

Analisis Model UTAUT (Unified Theory of and Use of Technology Syaria) Pada Pengguna QRIS di Kota Semarang

Rahmawati Idha Wibowo

Universitas Diponegoro, Semarang

Email korespondensi: rahmawati@student.undip.ac.id

Abstract

Technological development in Indonesia is currently providing convenience for doing transactions especially in big cities. The aim of this research is to analyze the application of UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) Model in order to improve positive attitude and behavioral intention to use QRIS as transaction tool. The total of sample used on this research is 239 samples and analyzed using SEM (Structural Equation Modeling) technique. The result of this study shows that Performance Expectancy, Effort Expectancy and Facilitating Condition have significant effect toward Attitude. Effort Expectancy and Facilitating Condition also have significant effect on Behavioral Intention to use QRIS, meanwhile Performance Expectancy does not have significant effect on Behavioral Intention. Attitude gives significant effect on Behavioral Intention and also mediate the impact of Performance Expectancy, Effort Expectancy, and Facilitating Conditions on Behavioral Intention to use QRIS for Transaction.

Keywords: Attitude; Behavioral Intention; Effort Expectancy; Facilitating Conditions; Performance Expectancy

Saran sitasi: Wibowo, R. I. (2023). Analisis Model UTAUT (Unified Theory of and Use of Technology Syaria) Pada Pengguna QRIS di Kota Semarang. *Jurnal ilmiah ekonomi islam*, 9(02), 2935-2941. doi: <http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v9i2.9908>

DOI: <http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v9i2.9908>

1. PENDAHULUAN

Seiring perkembangan teknologi, kegiatan transaksi pada masa kini tidak hanya dapat dilakukan secara tunai, namun juga dapat dilakukan secara non tunai. Salah satunya ialah menggunakan metode pemindaian QR Code. Di Indonesia terdapat salah satu metode transaksi menggunakan metode pemindaian QR Code yakni QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) yang diatur dan diawasi oleh Bank Indonesia. QRIS sendiri merupakan standarisasi dari Bank Indonesia agar kegiatan transaksi dapat dilakukan dengan mudah, cepat, dan terjamin keamanannya. QRIS memanfaatkan teknologi finansial (*fintech*) seperti Gopay, OVO, Dana, dan lain sebagainya. Metode transaksi menggunakan QRIS sendiri telah didukung oleh teknologi yang canggih sehingga kegiatan transaksinya dapat dilakukan menggunakan berbagai platform. Salah satu tujuan diciptakannya QRIS adalah agar para penjual dan pembeli dapat melakukan transaksi meskipun mereka menggunakan aplikasi Penyedia Jasa Sistem

Pembayaran (PJSP) yang berbeda. Namun meskipun metode transaksi menggunakan QRIS telah didukung oleh teknologi yang canggih serta memberikan banyak manfaat baik bagi penjual maupun pembeli, metode pembayaran ini belum menjadi pilihan utama bagi masyarakat Indonesia. Sebagian besar masyarakat Indonesia masih bergantung pada penggunaan uang tunai, padahal jumlah pedagang yang menyediakan metode pembayaran menggunakan QRIS terus bertambah.

Model Teori penerimaan dan penggunaan teknologi (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) merupakan suatu model terpadu dan sistematis yang diperkenalkan oleh Venkatesh *et al.* (2003). Model ini dibuat untuk menjelaskan mengenai bagaimana suatu individu berperilaku dalam menggunakan sistem informasi teknologi baru. Model ini bertujuan untuk memberikan penjelasan mengenai minat individu dalam menggunakan suatu teknologi dengan memadukan unsur-unsur pada model yang telah ditemukan sebelumnya yaitu Teori Tindakan

Beralasan (TRA), Teori Model Penerimaan Teknologi (TAM), Teori Model Motivasi (*Motivation Model*), Teori Perilaku Terencana (TPB), Kombinasi Teori Tindakan Beralasan dan Teori Perilaku Terencana, Model Pemanfaatan Teknologi Komputer Personal (*Model of PC Utilization*), Teori Difusi Inovasi (*Inovation Difusion Theory*), dan Teori Sosial Kognitif (*Social Cognitive Theory*) guna mendapatkan keselarasan tentang bagaimana seseorang menggunakan teknologi (Venkatesh *et al.*, 2003). Venkatesh *et al.* (2003) menyebutkan terdapat empat variabel konstruksi untuk Model UTAUT yang meliputi:

