

Pengaruh Pengetahuan Produk, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Risiko terhadap Niat Terus Menggunakan QRIS

Juwita Magdalena Harianja¹, Dinda Indira Subagio²
juwitamagdalena2604@gmail.com¹, dinda@polibatam.ac.id²
Administrasi Bisnis Terapan¹, Akuntansi Manajerial²,
Politeknik Negeri Batam

ABSTRAK

Adanya *Quick Response Code Indonesian Standard* menandai peningkatan yang signifikan dalam kemajuan metode pembayaran digital di Indonesia. Namun, tingkat penerimaan QRIS di Kota Batam masih belum seoptimal wilayah lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak pengetahuan produk, persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, dan persepsi risiko terhadap niat untuk terus menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran digital pada Generasi Z di Kota Batam. Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan metode survei, melalui distribusi kuesioner kepada masyarakat Kota Batam yang telah menggunakan QRIS. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan *purposive sampling*, dengan kriteria responden yaitu generasi Z dan memiliki pengalaman dalam menggunakan QRIS. Data yang diperoleh akan dianalisis menggunakan metode *Structural Equation Modeling* berbasis *Partial Least Squares*. Hasil riset menunjukkan bahwa pengetahuan tentang produk tidak memberikan dampak pada niat terus menggunakan QRIS. Persepsi tentang kegunaan dan kemudahan penggunaan memiliki pengaruh positif terhadap niat untuk terus menggunakan QRIS, sementara persepsi risiko memberikan pengaruh negatif. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih dalam pengembangan teori penerimaan teknologi serta menjadi acuan bagi pihak-pihak terkait dalam meningkatkan keberlanjutan penggunaan QRIS di Kota Batam khususnya pada generasi Z.

Kata Kunci: Persepsi Kegunaan, Pengetahuan Produk, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Risiko, QRIS

ABSTRACT

The introduction of the Indonesian Standard Quick Response Code (QRIS) marks a significant advancement in digital payment methods in Indonesia. However, the adoption rate of QRIS in Batam City is still not as high as in other regions. This study aims to analyze the impact of product knowledge, perceived usefulness, perceived ease of use, and perceived risk on the intention to continue using QRIS as a digital payment method among Generation Z in Batam City. This study employs a quantitative approach using a survey method, through the distribution of questionnaires to residents of Batam City who have used QRIS. Sampling was conducted using purposive sampling, with respondents selected based on the criteria of being Generation Z and having experience using QRIS. The data obtained will be analyzed using Partial Least Squares-based Structural Equation Modeling. The research results indicate that product knowledge does not influence the intention to continue using QRIS. Perceptions of usefulness and ease of use have a positive influence on the intention to continue using QRIS, while risk perception has a negative influence. This study is expected to contribute to the development of technology acceptance theory and serve as a reference for relevant parties in enhancing the sustainability of QRIS usage in Batam, particularly among Generation Z.

Keywords: *Perceived Usefulness, Product Knowledge, Perceived Ease of Use, Perceived Risk, QRIS*

1. Pendahuluan

Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) diperkenalkan oleh Bank Indonesia pada 17 Agustus tahun 2019 dan mulai efektif digunakan pada 1 Januari 2020 (Putri Handayani Leksono, 2023). QRIS digunakan sebagai acuan nasional untuk kode QR guna menggabungkan berbagai jenis QR Code. Tujuannya agar seluruh transaksi pembayaran digital dapat dilakukan melalui satu kode yang sama (Auliya Akhyar & Sisilia, 2023). Hingga semester I tahun 2025, pengguna QRIS mencapai lebih dari 57 juta pengguna dengan nilai transaksi sebesar Rp579 triliun (Bi.go.id, 2025). Ini menunjukkan bahwa QRIS berperan penting dengan pengembangan pembayaran digital di Indonesia.

