3
71	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3
72	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3
73	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3
74	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3
75	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3
76	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3
77	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3
78	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3
79	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3
80	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3
81	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3
82	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3
83	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3
84	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3

85	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3
86	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3
87	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3
88	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3
89	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3
90	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3
91	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3
92	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3
93	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3
94	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3
95	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3
96	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3

Data Responden Z

No	Z.1	Z.2	Z.3	Z.4	Z.5	Z.6	Z.7	Z.8	Z.9	Z.10	Z.11	Z.12
1	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
2	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4
6	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
8	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4
9	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4
11	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4

14	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4
16	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
18	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4
19	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4
21	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4
24	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4
26	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
28	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4
29	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4
31	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4
34	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4
36	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
38	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4
39	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4
41	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4

42	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4
44	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4
46	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
48	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4
49	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4
51	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4
54	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4
56	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
58	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4
59	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4
61	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4
64	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4
66	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
68	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4
69	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4

70	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4
71	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4
74	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4
76	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
78	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4
79	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4
81	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4
84	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4
86	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
88	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4
89	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4
91	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4
94	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4
96	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Data Responden Y

No	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	Y.11	Y.12
1	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3
2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3
4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3
5	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3
6	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3
7	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
8	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3
9	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3
10	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3
11	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3
12	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
13	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3
14	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3
15	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3
16	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3
17	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
18	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3
19	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3
20	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3
21	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3
22	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
23	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3
24	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3
25	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3
26	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3
27	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3

28	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3
29	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3
30	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3
31	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3
32	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
33	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3
34	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3
35	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3
36	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3
37	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
38	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3
39	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3
40	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3
41	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3
42	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
43	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3
44	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3
45	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3
46	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3
47	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
48	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3
49	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3
50	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3
51	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3
52	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
53	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3
54	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3
55	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3

56	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3
57	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
58	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3
59	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3
60	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3
61	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3
62	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
63	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3
64	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3
65	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3
66	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3
67	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
68	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3
69	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3
70	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3
71	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3
72	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
73	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3
74	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3
75	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3
76	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3
77	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
78	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3
79	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3
80	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3
81	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3
82	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
83	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3

84	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3
85	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3
86	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3
87	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
88	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3
89	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3
90	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3
91	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3
92	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
93	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3
94	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3
95	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3
96	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Konstruk

Variabel	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	AVE
Kemudahan Penggunaan (X1)	0,821	0,834	0,882	0,652
Keamanan Transaksi (X2)	0,807	0,819	0,873	0,631
Kepercayaan Masyarakat (Z)	0,843	0,856	0,896	0,682
Keputusan Penggunaan QRIS (Y)	0,835	0,847	0,889	0,667

Kriteria Fornell-Larcker (Validitas Diskriminan)

Variabel	X1	X2	Z	Y
Kemudahan Penggunaan (X1)	0,807			
Keamanan Transaksi (X2)	0,541	0,794		
Kepercayaan Masyarakat (Z)	0,612	0,587	0,826	
Keputusan Penggunaan QRIS (Y)	0,578	0,549	0,643	0,817

Catatan: Nilai cetak tebal merupakan akar kuadrat AVE masing-masing konstruk

Nilai R-Square

Variabel Endogen	R-Square	R-Square Adjusted	Keterangan
Kepercayaan Masyarakat (Z)	0,541	0,531	Moderat
Keputusan Penggunaan QRIS (Y)	0,623	0,609	Moderat

Nilai F-Square

Hubungan Antar Variabel	F-Square	Keterangan
Kemudahan Penggunaan (X1) → Kepercayaan (Z)	0,187	Efek Sedang
Keamanan Transaksi (X2) → Kepercayaan (Z)	0,164	Efek Sedang
Kemudahan Penggunaan (X1) → Keputusan (Y)	0,092	Efek Kecil
Keamanan Transaksi (X2) → Keputusan (Y)	0,071	Efek Kecil
Kepercayaan Masyarakat (Z) → Keputusan (Y)	0,231	Efek Sedang

Hasil Pengujian Hipotesis – Efek Langsung

H	Jalur	Koefisien Jalur	T-Statistik	P-Value	Keterangan
H1	Kemudahan Penggunaan (X1) → Kepercayaan Masyarakat (Z)	0,412	4,217	0,000	Diterima
H2	Keamanan Transaksi (X2) → Kepercayaan Masyarakat (Z)	0,387	3,948	0,000	Diterima
H3	Kemudahan Penggunaan (X1) → Keputusan Penggunaan QRIS (Y)	0,298	2,861	0,004	Diterima
H4	Keamanan Transaksi (X2) → Keputusan Penggunaan QRIS (Y)	0,253	2,439	0,015	Diterima
H5	Kepercayaan Masyarakat (Z) → Keputusan Penggunaan QRIS (Y)	0,463	4,712	0,000	Diterima

Hasil Pengujian Hipotesis – Efek Tidak Langsung (Mediasi)

H	Jalur	Koefisien Tidak Langsung	T-Statistik	P-Value	Keterangan
H6	Kemudahan Penggunaan (X1) → Kepercayaan (Z) →	0,191	3,124	0,002	Diterima

H	Jalur	Koefisien Tidak Langsung	T-Statistik	P-Value	Keterangan
	Keputusan (Y)				
H7	Keamanan Transaksi (X2) → Kepercayaan (Z) → Keputusan (Y)	0,179	2,876	0,004	Diterima

Sumber: Output SmartPLS 3.0, diolah (2026)