

PERAN *PERCEIVED USEFULNESS* MEMEDIASI PENGARUH *PERCEIVED EASE OF USE* TERHADAP *ACTUAL USAGE*

Ni Kadek Dilla Danaputri¹ Anak Agung Gede Agung Artha Kusuma²

Article history:

Submitted: 14 Agustus 2025

Revised: 23 Agustus 2025

Accepted: 29 Agustus 2025

Keywords:

Actual Usage;

Digital Payment;

Digital Society;

Perceived Ease of Use;

Perceived Usefulness;

Abstract

This study aims to examine the role of perceived usefulness as a mediating variable in the relationship between perceived ease of use and actual usage among QRIS users in Denpasar City. The research employed a quantitative associative approach with 150 respondents selected through purposive sampling based on their experience using QRIS and a minimum education level of senior high school or vocational school. Data were analyzed through validity and reliability tests, as well as hypothesis testing using the Hayes Process Macro Model 4. The results indicate that perceived ease of use has a positive and significant effect on both actual usage and perceived usefulness. Furthermore, perceived usefulness has a positive and significant effect on actual usage and is proven to mediate the relationship between perceived ease of use and actual usage. These findings support the development of the Technology Acceptance Model (TAM) and provide practical implications for QRIS administrators and digital financial service providers in designing innovation and promotion strategies to make QRIS more accessible, useful, and capable of increasing actual usage. Additionally, business actors and merchants are expected to be more proactive in adopting QRIS to enhance transaction efficiency and facilitate the payment process for consumers.

Kata Kunci:

Masyarakat Digital;

Pembayaran Digital;

Penggunaan Aktual;

Persepsi Kemudahan;

Persepsi Manfaat;

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menguji peran *perceived usefulness* sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara *perceived ease of use* dan *actual usage* pada pengguna QRIS di Kota Denpasar. Pendekatan penelitian menggunakan metode kuantitatif asosiatif dengan 150 responden yang dipilih melalui *purposive sampling* berdasarkan kriteria pengalaman menggunakan QRIS dan tingkat pendidikan minimal SMA/SMK. Pengolahan data dilakukan melalui uji validitas, reliabilitas, serta pengujian hipotesis dengan *Hayes Process Macro Model 4*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *perceived ease of use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *actual usage* maupun *perceived usefulness*. Selanjutnya, *perceived usefulness* berpengaruh positif signifikan terhadap *actual usage* dan terbukti memediasi hubungan antara *perceived ease of use* dan *actual usage*. Temuan ini mendukung pengembangan *Technology Acceptance Model (TAM)* serta memberikan implikasi praktis bagi pengelola QRIS dan penyedia layanan keuangan digital dalam merancang strategi inovasi dan promosi agar QRIS lebih mudah diakses, bermanfaat, dan mendorong peningkatan penggunaan aktual. Selain itu, pelaku usaha dan *merchant* juga diharapkan lebih proaktif dalam mengadopsi QRIS guna meningkatkan efisiensi transaksi dan memberikan kemudahan dalam proses pembayaran bagi konsumen.

Correspondence:

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Udayana, Bali,

Indonesia

Email:

danaputri2003@gmail.com

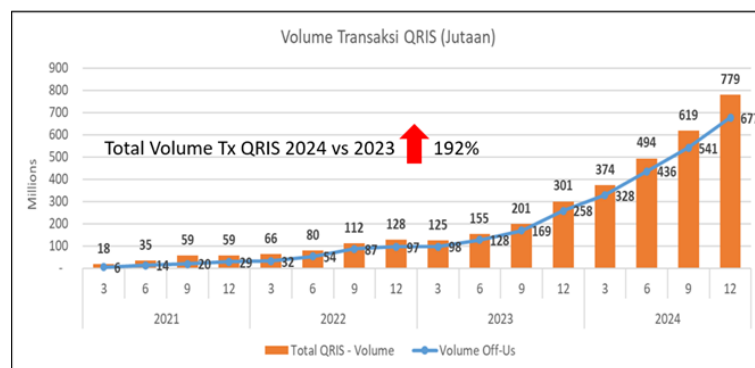
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Bali, Indonesia²

Email: agungetharkusuma@unud.ac.id

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi digital telah memberikan dampak besar pada berbagai bidang kehidupan, khususnya dalam sistem pembayaran dan transaksi keuangan. Salah satu arah perkembangan sistem pembayaran di era digital ditandai dengan munculnya masyarakat non-tunai (*cashless society*), yaitu pembayaran dilakukan tanpa menggunakan uang fisik (Rositasari, 2022). *Cashless society* merupakan kondisi ketika transaksi dilakukan tanpa menggunakan uang tunai, melainkan melalui instrumen pembayaran berbasis digital (Prasetia & Lestari, 2023). Inovasi dalam teknologi keuangan, memungkinkan pengguna melakukan transaksi dengan lebih praktis, efisien, dan aman (Asfendi *et al.* 2025). *Financial technology* merupakan inovasi layanan keuangan yang memanfaatkan perkembangan teknologi digital untuk mempermudah transaksi serta meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan keuangan (Natalia & Wiagustini, 2022).

Salah satu inovasi yang menandai transformasi sistem pembayaran di Indonesia adalah metode *mobile payment*, di mana transaksi dilakukan menggunakan perangkat seluler (Sholihah & Nurhapsari, 2023). Untuk memperkuat ekosistem pembayaran digital, Bank Indonesia meluncurkan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) pada 2019 yang merupakan standar QR kode nasional. QRIS mengintegrasikan berbagai penyedia layanan pembayaran digital sehingga mempermudah transaksi, memperluas jangkauan layanan, dan mendorong percepatan adopsi pembayaran non-tunai (Bank Indonesia, 2020).