Kota Batam merupakan salah satu daerah dengan transaksi digital meningkat sangat cepat. Hingga Mei 2025, transaksi QRIS di Kepulauan Riau mencapai 23,64 juta transaksi senilai Rp3,34 triliun, meningkat 105,65% dibandingkan tahun sebelumnya (Batam.inews.id, 2025). Namun, Kota Batam belum termasuk yang tertinggi di Indonesia dalam penggunaan QRIS. Dengan begitu, upaya untuk mengetahui hal apa saja yang memengaruhi niat untuk terus menggunakan QRIS di Kota Batam diperlukan adanya penelitian.

Generasi Z merupakan kelompok yang lahir pada periode 1997–2012 (Sensus.bps.go.id, 2020). Gen Z dikenal sebagai digital native karena tumbuh di tengah pesatnya perkembangan teknologi digital (Muhammad Fadillah et al., 2022). Karakteristik tersebut menjadikan Generasi Z sebagai salah satu kelompok yang aktif memanfaatkan berbagai layanan keuangan digital, termasuk QRIS sebagai metode pembayaran nontunai. Generasi Z dipilih sebagai populasi dalam penelitian ini karena dinilai mampu memberikan gambaran yang lebih relevan mengenai faktor-faktor yang memengaruhi niat untuk terus menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran digital

Dalam penelitian ini menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM), niat untuk terus menggunakan merupakan bentuk keberlanjutan perilaku dari pengguna setelah sebelumnya menggunakan suatu teknologi. Semakin positif persepsi dan pengetahuan dengan QRIS, semakin besar niat menggunakannya secara berkelanjutan (Chang et al., 2021). TAM menjelaskan bahwa persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan dalam penggunaan menjadi bagian utama dalam memengaruhi penerimaan teknologi (Wicaksono, 2022). Persepsi terhadap kegunaan

menggambarkan situasi individu meyakini jika suatu teknologi dapat membantu dalam mencapai tujuan (Siagian et al., 2022). Persepsi kemudahan penggunaan menggambarkan keyakinan individu menilai bahwa QRIS mudah dioperasikan tanpa memerlukan usaha yang besar. Selain itu, penelitian ini juga menambahkan pengetahuan produk yang menunjukkan pemahaman terhadap sesuatu dalam memengaruhi keputusan untuk terus menggunakannya, serta persepsi risiko menggambarkan tingkat ketidakpastian atau kemungkinan terjadinya kerugian. Empat variabel tersebut dinilai penting dalam menjelaskan niat Generasi Z untuk terus menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran digital.

Penelitian terdahulu mengenai penggunaan QRIS umumnya berfokus pada niat menggunakan. Hasil penelitian menjelaskan pengetahuan produk, persepsi dalam kegunaan, dan kemudahan penggunaan memiliki pengaruh positif dengan niat menggunakan QRIS (Jihan Rahmawati et al., 2024; Nurhapsari & Sholihah, 2022). Selain itu, persepsi terhadap risiko berpengaruh negatif terhadap niat untuk menggunakan QRIS. Namun, beberapa penelitian lain menemukan hasil yang berbeda. Pengetahuan produk dari penelitian Shohib et al. (2022), persepsi kegunaan dalam penelitian Amri et al. (2025) dan persepsi kemudahan penggunaan dalam penelitian Arifin & Majid (2025) tidak mempengaruhi niat penggunaan QRIS. Disisi lain, Ahyani et al. (2024) menunjukkan bahwa persepsi risiko justru berpengaruh positif terhadap minat menggunakan QRIS. Sementara itu, penelitian yang mengkaji niat untuk terus menggunakan QRIS masih relatif terbatas. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap niat untuk terus menggunakan QRIS (Alfiyaturrohman et al., 2026; Ardiyansyah et al., 2025). Namun, studi lain memberikan bukti yang berlawanan, persepsi kegunaan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat untuk terus menggunakan QRIS (Hamid et al., 2025). Sedangkan, dalam penelitian Safitri & Ayudiati (2025) menemukan bahwa persepsi kemudahan penggunaan juga tidak berpengaruh signifikan terhadap niat untuk terus menggunakan QRIS.