- a. Ekspektasi kinerja (*performance expectation*)
- b. Ekspektasi usaha (*effort expectation*)
- c. Pengaruh sosial (*social influence*)
- d. Kondisi fasilitas (*facilitating conditions*)

Keempat variabel tersebut menjadi prediktor minat yang akan mendorong seseorang untuk berminat mengadopsi teknologi baru yang kemudian minat tersebut akan direalisasikan dalam tindakan/perilaku (Boomer *et al.*, 2021). Sementara variabel Sikap seringkali digunakan sebagai prediktor kuat sekaligus dapat memediasi pengaruh variabel lainnya terhadap niat seseorang untuk melakukan sesuatu, termasuk dalam menggunakan teknologi.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Apakah Ekspektasi Kinerja berpengaruh signifikan terhadap Sikap masyarakat kota Semarang untuk menggunakan QRIS sebagai alat transaksi?
- b. Apakah Ekspektasi Usaha berpengaruh signifikan terhadap Sikap masyarakat kota Semarang untuk menggunakan QRIS sebagai alat transaksi?
- c. Apakah Kondisi Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap Sikap masyarakat kota Semarang untuk menggunakan QRIS sebagai alat transaksi?
- d. Apakah Ekspektasi Kinerja berpengaruh signifikan terhadap Niat masyarakat kota Semarang untuk menggunakan QRIS sebagai alat transaksi?
- e. Apakah Ekspektasi Usaha berpengaruh signifikan terhadap Niat masyarakat kota Semarang untuk menggunakan QRIS sebagai alat transaksi?
- f. Apakah Kondisi Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap Niat masyarakat kota Semarang untuk menggunakan QRIS sebagai alat transaksi?

- g. Apakah Sikap berpengaruh signifikan terhadap Niat masyarakat kota Semarang untuk menggunakan QRIS sebagai alat transaksi?

Penelitian Terdahulu

Upadhyay *et al.*, (2020) menyebutkan bahwa ekspektasi kinerja dapat memprediksi sikap konsumen dalam mengadopsi layanan pembayaran seluler. Patil *et al.*, (2020) juga menegaskan bahwa dalam adopsi pembayaran seluler, ekspektasi kinerja memiliki peranan yang kuat yang dapat mempengaruhi sikap konsumen (Patil *et al.*, 2020). Dwivedi *et al.*, (2019) juga menemukan bahwa ekspektasi kinerja sebagai variabel meta-UTAUT paling signifikan yang mempengaruhi sikap. Nikolopoulou *et al.*, (2021) menyebutkan bahwa ekspektasi kinerja memiliki suatu peran signifikan dengan minat pendidik dalam metode pembelajaran digital dimana kinerja yang diharapkan dapat meningkatkan pencapaian dan produktifitas. Konsumen akan cenderung termotivasi untuk mengadopsi teknologi baru apabila mereka berpresepsi bahwa teknologi yang digunakan bersifat menguntungkan khususnya untuk menyelesaikan aktivitas sehari-hari (Alalwan *et al.*, 2017). Namun dalam penelitian yang dilakukan oleh Wu dan Ho (2021) disebutkan bahwa Ekspektasi kinerja tidak berpengaruh signifikan terhadap Behavior Intention.

Ekspektasi usaha menunjukkan fasilitas yang disediakan sistem untuk mengurangi upaya yang diperlukan pengguna (Alkhowaiter *et al.*, 2022). Ekspektasi usaha yang dimiliki konsumen dalam mengatasi masalah dalam pembayaran melalui *m-banking* mempengaruhi sikap konsumen sehingga dapat mempengaruhi minat seseorang untuk menggunakan aplikasi (Wu & Ho, 2021). Balakrishnan (2022) menyebutkan dalam penelitiannya bahwa perkembangan teknologi memberikan berbagai kemudahan bagi manusia untuk menyelesaikan tugas mereka dan dapat memunculkan hubungan jangka panjang dengan pelayanan yang dirasakan dari teknologi tersebut. Terdapat beberapa hasil penelitian yang menyebutkan bahwa ekspektasi usaha berpengaruh signifikan terhadap minat konsumen dalam berperilaku diantaranya ialah hasil penelitian yang dilakukan oleh Gupta (2020), Alalwan (2017), Alkhowaiter (2022), Boomer (2021), Hooda (2022), Wu (2021). Namun pada studi oleh Nikolopoulou *et al.*, (2021) bahwa ekspektasi usaha tidak berpengaruh terhadap minat berperilaku konsumen.