Sumber: Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia, 2025

Gambar 1.
Volume Transaksi QRIS di Indonesia (2021-2024)

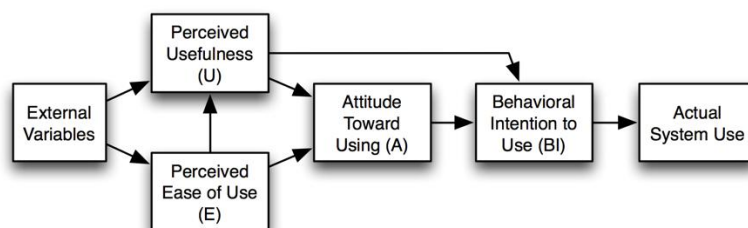
Sejak diluncurkan, penggunaan QRIS mengalami pertumbuhan yang signifikan. Data Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (2025) menunjukkan pengguna QRIS meningkat dari 18 juta pada Maret 2022 menjadi 32 juta pada Maret 2023, dan mencapai 55 juta pada akhir 2024. Selain itu, dominasi tersebut semakin kuat dengan lonjakan volume transaksi sebesar 192 persen pada tahun 2024 (Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia, 2025). Lonjakan ini mencerminkan semakin meluasnya dan meningkatnya aktivitas penerimaan masyarakat terhadap metode pembayaran berbasis QRIS.

Pertumbuhan QRIS yang pesat di Indonesia juga tercermin di Bali, terutama di Denpasar yang menyumbang 60 persen pengguna (Radar Bali 2024). Bank Indonesia mencatat bahwa pada tahun 2024, jumlah pengguna QRIS di Bali mencapai lebih dari 1 juta, dengan nilai transaksi melebihi Rp1 triliun dan pertumbuhan tahunan 137 persen (Wiguna, 2024). Meskipun demikian, adanya ketimpangan dalam adopsi QRIS di Bali, yang terkonsentrasi di Denpasar dan Badung, sementara wilayah lainnya belum sepenuhnya mengadopsi sistem pembayaran digital QRIS (Wigsuna, 2025). Data Bank Indonesia dalam Wiguna (2025), tercatat bahwa sebanyak 371 ribu pengguna berada di Denpasar, diikuti oleh Badung dengan 236 ribu pengguna. Sementara itu, kabupaten lainnya tercatat memiliki pengguna dibawah 95 ribu. Keterbatasan akses internet, literasi digital yang rendah, serta kendala penggunaan pada kelompok usia lanjut menjadi tantangan dalam penggunaan QRIS (Cen & Gunawan, 2024). Literasi digital

berperan penting dalam meningkatkan kemampuan generasi muda dalam memanfaatkan teknologi secara efektif, sehingga mempengaruhi keputusan mereka dalam aktivitas ekonomi di era digital (Aghivirwiati *et al.* 2024).

Dalam konteks perilaku pengguna teknologi, model TAM memperjelas bahwa penggunaan aktual (AU) dipengaruhi oleh persepsi kemudahan (PEOU) dan persepsi manfaat (PU) (Davis, 1989). PEOU merujuk persepsi bahwa penggunaan sistem bebas dari usaha besar, sedangkan PU merujuk terhadap kepercayaan bahwa suatu sistem membawa manfaat nyata bagi penggunanya. Penelitian terdahulu menemukan hasil yang tidak konsisten terkait pengaruh PEOU kepada AU. Beberapa studi Ramadhan *et al.* (2024); Putri & Iriani (2021); Puspitasari *et al.* (2023); dan Gusni *et al.* (2020) memperlihatkan ada pengaruh yang signifikan, sedangkan penelitian lain Chairina (2021) tidak menemukan pengaruh yang signifikan.

Inkonsistensi temuan ini menjadi dasar perlunya penelitian lebih lanjut, khususnya pada pengguna QRIS di Denpasar yang memiliki tingkat adopsi tinggi. Penelitian ini berfokus pada peran *perceived usefulness* sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara *perceived ease of use* terhadap *actual usage*. Hasilnya diharapkan dapat memberikan wawasan tentang perilaku pengguna QRIS, menjadi acuan strategi peningkatan adopsi di wilayah dengan penggunaan rendah, serta berkontribusi pada pengembangan literatur mengenai adopsi teknologi di sektor pembayaran digital.



Sumber : Davis (1989)

Gambar 2.
Technology Acceptance Model (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan suatu model yang digunakan untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan serta perilaku individu dalam menggunakan teknologi (Davis, 1989). Model TAM terdiri atas lima konstruk utama, yakni persepsi manfaat (PU), persepsi kemudahan penggunaan (PEOU), sikap terhadap penggunaan (*attitude toward using*), niat berperilaku untuk menggunakan (*behavioral intention to use*), dan penggunaan aktual (AU). Davis (1989) menekankan bahwa inti penerimaan penggunaan teknologi terletak pada dua konstruk utama, yaitu persepsi kemudahan penggunaan (PEOU) dan persepsi manfaat (PU).