Kebaruan dalam studi ini terlihat dari pemilihan subjek dan lingkungan penelitian yang berpusat pada generasi Z di Kota Batam. Selain itu, pengaruh pengetahuan tentang produk, persepsi mengenai kegunaan, persepsi mengenai kemudahan penggunaan, serta persepsi mengenai risiko terhadap niat untuk terus menggunakan QRIS kembali dianalisis, mengingat temuan dari

penelitian sebelumnya belum menunjukkan konsistensi yang memadai pada variabel persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan. Selain itu penelitian yang menguji mengenai pengetahuan produk dan persepsi risiko terhadap niat untuk terus menggunakan QRIS masih terbatas. Padahal, setelah pengguna mengadopsi QRIS, tingkat pengetahuan dan persepsi terhadap risiko diperkirakan tetap menjadi faktor yang memengaruhi keputusan pengguna untuk terus menggunakan QRIS.

Berdasarkan penjelasan tersebut, penelitian ini dilakukan menguji pengaruh dari pengetahuan tentang produk, persepsi kegunaan, persepsi mengenai kemudahan penggunaan, serta persepsi mengenai risiko terhadap niat untuk terus menggunakan QRIS pada Generasi Z di Kota Batam, baik parsial maupun secara bersamaan. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman tentang penerimaan teknologi pembayaran digital dengan mengacu pada model TAM. Dari segi penerapan, hasil penelitian diharapkan dapat digunakan sebagai referensi dalam mempertimbangkan penyedia layanan QRIS untuk menyusun strategi yang lebih efektif dalam meningkatkan penggunaan QRIS di kalangan generasi Z.

2. Kajian Literatur

Technology Acceptance Model (TAM)

Dasar untuk mengevaluasi penerimaan teknologi dalam penelitian menggunakan TAM. Persepsi kegunaan serta kemudahan penggunaan mempengaruhi TAM dalam menjelaskan terkait penerimaan dan niat penggunaan teknologi. Namun, Menurut Wicaksono (2022), TAM memiliki keterbatasan dalam menjelaskan faktor eksternal yang memengaruhi perilaku pengguna, sehingga model ini sering dikembangkan dengan menambahkan variabel pendukung. Oleh karena itu, penelitian ini mengadopsi pengembangan model dari Nurhapsari & Sholihah (2022) dengan menambahkan variabel pengetahuan produk dan persepsi risiko untuk menganalisis niat penggunaan QRIS secara berkelanjutan.

Niat Terus Menggunakan

Niat menggunakan merupakan faktor penting dalam mengukur kecenderungan individu untuk bersedia menggunakan teknologi dan media (Migueli et al., 2024). Niat untuk terus menggunakan mengacu terhadap motivasi pengguna agar tetap memanfaatkan produk atau layanan yang sama di

dalam periode yang panjang (Alfiyaturrohmah et al., 2026). Saat niat untuk terus menggunakan didukung oleh pengalaman positif, pengguna lebih cenderung untuk terus menggunakannya, serta cenderung berkomitmen dan terlibat dalam penggunaan sistem secara berkelanjutan (Hamid et al., 2025).