Alkhowaiter *et al.*, (2022) menyebutkan bahwa penelitiannya telah memberikan peta jalan untuk merancang arsitektur fasilitas, dengan menemukan kondisi fasilitas sebagai variabel penting dalam membentuk sikap. Wu dan Ho (2021) menyebutkan bahwa perusahaan perlu meningkatkan kondisi fasilitas agar terbentuk sikap yang baik terhadap produk sehingga dapat memperkuat minat konsumen. Penelitian sebelumnya telah menemukan bahwa memfasilitasi kondisi di teknologi informasi dapat membangun minat perilaku positif (Gupta dan Arora,2020; Alkhowaiter *et al.*, 2022; Boomer *at al.*, 2021; Hooda *et al.*, 2022; Wu & Ho, 2021). Wu dan Ho (2021) menyebutkan bahwa minat berperilaku konsumen sangat dipengaruhi oleh layanan dukungan infrastruktur. Namun terdapat perbedaan hasil penelitian yang dimana studi yang dilakukan oleh Nikolopoulou *et al.*, (2021) menyebutkan kondisi fasilitas tidak berpengaruh terhadap minat berperilaku.

Penulis mencoba menganalisis fenomena penggunaan QRIS sebagai alat transaksi di Indonesia dengan mengaitkan fenomena tersebut dengan teori UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) agar dapat mengetahui faktor apa saja yang mendorong seseorang untuk menggunakan QRIS sebagai alat transaksi.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian empiris ini menggunakan metode kuantitatif dengan menganalisis data primer yang diperoleh langsung dari responden. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis SEM (*Structural Equation Modeling*) menggunakan software AMOS (*Analysis Moment of Structural*). Adapun jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 239 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuisisioner secara langsung kepada masyarakat kota Semarang yang mengetahui metode transaksi menggunakan QRIS. Kuisisioner yang diberikan berisi beberapa pernyataan yang sifatnya tertutup dengan alternatif pilihan jawaban berupa skala likert 1 sampai dengan 5 yang terdiri atas pilihan Sangat Setuju, Setuju, Netral, Tidak Setuju, dan Sangat Tidak Setuju. Pertanyaan terbuka juga diberikan untuk masing-masing variabel untuk mengetahui opini responden mengenai variabel tersebut.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Hasil

Pengujian validitas dan reliabilitas pada AMOS dilakukan melalui penggunaan CFA (*Confirmatory Factor Analysis*). CFA merupakan teknik analisis yang digunakan untuk memvalidasi konstruk atau variabel yang diukur dalam suatu penelitian. Suatu indikator dikatakan valid jika nilai signifikansinya kurang dari 0,05. Adapun hasil uji validitas pada masing-masing indikator penelitian adalah sebagai berikut:

Tabel 1
Hasil Uji Validitas

			Estimate	P Value	Keterangan
X1.1	<---	X1	0,649	***	Valid
X1.3	<---	X1	0,712	***	Valid
X1.4	<---	X1	0,715	***	Valid
X2.1	<---	X2	0,739	***	Valid
X2.4	<---	X2	0,700	***	Valid
X2.5	<---	X2	0,773	***	Valid
X3.2	<---	X3	0,804	***	Valid
X3.3	<---	X3	0,709	***	Valid
X3.4	<---	X3	0,808	***	Valid
Y1.1	<---	Y1	0,684	***	Valid
Y1.3	<---	Y1	0,869	***	Valid
Y1.4	<---	Y1	0,838	***	Valid
Y2.1	<---	Y2	0,848	***	Valid
Y2.2	<---	Y2	0,860	***	Valid
Y2.3	<---	Y2	0,859	***	Valid