Perceived ease of use diartikan sebagai keyakinan individu bahwa suatu sistem dapat dijalankan tanpa memerlukan usaha yang besar (Davis, 1989). Sementara itu, *perceived usefulness* merupakan persepsi sejauh mana seseorang meyakini bahwa penggunaan teknologi akan memberikan manfaat serta meningkatkan kinerja (Davis, 1989). *Actual Usage (AU)* didefinisikan sebagai bentuk respon psikomotor eksternal yang diukur oleh seseorang dengan penggunaan nyata (Davis, 1989).

Berdasarkan kerangka pikir, kerangka konseptual yang bersumber dari teori-teori dan temuan penelitian terdahulu, maka disusun hipotesisnya. Hipotesis termasuk pernyataan ilmiah yang bisa diverifikasi secara objektif dan didasarkan pada studi teoritis dan empiris. Hipotesis berfungsi sebagai solusi jangka pendek untuk tujuan penelitian. Hipotesisnya mengacu pada kerangka konsep penelitian pada Gambar 3 yang menunjukkan hubungan antar variabel yang diteliti dan dirumuskan, yaitu:

H₁: PEOU berpengaruh positif dan signifikan pada *Actual Usage*

PEOU menggambarkan tingkat persepsi pengguna bahwa sebuah teknologi mudah dioperasikan. Semakin mudah sistem digunakan, semakin besar kemungkinan pengguna untuk menggunakannya kembali. Penelitian Rohman *et al.* (2023) menyatakan bahwa PEOU berdampak positif dan signifikan terhadap *actual usage*. Penelitian Ramadhan *et al.* (2024), dalam studi pada pengguna BNI Mobile di Kota Salatiga, menemukan bahwa kemudahan penggunaan mendorong pemanfaatan sistem secara rutin karena mengurangi hambatan teknis. Penelitian Gusni *et al.* (2020) juga menunjukkan bahwa dalam konteks penggunaan Go-Pay, kemudahan sistem menurunkan resistensi pengguna dan membentuk sikap positif terhadap penggunaan berulang. Temuan serupa juga disampaikan oleh Puspitasari *et al.* (2023) dan Putri & Iriani, (2021) yang menekankan bahwa kemudahan penggunaan mendorong adopsi aktual secara signifikan.

H₂: PEOU berpengaruh positif dan signifikan pada *Perceived Usefulness*

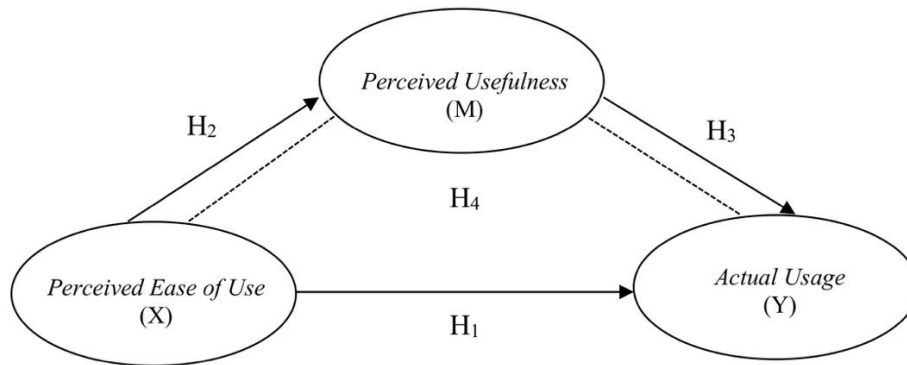
Kemudahan dalam menggunakan suatu sistem berpengaruh pada sejauh mana pengguna menilai manfaat teknologi tersebut. Semakin mudah sistem digunakan, semakin besar pula persepsi manfaat yang diperoleh. Penelitian oleh Fahrizal *et al.* (2023) menemukan bahwa PEOU berpengaruh positif signifikan terhadap PU. Temuan serupa juga disampaikan Sumardi & Andreani (2021) dalam konteks penggunaan aplikasi Sayurbox, di mana tampilan yang sederhana dan pengalaman penggunaan yang tidak rumit meningkatkan keyakinan bahwa aplikasi tersebut bermanfaat dalam mendukung belanja daring. Penelitian yang dilakukan oleh Syahri & Setyawati (2023) pada pengguna QRIS BCA Mobile juga memperkuat hubungan ini, di mana persepsi kemudahan penggunaan terbukti berdampak langsung terhadap persepsi manfaat sistem, yang kemudian berkontribusi pada meningkatnya penggunaan secara berkelanjutan. Temuan serupa juga disampaikan oleh Jatimoyo *et al.* (2021) dan Siagian *et al.* (2022) yang menekankan bahwa persepsi kemudahan berdampak langsung terhadap persepsi kegunaan.

H₃: PU berpengaruh positif dan signifikan pada *Actual Usage*

PU menunjukkan sejauh mana pengguna meyakini bahwa penggunaan suatu teknologi dapat meningkatkan efektivitas dan produktivitas. Semakin tinggi persepsi kegunaan, semakin besar kemungkinan teknologi tersebut benar digunakan. Penelitian Rohman *et al.* (2023) membuktikan bahwa PU berpengaruh positif dan signifikan terhadap *actual usage*. Sejalan dengan temuan tersebut, penelitian Rahimi *et al.* (2024) pada konsumen UMKM kuliner di Pekanbaru menemukan bahwa pengguna QRIS merasa sistem ini mampu meningkatkan kinerja, mempercepat proses transaksi non-tunai, serta membuat pekerjaan lebih efektif dan nyaman, sehingga mendorong pengguna untuk menggunakannya secara konsisten. Temuan serupa juga disampaikan oleh Puspitasari *et al.* (2023) dalam studi pengguna layanan Netflix, di mana persepsi terhadap kegunaan sistem terbukti meningkatkan kecenderungan penggunaan aktual, baik secara langsung maupun melalui intensi penggunaan. Ramadhan *et al.* (2024) juga menegaskan bahwa persepsi manfaat memiliki kontribusi penting terhadap penggunaan aktual teknologi.