Pengetahuan Produk terhadap Niat Terus Menggunakan

Pengetahuan produk didefinisikan sebagai pemahaman individu terkait atribut atau fitur produk, manfaat, serta nilai kepuasan yang dihasilkan. Jika niat untuk terus menggunakan QRIS semakin kuat menunjukkan bahwa adanya tingkat pengetahuan yang tinggi terhadap produk yang dimiliki individu tersebut. Pemahaman tersebut dapat meningkatkan keyakinan dan pengalaman positif pengguna, sehingga mendorong munculnya niat untuk terus menggunakan QRIS dalam aktivitas transaksi sehari-hari. Berdasarkan penelitian terdahulu yang telah dilakukan, pengetahuan produk menunjukkan berpengaruh secara positif dan juga signifikan dengan niat menggunakan QRIS pada pelaku UMKM (Jihan Rahmawati et al., 2024; Nurhapsari & Sholihah, 2022). Meskipun penelitian terdahulu mengukur niat menggunakan QRIS, temuan tersebut mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat pengetahuan individu mengenai QRIS tidak hanya terdorong untuk berniat menggunakan. Namun, semakin besar pula kecenderungannya untuk mempertahankan penggunaan QRIS secara berkelanjutan.

H1: Pengetahuan produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat terus menggunakan QRIS.

Persepsi Kegunaan terhadap Niat Terus Menggunakan

Persepsi kegunaan adalah keyakinan seseorang bahwa penggunaan teknologi akan memberikan manfaat, meningkatkan efektivitas, dan mempermudah aktivitas. Berdasar pada QRIS, persepsi kegunaan dapat dilihat dari kemudahan transaksi, efisiensi pembayaran, dan kepraktisan penggunaan. Semakin besar kegunaan yang dirasakan dari penggunaan QRIS, semakin besar pula kecenderungan pengguna untuk terus memanfaatkan QRIS dalam aktivitas transaksi sehari-hari. Penelitian Nur et al. (2024) dan Nurhapsari & Sholihah (2022) menghasilkan jika dalam persepsi kegunaan berpengaruh secara positif dan signifikan dengan niat menggunakan QRIS. Hal tersebut menunjukkan bahwa kegunaan yang dirasakan pengguna menjadi faktor penting dalam mendorong penggunaan QRIS. Sejalan dengan itu, penelitian Hamid et al. (2025) juga

menunjukkan hasil bahwa persepsi kegunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat untuk terus menggunakan QRIS.

H2: Persepsi kegunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat terus menggunakan QRIS.

Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Niat Terus Menggunakan

Tingkat kesesuaian yang dirasakan dalam memahami dan menggunakan suatu teknologi, serta besarnya kemudahan yang diperlukan untuk mengoperasikannya, mencerminkan persepsi seseorang terhadap kemudahan penggunaan teknologi tersebut (Auliya Akhyar & Sisilia, 2023). Semakin mudah QRIS digunakan, semakin besar kemungkinan pengguna merasa nyaman dan memilih untuk terus menggunakannya dalam aktivitas transaksi sehari-hari. Penelitian Nurhapsari & Sholihah (2022) dan Jihan Rahmawati et al. (2024) menunjukkan jika persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat menggunakan QRIS. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa kemudahan penggunaan menjadi salah satu faktor yang mendorong individu untuk menggunakan QRIS. Sejalan dengan itu, dari penelitian Ardiyansyah et al. (2025) persepsi kemudahan penggunaan juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap niat untuk terus menggunakan QRIS.

H3: Persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat terus menggunakan QRIS.