Berdasarkan hasil pengujian menggunakan software AMOS pada tabel diatas dapat disimpulkan bahwa indikator yang digunakan valid karena masing-masing koefisien estimate dari masing-masing indikator pada variabel eksogen nilainya lebih besar dari 0,50 hal ini menunjukkan bahwa masing-masing indikator yang digunakan valid. Pengujian hipotesis pada SEM dilakukan dengan melihat koefisien signifikansi dari masing-masing hubungan antar variabel. Hasil uji tersebut juga dapat digunakan untuk melihat pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Jika koefisien signifikansi kurang dari 0,05 dan koefisien C.R. (*Critical Ratio*) lebih besar dari 1,96 maka hipotesis menyatakan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dapat diterima. Berikut ini adalah hasil pengujian hipotesis untuk pengaruh hubungan langsung antara variabel bebas dengan variabel terikat.

Tabel 2
Hasil Uji Hipotesis

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Keterangan
Y1	<--	X1	0,596	0,116	5,155	***	Signifikan
Y1	<--	X2	0,585	0,123	4,768	***	Signifikan
Y1	<--	X3	-0,196	0,067	-2,927	0,003	Signifikan
Y2	<--	X1	0,019	0,241	0,077	0,939	Tidak Signifikan
Y2	<--	X2	-0,493	0,249	-1,982	0,048	Signifikan
Y2	<--	X3	0,259	0,116	2,241	0,025	Signifikan
Y2	<--	Y1	1,337	0,326	4,099	***	Signifikan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis untuk pengaruh langsung variabel bebas terhadap variabel terikat, dapat dilihat bahwa dari ketujuh hipotesis tersebut terdapat 6 hipotesis diterima dan 1 hipotesis ditolak. Adapun hipotesis yang ditolak ialah hipotesis keempat yakni Ekspektasi Kinerja (X1) berpengaruh signifikan terhadap Niat Berperilaku (Y2). Berikut adalah hasil uji pengaruh tidak langsung dengan variabel sikap sebagai variabel mediasi:

Tabel 3
Hasil Uji Hipotesis

Variabel	Pengaruh hubungan tidak langsung	T Value	Keterangan
Ekspektasi Kinerja → Sikap → Niat Berperilaku	3,20529	1,97	Signifikan
Ekspektasi Usaha → Sikap → Niat Berperilaku	3,10594	1,97	Signifikan
Kondisi Fasilitas → Sikap → Niat Berperilaku	-2,38159	1,97	Signifikan

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa variabel Sikap berperan dalam memediasi pengaruh ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha dan kondisi fasilitas terhadap variabel niat berperilaku, hal ini dapat dilihat dari koefisien t hitung yang lebih besar daripada t tabel, dimana koefisien t hitung untuk peran mediasi sikap pada pengaruh ekspektasi kinerja terhadap niat sebesar 3,20 dan koefisien t hitung untuk peran mediasi sikap pada pengaruh ekspektasi usaha terhadap niat sebesar 3,10 serta koefisien t hitung untuk peran mediasi sikap pada pengaruh kondisi fasilitas terhadap niat sebesar -2,38.

3.2. Pembahasan

Variabel Ekspektasi Kinerja berpengaruh signifikan terhadap variabel Sikap. Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Upadhyay *et al.*, (2021), Alkhowaiter (2022), Balakrishnan *et al.*, (2022), Patil *et al.*, (2021), dan Wu dan Ho (2021) yang juga menyatakan bahwa Ekspektasi Kinerja berpengaruh signifikan terhadap Sikap. Dalam konteks teknologi, ekspektasi kinerja dapat mempengaruhi sikap seseorang dalam menggunakan teknologi tersebut. Jika seseorang percaya bahwa penggunaan suatu teknologi dapat meningkatkan kinerja atau efektivitas dalam melaksanakan tugas-tugas tertentu maka kemungkinan besar ia akan memiliki sikap positif terhadap penggunaan teknologi tersebut. Dalam hal ini sama halnya dengan masyarakat Kota Semarang yang apabila mereka percaya bahwa bertransaksi menggunakan QRIS dapat meningkatkan kinerja dan efektivitas dalam menyelesaikan transaksi secara efisien dan efektif maka mereka akan memiliki sikap positif terhadap penggunaan QRIS sebagai alat transaksi.