H₄: Peran *Perceived Usefulness* memediasi pengaruh PEOU terhadap AU

Perceived usefulness yang tinggi dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pengguna, yang pada akhirnya mendorong untuk terus menggunakan teknologi tersebut (Davis, 1989). Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rohman *et al.* (2023); Puspitasari *et al.* (2023); dan Ramadhan *et al.* (2024) telah membuktikan bahwa *perceived usefulness* dapat mendorong penggunaan aktual suatu teknologi. Temuan Sefrika (2023) juga menjelaskan bahwa *perceived usefulness* tumbuh dari pengalaman positif pengguna saat menggunakan QRIS, yang kemudian tidak hanya memengaruhi keputusan awal untuk mengadopsi, tetapi juga membentuk keyakinan menyeluruh terhadap sistem. Sejalan dengan temuan tersebut, penelitian yang dilakukan oleh Violita *et al.* (2025) juga menegaskan bahwa *perceived usefulness* berperan sebagai mediator dalam pengaruh *perceived ease of use* dan keputusan pengguna.



Sumber: Davis (1989); Violita *et al.* (2025); Syahri & Setyawati (2023)

Gambar 3.
Kerangka Konsep Penelitian

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif bersifat asosiatif, yang berfungsi untuk mengetahui kaitan antarvariabel PEOU (X) terhadap AU (Y) dengan mediasi PU (M). Pendekatan kuantitatif dipilih karena memungkinkan peneliti mengukur data secara objektif melalui instrumen terstandarisasi, sehingga hasil penelitian dapat dianalisis menggunakan metode statistik yang terukur. Penelitian ini berlokasi di Kota Denpasar karena memiliki tingkat adopsi QRIS tertinggi di Bali (60 persen pengguna), sehingga relevan dan representatif.

Objek penelitian yaitu perilaku pengguna QRIS khususnya dalam transaksi pembayaran digital di Kota Denpasar mengenai peran *perceived usefulness* memediasi pengaruh PEOU terhadap AU. Fokus penelitian ini adalah pengguna yang menggunakan QRIS dalam transaksi pembayaran digital di Kota Denpasar. Jumlah populasi *infinite* atau jumlah anggota yang tidak bisa dipastikan secara jelas totalnya, sehingga metode pengambilan sampelnya dalam penelitian ini adalah *non-probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*, yakni teknik penentuan sampel berdasarkan kriteria tertentu. Hasil perhitungan pengukuran sampel, didapatkan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 150 responden.

Sumber data yang digunakan terdiri dari primer dan sekunder. Sumber primer diperoleh langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner yang dilakukan secara *online* dan *offline*. Jawaban responden diukur menggunakan skala Likert 5 poin, mulai dari skor mulai dari skor 1 (sangat tidak setuju) hingga skor 5 (sangat setuju), kemudian dikonversi menjadi data numerik untuk dianalisis. Sementara itu, sumber sekunder diperoleh dari berbagai sumber seperti studi-studi empiris (jurnal, artikel, maupun literatur), informasi/berita *online* (aspi-indonesia.or.id, antaranews.com, radarbali.jawapos.com dan nusabali.com) dan data-data dari sumber lain. Validitas dan reliabilitas kuesioner diperiksa sebelum digunakan untuk memastikan setiap indikator menghasilkan data yang valid dan mampu memberikan hasil pengukuran yang stabil dan konsisten jika digunakan berulang.

Analisis statistik inferensial yang dipakai yaitu uji *Hayes Process Macro* dengan menggunakan program *PROCESS Procedure for SPSS Version 4.2*. Teknik ini digunakan untuk menganalisis *direct effect* dan *indirect effect* antar variabel, serta memungkinkan estimasi dampak tersebut dilakukan secara simultan dan akurat dengan menggunakan pendekatan *bootstrapping* (Hayes, 2018). Proses analisis ini berdasarkan prinsip regresi linear dan inferensi modern seperti *bootstrap confidence interval* untuk menguji efek mediasi. Penelitian ini menggunakan *Hayes Process Macro Model 4*, yang merepresentasikan mediasi sederhana (*simple mediation*). Model ini digunakan untuk menguji seluruh hipotesis dalam penelitian. Metode ini dipilih karena tidak mengharuskan terpenuhinya asumsi-asumsi

klasik seperti normalitas, linearitas, dan homoskedastisitas, sehingga tetap dapat digunakan meskipun data menyimpang dari distribusi teoritis (Hayes, 2018:343).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis ini dilakukan untuk menguji seluruh hipotesis, dengan menggunakan pendekatan *Hayes Process Macro*, yaitu metode analisis regresi berbasis *software* statistik SPSS yang dikembangkan oleh Andrew F. Hayes. Teknik ini digunakan untuk menguji *direct effect* dan *indirect effect* diantar variabel melalui Model 4, yang merupakan model mediasi sederhana (*simple mediation*) (Hayes, 2018). Proses analisis ini dilakukan dengan metode *bootstrapping* sebanyak 5.000 replikasi dan tingkat kepercayaan 95 persen.

Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 150 responden. Berdasarkan model mediasi sederhana (*simple mediation*) Hayes Model 4, dilakukan pengujiannya dari PEOU pada AU, dengan *perceived usefulness* sebagai variabel mediasi. Hasil analisis menggunakan metode *bootstrapping* sebanyak 5.000 replikasi dengan tingkat kepercayaan 95 persen, yaitu:

Tabel 1.
Hasil Uji Hipotesis

Jalur	Koefisien	SE	t	Sig.	LLCI	ULCI
X → Y (<i>c'</i>)	0,14	0,05	2,74	0,00	0,04	0,25
X → M (<i>a</i>)	0,61	0,06	10,14	0,00	0,49	0,73
M → Y (<i>b</i>)	0,41	0,05	7,44	0,00	0,30	0,52
X → M → Y (<i>ab</i>)	0,25	0,04			0,17	0,34

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

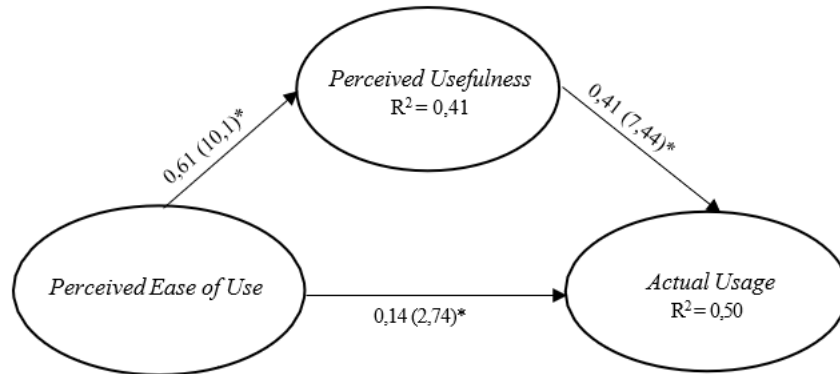
Berlandaskan Tabel 1, PEOU memiliki dampak positif dan signifikan pada *actual usage*. Dengan ditunjukkan oleh skor koefisien sebanyak 0,14 dengan skor *Sig.* sebesar 0,00 ($< 0,05$), serta rentang interval kepercayaan (LLCI – ULCI) antara 0,04 hingga 0,25 yang tidak mencakup angka nol. Artinya, setiap tingkatan di PEOU diikuti oleh tingkatan AU sebanyak 0,14. Dengan demikian, PEOU secara langsung berkontribusi pada AU. Temuan ini menegaskan bahwa kemudahan dalam memahami dan menggunakan sistem QRIS mendorong pengguna untuk lebih sering menggunakannya dalam aktivitas sehari-hari.

Selanjutnya, PEOU juga terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *perceived usefulness*. Nilai koefisien sebesar 0,61 menunjukkan bahwa setiap peningkatan pada *perceived ease of use* akan diikuti oleh peningkatan *perceived usefulness* sebesar 0,61. Nilai *Sig.* yang sangat kecil ($p = 0,00 < 0,05$), serta interval kepercayaan (LLCI – ULCI) antara 0,49 hingga 0,73 yang tidak mencakup nol, memperkuat bukti bahwa hubungan ini signifikan secara statistik. Hasil ini memperjelas bahwa persepsi pada kemudahan menggunakan QRIS membentuk keyakinan pengguna bahwa sistem tersebut memberikan manfaat dalam kegiatan transaksi sehari-hari.

Hasil analisis juga memperlihatkan bahwasanya PU berdampak positif dan signifikan pada AU, dengan koefisien sebesar 0,41. Hal ini mengindikasikan bahwa setiap peningkatan PU akan mendorong peningkatan AU sebesar 0,41. Nilai signifikansi sebesar 0,00 dan rentang interval kepercayaan (LLCI – ULCI) antara 0,30 hingga 0,52 yang tidak mencakup nol mengindikasikan bahwa pengaruh ini signifikan secara statistik. Temuan ini menegaskan bahwa ketika pengguna merasa QRIS memberikan manfaat yang nyata dalam kegiatan transaksi, maka pengguna akan terdorong untuk terus memakai sistemnya itu secara konsisten.

Analisis efek tidak langsung (*indirect effect*) memperlihatkan bahwasanya PEOU secara tidak langsung berpengaruh terhadap AU secara *perceived usefulness*. Efek ini diuji menggunakan metode

bootstrapping sebanyak 5.000 kali replikasi (Hayes, 2018:101). Nilai efek tidak langsung sebesar 0,25, dengan *standard error* sebesar 0,0427 dan rentang interval kepercayaan 95 persen antara 0,17 hingga 0,34 yang tidak mencakup nol, menunjukkan bahwa efek mediasi ini signifikan secara statistik (Hayes, 2018:101). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwasanya PU terbukti memediasi kaitan diantara PEOU dan *actual usage* dalam konteks penelitian ini.



Sumber: Data Diolah, 2025

Gambar 4.
Validasi Analisis Model 4 Hayes Process Macro

Gambar 4. memperlihatkan bahwa PU berperan menjadi mediator parsial dalam hubungan diantara PEOU dan AU. Hal ini didukung oleh temuan analisis yang menunjukkan bahwa jalur langsung (*direct effect*) dari PEOU pada AU tetap signifikan meskipun variabel mediasi telah dimasukkan ke dalam model ($c' = 0,14$; $p = 0,00$; LLCI = 0,04; ULCI = 0,25). Artinya, pengaruh langsung (*direct effect*) masih terjadi secara signifikan, bahkan setelah mempertimbangkan keberadaan *perceived usefulness* sebagai mediator. Di sisi lain, jalur tidak langsung (*indirect effect*) melalui PU juga signifikan, dengan skor koefisien sebanyak 0,25 dan interval kepercayaan *bootstrap* (LLCI = 0,17; ULCI = 0,34) yang tidak mencakup angka nol. Dengan memperlihatkan bahwa PEOU juga memberikan pengaruh pada AU melalui PU.