Variabel Ekspektasi Usaha berpengaruh signifikan terhadap variabel Sikap. Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Upadhyay *et al.*, (2021), Alkhowaiter (2022), Balakrishnan *et al.*, (2022), Patil *et al.*, (2021), dan Wu dan Ho (2021) yang juga menyatakan bahwa Ekspektasi Usaha berpengaruh signifikan terhadap Sikap. Jika seseorang percaya bahwa penggunaan suatu teknologi relatif mudah dan tidak memerlukan upaya yang besar maka kemungkinan besar ia akan memiliki sikap positif terhadap penggunaan teknologi tersebut. Namun sebaliknya, jika seseorang merasa dalam penggunaan teknologi cenderung rumit dan diperlukan usaha yang besar maka kemungkinan besar ia akan memiliki sikap negatif terhadap penggunaan teknologi tersebut. Masyarakat kota Semarang yang merasa tidak perlu mengeluarkan upaya yang sulit untuk melakukan transaksi menggunakan QRIS akan cenderung memiliki sikap positif terhadap penggunaan QRIS.

Variabel Kondisi Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap variabel Sikap. Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Alkhowaiter (2022), Balakrishnan *et al.*, (2022), Wu & Ho (2021) yang juga menyatakan bahwa Kondisi Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap Sikap. Jika seseorang percaya bahwa penggunaan

suatu teknologi relatif mudah dan tidak memerlukan upaya yang besar maka kemungkinan besar ia akan memiliki sikap positif terhadap penggunaan teknologi tersebut. Namun sebaliknya, jika seseorang merasa dalam penggunaan teknologi cenderung rumit dan diperlukan usaha yang besar maka kemungkinan besar ia akan memiliki sikap negative terhadap penggunaan teknologi tersebut. Masyarakat kota Semarang yang merasa tidak perlu mengeluarkan upaya yang sulit untuk melakukan transaksi menggunakan QRIS akan cenderung memiliki sikap positif terhadap penggunaan QRIS.

Variabel Ekspektasi Kinerja tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel Niat Berperilaku. Hasil penelitian ini tidak mendukung beberapa hasil penelitian yang menyatakan pengaruh signifikan Ekspektasi Kinerja terhadap Sikap, namun hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan Wu dan Ho (2021) yang juga menyatakan bahwa Ekspektasi Kinerja tidak berpengaruh signifikan terhadap Niat Berperilaku. Dalam TAM, semakin tinggi ekspektasi kinerja seseorang terhadap suatu penggunaan teknologi maka semakin tinggi kemungkinan mereka memiliki niat untuk menggunakannya. Namun, hasil penelitian ini menyatakan hasil yang berbeda. Hal ini bisa disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya ialah tidak semua tempat perbelanjaan di kota Semarang menggunakan QRIS sebagai alat transaksi, sehingga masih banyak masyarakat kota Semarang yang masih mengandalkan uang tunai. Beberapa diantara responden juga menghindari bertransaksi menggunakan QRIS meskipun dirasa lebih efektif dan efisien dibandingkan uang tunai dikarenakan mereka merasa adanya kemudahan dalam bertransaksi tersebut malah membuat mereka menjadi lebih boros karena kegiatan transaksi menjadi terlalu mudah. Selain itu, beberapa responden juga sering berpergian ke luar kota dan mereka juga menemukan bahwa di daerah luar kota Semarang masih banyak tempat perbelanjaan yang tidak menggunakan QRIS sehingga meskipun mereka mengetahui dan berekspektasi bahwa QRIS memiliki kinerja yang baik untuk mempermudah transaksi, mereka tetap lebih mengandalkan uang tunai karena masih dirasa lebih fleksibel dan dapat digunakan dimana saja dan kapan saja.