Hasil menunjukkan bahwa PEOU memengaruhi AU baik secara langsung ataupun tidak langsung melalui PU. Hal ini menjelaskan bahwa kemudahan dalam menggunakan suatu sistem mendorong penggunaan aktual secara langsung, tetapi juga secara tidak langsung membentuk persepsi bahwa sistem tersebut berguna, yang pada akhirnya turut memperkuat intensi dan perilaku penggunaan aktual. Oleh karena itu, *perceived usefulness* berperan sebagai jalur perantara yang signifikan menunjukkan mekanisme pengaruh kemudahan penggunaan terhadap penggunaan aktual.

Hasil penelitian memperlihatkan PEOU berdampak positif dan signifikan pada AU QRIS, sehingga hipotesis pertama diterima. Semakin mudah QRIS digunakan, semakin tinggi kecenderungan pengguna memakainya secara rutin. Hasil ini selaras dengan model TAM (Davis, 1989) serta didukung penelitian sebelumnya yang menyatakan pemakaian melalui desain antarmuka yang sederhana, responsif, dan efisien mendorong penerimaan teknologi dan penggunaan berulang dalam aktivitas sehari-hari. Sejalan juga dengan temuan Ramadhan *et al.* (2024); Gusni *et al.* (2020); dan Puspitasari *et al.* (2023).

Hasil penelitian memperlihatkan PEOU berdampak positif dan signifikan pada PU, sehingga hipotesis kedua diterima. Artinya, semakin mudah QRIS digunakan melalui transaksi cepat, antarmuka sederhana, dan interaksi efisien semakin tinggi persepsi manfaatnya bagi pengguna. Kemudahan ini meningkatkan pandangan positif terhadap nilai guna QRIS, terutama dalam efisiensi waktu dan produktivitas. Temuan ini konsisten dengan penelitian terdahulu Fahrizal *et al.* (2023); Sumardi & Andreani (2021); dan Syahri & Setyawati (2023) serta mendukung *Technology Acceptance Model*

(TAM) yang menegaskan bahwa persepsi kemudahan merupakan faktor utama pembentuk persepsi kegunaan dalam adopsi teknologi.

Hasil penelitian memperlihatkan PU berdampak positif dan signifikan pada AU, sehingga hipotesis ketiga diperoleh. Artinya, semakin tinggi persepsi manfaat QRIS seperti transaksi lebih cepat, minim hambatan, dan efisien semakin besar kecenderungan pengguna untuk menggunakannya secara konsisten. Kepercayaan terhadap kegunaan QRIS dalam meningkatkan kinerja, mempercepat pembayaran, dan memberikan kenyamanan mendorong durasi serta frekuensi penggunaan. Hasilnya sesuai dengan penelitian Rahimi *et al.* (2024) dan Puspitasari *et al.* (2023). Hal ini memperkuat bahwa manfaat fungsional yang jelas menjadi faktor penting dalam mempertahankan penggunaan teknologi digital secara berkelanjutan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa PU memediasi secara parsial dampak PEOU pada AU, sehingga hipotesis keempat diterima. Artinya, kemudahan penggunaan QRIS tidak hanya berpengaruh langsung dan tidak langsung terhadap perilaku penggunaan secara persepsi manfaat yang dirasakan. Dalam kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM), persepsi kemudahan menjadi stimulus awal yang membentuk persepsi kegunaan, yang kemudian memperkuat keyakinan dan komitmen untuk menggunakan QRIS secara konsisten. Temuan ini selaras dengan hasil peneliti Sefrika (2023) dan Violita *et al.* (2025) yang menunjukkan bahwasanya pengalaman positif dan kemudahan operasional mendorong persepsi manfaat, yang pada akhirnya memengaruhi keputusan penggunaan berkelanjutan. Dengan demikian, meskipun kemudahan menjadi daya tarik awal, manfaat nyata yang dirasakan menjadi faktor penentu keberlanjutan penggunaan QRIS.