Variabel Ekspektasi Usaha berpengaruh signifikan terhadap variabel Niat Berperilaku. Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang

dilakukan oleh Gupta (2020), Alalwan (2017), Alkhowaiter (2022), Boomer (2021), Rezaei (2018), Hooda (2022) dan Wu dan Ho (2021) yang juga menyatakan bahwa Ekspektasi Usaha berpengaruh signifikan terhadap Niat Berperilaku. Dalam TAM, semakin mudah penggunaan teknologi maka semakin besar kemungkinan seseorang untuk memiliki niat menggunakannya. Oleh sebab itu ketika seseorang memiliki ekspektasi bahwa ia akan dapat menggunakan teknologi tersebut dengan mudah maka ia akan cenderung memiliki niat untuk mengadopsi teknologi tersebut. Penting bagi perusahaan dan pengembang teknologi untuk mempertimbangkan faktor ekspektasi usaha dalam merancang pengembangan teknologi agar menciptakan ekspektasi usaha yang positif dimata para menggunanya. Hal ini dapat dilakukan dengan penyediaan dukungan informasi yang memadai melalui promosi, penyederhanaan desain antarmuka, memastikan desain integrasi yang mudah dengan sistem yang sudah ada. Masyarakat kota Semarang yang tidak merasa sulit untuk melakukan transaksi menggunakan QRIS akan cenderung memiliki niat untuk memilih QRIS sebagai metode bertransaksi.

Variabel Kondisi Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap variabel Niat Berperilaku. Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Gupta (2020), Alkhowaiter (2022), Boomer (2021), Hooda (2022) dan Wu dan Ho (2021) yang juga menyatakan bahwa Kondisi Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap Niat Berperilaku. Kondisi fasilitas merujuk pada ketersediaan sumber daya yang dibutuhkan untuk menggunakan teknologi seperti ketersediaan akses internet, perangkat keras, lunak serta dukungan teknis. Untuk melakukan transaksi menggunakan QRIS diperlukan smartphone dan koneksi internet yang memadai. Sebagian besar responden memiliki fasilitas yang mendukung untuk melakukan transaksi menggunakan QRIS seperti smartphone dan jaringan internet, sehingga hal tersebut memunculkan niat mereka untuk bertransaksi menggunakan QRIS.

variabel Sikap berpengaruh signifikan terhadap variabel Niat Berperilaku. Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Upadhyay *et al.*, (2021), Alkhowaiter (2022), Patil *et al.*, (2020), dan Wu dan Ho (2021) yang juga menyatakan bahwa Sikap berpengaruh signifikan terhadap Niat Berperilaku.

Sikap seringkali dijadikan sebagai prediktor untuk memprediksi niat seseorang, termasuk dalam penggunaan teknologi. QRIS menawarkan metode transaksi yang mudah, canggih, dan aman sehingga memunculkan perasaan positif bagi mereka yang menggunakannya. Perasaan positif ini juga didukung oleh faktor lain seperti efikasi diri. Perasaan positif yang muncul tersebut membuat responden menjadi tertarik dan berminat untuk mengadopsi QRIS sebagai alat transaksi.

Variabel Sikap berpengaruh signifikan terhadap variabel Niat Berperilaku. Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Upadhyay *et al.*, (2021), Alkhowaiter (2022), Patil *et al.*, (2020), dan Wu dan Ho (2021) yang juga menyatakan bahwa Sikap berpengaruh signifikan terhadap Niat Berperilaku. Sikap seringkali dijadikan sebagai prediktor untuk memprediksi niat seseorang, termasuk dalam penggunaan teknologi. QRIS menawarkan metode transaksi yang mudah, canggih, dan aman sehingga memunculkan perasaan positif bagi mereka yang menggunakannya. Perasaan positif ini juga didukung oleh faktor lain seperti efikasi diri. Perasaan positif yang muncul tersebut membuat responden menjadi tertarik dan berminat untuk mengadopsi QRIS sebagai alat transaksi.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang dilakukan pada penelitian ini maka dapat disimpulkan bahwa ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha dan kondisi fasilitas berpengaruh signifikan terhadap sikap. Ekspektasi usaha dan kondisi fasilitas juga berpengaruh pada niat untuk menggunakan QRIS sebagai alat transaksi, namun ekspektasi kinerja tidak berpengaruh signifikan terhadap bertambahnya niat untuk menggunakan QRIS sebagai alat transaksi. Sikap sebagai variabel mediasi memberi pengaruh terkuat dengan p-value 0,000, disusul dengan variabel kondisi fasilitas dan ekspektasi usaha. Meskipun ekspektasi kinerja tidak berpengaruh signifikan secara langsung terhadap niat untuk menggunakan QRIS, ekspektasi kinerja dimediasi oleh sikap agar dapat meningkatkan niat seseorang untuk menggunakan QRIS, artinya jika Bank Indonesia ingin meningkatkan niat seseorang untuk menggunakan QRIS melalui ekspektasi kinerja, maka Bank Indonesia harus memastikan bahwa masyarakat Indonesia khususnya masyarakat kota Semarang memiliki sikap positif terhadap QRIS agar tercipta