Penelitian ini memberikan kontribusi teoritis dalam memperkuat dan memperluas pemahaman mengenai teori TAM yang dikembangkan oleh Davis (1989). Temuan ini membuktikan bahwa *perceived usefulness* mampu memediasi pengaruh PEOU terhadap AU, dalam konteks penggunaan QRIS sebagai sistem pembayaran digital di Kota Denpasar. Penelitian ini memberikan implikasi praktis bagi pihak-pihak yang terlibat dalam ekosistem digital, termasuk pengembang teknologi, dan pelaku usaha dalam mendorong pemanfaatan sistem pembayaran digital berbasis QR Code seperti QRIS, secara lebih efektif dan berkelanjutan.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis dan uraian pembahasan yang dilakukan, diperoleh beberapa simpulan. PEOU berpengaruh positif dan signifikan terhadap *actual usage*, artinya semakin tinggi tingkat kemudahan yang dirasakan oleh pengguna dalam mengoperasikan QRIS, maka semakin besar pula kecenderungan pengguna untuk menggunakannya secara aktual dalam aktivitas transaksi sehari-hari. PEOU berpengaruh positif dan signifikan terhadap *perceived usefulness*, artinya ketika pengguna merasa bahwa QRIS mudah dipahami dan dioperasikan, maka hal tersebut akan membentuk persepsi bahwa sistem tersebut memberikan manfaat nyata bagi pengguna dalam menyelesaikan transaksi secara efisien. PU berpengaruh positif dan signifikan terhadap *actual usage*, artinya semakin besar manfaat yang dirasakan oleh pengguna dari penggunaan QRIS, maka semakin tinggi pula intensi dan frekuensi pengguna dalam menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran utama. *Perceived usefulness* secara signifikan mampu memediasi pengaruh PEOU terhadap AU, artinya persepsi kemudahan yang dimiliki pengguna akan membentuk persepsi bahwa QRIS berguna, yang pada akhirnya mendorong perilaku penggunaan aktual. Dengan kata lain, kemudahan penggunaan secara tidak langsung meningkatkan penggunaan QRIS melalui persepsi terhadap kegunaannya.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, beberapa saran dapat diberikan sebagai berikut. Bagi pengembang sistem dan penyedia layanan QRIS, disarankan untuk melakukan perbaikan pada sisi antarmuka, kecepatan sistem, dan kemudahan akses akan membantu menciptakan pengalaman yang

nyaman dan mendorong pengguna untuk terus menggunakan QRIS dalam aktivitas sehari-hari. Bagi penyedia layanan keuangan dan Bank Indonesia, disarankan untuk meningkatkan edukasi publik mengenai manfaat penggunaan QRIS melalui kampanye yang menjangkau berbagai lapisan masyarakat, termasuk segmen yang belum akrab dengan transaksi digital. Kolaborasi antara bank, dompet digital, dan *merchant* juga dapat diperluas guna memperkuat ekosistem pembayaran nontunai secara menyeluruh. Bagi pelaku usaha dan *merchant*, disarankan untuk lebih mengoptimalkan penggunaan QRIS dalam aktivitas bisnis dengan memastikan QR Code selalu tersedia dan mudah diakses, serta memberikan pelayanan yang mendukung transaksi digital secara cepat dan efisien. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan agar model TAM diintegrasikan dengan kerangka lain seperti UTAUT, memperluas wilayah penelitian ke berbagai daerah, serta melibatkan responden dengan tingkat literasi digital yang beragam manfaat yang diperoleh gambaran yang lebih komprehensif tentang unsur-unsur yangengaruhi penggunaan QRIS.

REFERENSI

- Aghivirwiati, G. A., Arisanti, N. K. T., & Antika, N. K. R. (2024). Peran digital literacy dalam memoderasi pengaruh perceived desirability dan perceived feasibility terhadap minat berwirausaha generasi Z di Kecamatan Petang pada era digital. *Buletin Studi Ekonomi*, 29(2), 207–216. <https://doi.org/10.24843/BSE.2024.v29.i02.p09>
- Asfendi, A. N., Alfizi, A., & Yuttama, F. R. (2025). Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Kegunaan, Risiko dan Literasi Keuangan Terhadap Minat Penggunaan Qris Pada UMKM Di Kabupaten Banyumas. *Postgraduate Management Journal*, 4(2), 21–33. <https://doi.org/10.36352/PMJ.V4I2.948>
- Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia. (2025). *Statistik QRIS*. Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia. <https://www.aspi-indonesia.or.id/statistik-qris/>
- Bank Indonesia. (2020). *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)*. Bank Indonesia Bicara. <https://www.bi.go.id/en/fungsi-utama/sistem-pembayaran/ritel/kanal-layanan/qris/default.aspx>
- Cen, E. L., & Gunawan, N. D. (2024). *QRIS dan Lansia: Kesenjangan dalam Pembayaran Modern*. Siswa Indonesia. <https://siswaIndonesia.id/qris-dan-lansia-kesenjangan-dalam-pembayaran-modern/>
- Chairina, R. R. L. (2021). The Effect of Perceived Usefulness and Perceived Ease of Use on Perceived Value and Actual Usage of Technology on the Online Service of Pt. Garuda Indonesia Tbk. *Quest Journals Journal of Research in Business and Management*, 9(4), 59–65.
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 13(3), 319–339. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Fahrizal, Suherman, & Febrilia, I. (2023). Pengaruh Perceived Ease Of Use, Perceived Usefulness dan Satisfaction Terhadap Continuance Intention Pengguna Aplikasi Food Delivery Saat Pandemi. *Jurnal Bisnis Manajemen Dan Keuangan*, 4, 408–427. <https://doi.org/10.21009/jbmk.0402.08>
- Gusni, Hurriyati, R., & Dirgantari, P. D. (2020). Pengaruh Perceived Usefulness dan Perceived Ease of Use terhadap Attitude dan Actual Usage Go-Pay. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, 8(1), 22–33. <https://doi.org/10.26905/jmdk.v8i1.3892>
- Hayes, A. F. (2018). *Introduction to Mediation, Moderation, and Conditional Process Analysis AF2E* (2nd ed). The Guilford Press.
- Jatimoyo, D., Rohman, F., & Djazuli, A. (2021). The effect of perceived ease of use on continuance intention through perceived usefulness and trust: A study on Klikindomaret service users in Malang City. *International Journal of Research In Business And Social Science*, 10(4), 430–437. <https://doi.org/10.20525/ijrbs.v10i4.1223>
- Natalia, N. P., & Wiagustini, N. (2022). Pengaruh financial technology, karakteristik perusahaan, karakteristik pemilik dan lokasi usaha terhadap keputusan pendanaan UMKM di Provinsi Bali. *Buletin Studi Ekonomi*, 27(2), 189–209. <https://doi.org/10.24843/BSE.2022.v27.i02.p04>
- Prasetya, W., & Lestari, E. (2023). Cashless Society: Tantangan Dan Kesiapan Pedagang Pasar Tradisional Di Kota Denpasar. *Buletin Studi Ekonomi*, 28(01), 83–94. <https://doi.org/10.24843/BSE.2023.v28.i01.p08>
- Puspitasari, A., Widayanto, & Nugraha, H. S. (2023). The impact of perceived ease of use and perceived usefulness on actual system use through intention to use as an intervening variable in subscription video on demand services (Study on Netflix users in Semarang City). *World Journal of Advanced Research and Reviews*, 18(3), 1354–1366. <https://doi.org/10.30574/WJARR.2023.18.3.1230>

- Putri, R., & Iriani, S. S. (2021). Pengaruh Perceived Ease of Use dan Perceived Usefulness Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Tokopedia Melalui Trust Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 9(2), 708–722. <https://doi.org/10.26740/jim.v9n2.p708-722>
- Radar Bali. (2024, April 25). *Era Digital, 60 Persen Pengguna Transaksi Non Tunai Ada di Denpasar, Begini Ukurannya*. Radar Bali. <https://radarbali.jawapos.com/ekonomi/704575693/era-digital-60-persen-pengguna-transaksi-non-tunai-ada-di-denpasar-begini-ukurannya>.
- Rahimi, Y., Restuti, S., & Wasnury, R. (2024). Analisis Penggunaan QRIS (Quick Response Indonesian Standard) Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM). *Jurnal Manajemen Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*, 3(1), 177–187. <https://doi.org/10.21776/jmppk.2024.03.1.18>
- Ramadhan, D., Budiatmo, A., & Prihatini, A. E. (2024). Pengaruh Perceived Usefulness dan Perceived Ease of Use Terhadap Actual System Use (Studi pada Pengguna Aplikasi BNI Mobile di Kota Salatiga). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 13(3), 620–628. <https://doi.org/10.14710/jiab.2024.42452>
- Rohman, A. N., Mukhsin, M., & Ganika, G. (2023). Penggunaan Technology Acceptance Model Dalam Analisis Actual Use Penggunaan E-Commerce Tokopedia Indonesia Use of the Technology Acceptance Model in Analyzing Actual Use of E-Commerce Tokopedia Indonesia. *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi Keuangan Bisnis Digital*, 2(1), 25–36. <https://doi.org/10.58222/jemakbd.v2i1.150>
- Rositasari, S. (2022). Penggunaan pembayaran non-tunai (cashless payment) berbasis kartu dan digital di Indonesia. *Jurnal Ekonomi: Journal of Economic*, 13(2), 209–216. <https://doi.org/10.47007/jeko.v13i2.5969>
- Sefrika, S. (2023). The Influence of Actual Usage in Using QRIS on Payment Methods. *IJISTECH (International Journal of Information System and Technology)*, 7(3), 185–189. <https://doi.org/10.30645/ijistech.v7i3.315>
- Sholihah, E., & Nurhapsari, R. (2023). Percepatan Implementasi Digital Payment Pada UMKM: Intensi Pengguna QRIS Berdasarkan Technology Acceptance Model. *Nominal Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen*, 12(1), 1–12. <https://doi.org/10.21831/nominal.v12i1.52480>
- Siagian, H., Tarigan, Z. J. H., Basana, S. R., & Basuki, R. (2022). The effect of perceived security, perceived ease of use, and perceived usefulness on consumer behavioral intention through trust in digital payment platform. *International Journal of Data and Network Science*, 6(3), 861–874. <https://doi.org/10.5267/J.IJDNS.2022.2.010>
- Sumardi, D. H., & Andreani, F. (2021). Pengaruh Perceived Usefulness dan Perceived Ease of Use Terhadap Usage Behavior Melalui Intention to Use Pada Konsumen Online Shop Sayurbox di Surabaya. *Agora*, 9(1), 1–6.
- Syahri, A., & Setyawati, C. Y. (2023). Pengaruh Perceived Ease of Use Terhadap Intention to Use Qris Bca Mobile Dengan Perceived Usefulness Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Keuangan Bisnis*, 21, 134–151. <https://doi.org/10.32524/jkb.v21i2.949>
- Violita, C. E., Wenats, A. E., Utami, E. Y., Putra, J. E., & Ariwibowo, P. (2025). Perceived Usefulness Can Mediate The Influence of Perceived Ease of Use on Customer Decisions In Using BCA Mobile. *Edunomika*, 9(1), 1–9. <https://doi.org/10.29040/jie.v8i4.16333>
- Wiguna, D. K. S. (2024, September 28). *BI Bali perluas digitalisasi pembayaran di Nusa Tenggara*. ANTARA News. <https://www.antaraneews.com/berita/4363219/bi-bali-perluas-digitalisasi-pembayaran-di-nusa-tenggara>
- Wiguna, D. K. S. (2025, January 31). *BI genjot digitalisasi sistem pembayaran QRIS di Bali*. ANTARA News. <https://m.antaraneews.com/amp/berita/4618762/bi-genjot-digitalisasi-sistem-pembayaran-qr-is-di-bali>