niat untuk menggunakan QRIS sebagai alat transaksi. Bank Indonesia juga perlu mengedukasi masyarakat Indonesia khususnya masyarakat kota Semarang agar menciptakan ekspektasi bahwa QRIS sebagai alat transaksi memiliki kinerja yang baik dan dapat digunakan dengan mudah, serta Bank Indonesia sebaiknya bekerjasama dengan pihak-pihak ketiga untuk memastikan agar kondisi fasilitas yang diperlukan untuk melakukan transaksi dapat mendukung kegiatan transaksi. Para pedagang khususnya yang berasal dari UMKM juga dapat didorong untuk menggunakan QRIS agar transaksi menggunakan QRIS dapat dilakukan secara merata di seluruh wilayah Indonesia khususnya di kota-kota besar seperti kota Semarang.

5. REFERENSI

- Alalwan, A. A., Dwivedi, Y. K., & Rana, N. P. (2017). Factors influencing adoption of mobile banking by Jordanian bank customers: Extending UTAUT2 with trust. *International Journal of Information Management*, 99-110.
- Alkhowaiter, W. A. (2022). Use and behavioural intention of m-payment in GCC countries: Extending meta-UTAUT with trust and Islamic religiosity. *Journal of Innovation and Knowledge*.
- Balakrishnan, J., & Salma S. Abed, P. J. (2022). The role of meta-UTAUT factors, perceived anthropomorphism, perceived intelligence, and social self-efficacy in chatbot-based services? *Technological Forecasting and Social Change*.
- Boomer, W. H., Rana, S., & Milevoj, E. (2021). A Meta-analysis of E-wallet Adoption Using UTAUT Model. *International Journal of Bank Marketing*.
- Dwivedi, Y. K., & Papazafeiropoulou, A. (2007). Consumer adoption and usage of broadband in Bangladesh. *Electronic Government an International Journal*, Vol. 4 No. 3, pp. 299-313.
- Gupta, K., & Arora, N. (2020). Investigating consumer intention to accept mobile payment systems through unified theory of acceptance model: An Indian perspective. *South Asian Journal of Business Studies*, 88-114.
- Hooda, A., Gupta, P., Jeyaraj, A., Giannakis, M., & Dwivedi, Y. K. (2022). The effects of trust on behavioral intention and use behavior within e-government context. *International Journal of Information Management*.
- Nikolopoulou, K., Gialamas, V., & Lavidas, K. (2021). Habit, hedonic motivation, performance expectancy and technological pedagogical knowledge affect teachers' intention to use mobile internet. *Computers and Education*.

- Patil, P., Tamilmani, K., Rana, N. P., & Raghavan, V. (2020). Understanding consumer adoption of mobile payment in India: Extending Meta-UTAUT model with personal innovativeness, anxiety, trust, and grievance redressal. *International Journal of Information Management*.
- Upadhyay, N., Upadhyay, S., Abed, S. S., & Dwivedi, Y. K. (2022). Consumer adoption of mobile payment services during Covid-19: extending meta-UTAUT with perceived severity and self efficacy. *International Journal of Bank Marketing*, 960-991.
- Wu, C.-G., & Ho, J. C. (2021). The Influences of Technological Characteristics and User Beliefs on Customers' Perceptions of Live Chat Usage in Mobile Banking. *International Journal of Bank Marketing*, 68-86.