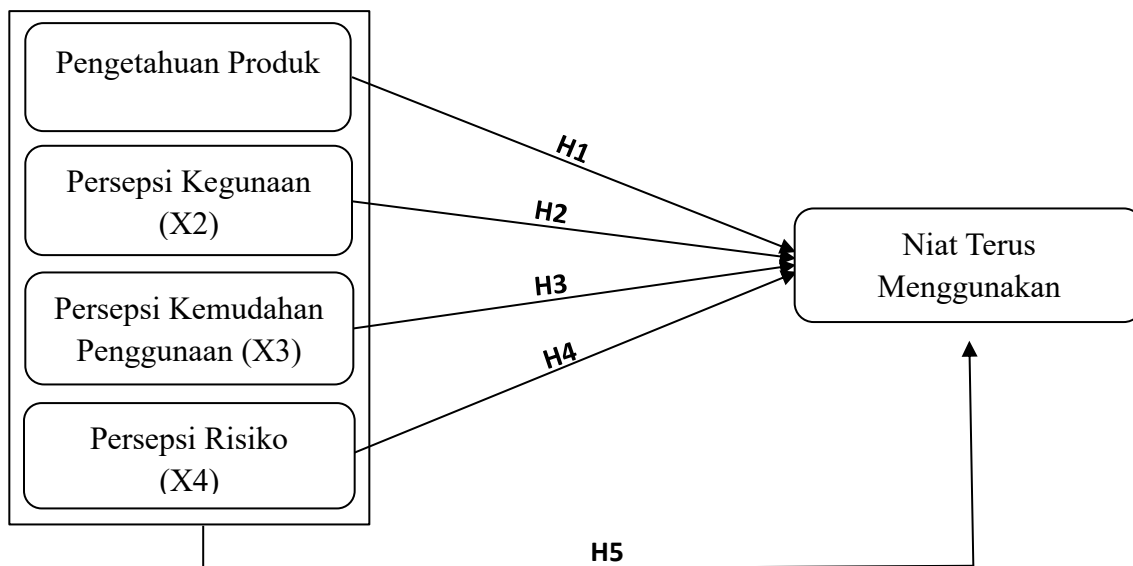
Persepsi Risiko terhadap Niat Terus Menggunakan

Persepsi risiko merupakan penilaian individu terhadap kemungkinan terjadinya kerugian, kesalahan transaksi, penyalahgunaan data, maupun ancaman keamanan dalam penggunaan QRIS. Semakin tinggi risiko yang dirasakan pengguna dalam menggunakan QRIS, semakin besar pula keraguan untuk terus memanfaatkan layanan tersebut dalam aktivitas transaksi sehari-hari. Nurhapsari & Sholihah (2022) dan Jihan Rahmawati et al. (2024) menunjukkan bahwa persepsi risiko memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap niat menggunakan QRIS karena kekhawatiran akan keamanan transaksi digital dapat mengurangi minat penggunaan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi persepsi risiko yang dirasakan individu, maka semakin rendah niat untuk terus menggunakan QRIS karena adanya potensi kerugian dalam bertransaksi.

H4: Persepsi risiko berpengaruh negatif dan signifikan terhadap niat terus menggunakan QRIS.

Dalam TAM, penerimaan dan penggunaan suatu teknologi dipengaruhi oleh keyakinan pengguna terhadap manfaat dan kemudahan penggunaan teknologi tersebut, yang selanjutnya membentuk niat untuk terus menggunakan teknologi. Dalam konteks penelitian ini, pengetahuan produk dapat meningkatkan pemahaman pengguna mengenai QRIS, sedangkan persepsi terhadap kegunaan dan kemudahan dalam penggunaan dapat mendorong kepercayaan bahwa QRIS bermanfaat serta juga mudah digunakan. Di sisi lain, persepsi risiko dapat menghambat niat penggunaan berkelanjutan karena adanya kekhawatiran terhadap kemungkinan kerugian dalam bertransaksi. Oleh karena itu, keempat variabel tersebut diperkirakan secara bersama-sama dapat memengaruhi niat masyarakat untuk terus menggunakan QRIS.

H5: Pengetahuan produk, persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, dan persepsi risiko secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap niat terus menggunakan QRIS.



Gambar 1. Kerangka Model

Sumber: Data diolah peneliti (2026)

3. Metode Penelitian

Pendekatan kuantitatif diterapkan dalam penelitian ini dengan memanfaatkan data primer yang dikumpulkan secara online kepada responden melalui penyebaran kuesioner. Generasi Z di Kota Batam yang telah menggunakan QRIS menjadi populasi terhadap uji ini. Teknik *non-probability sampling* merupakan cara pengambilan sample yang dilakukan berdasarkan metode *purposive sampling* dengan kriteria responden yaitu, memiliki domisili Kota Batam, termasuk dalam generasi Z, minimal tiga kali dalam 6 bulan terakhir pernah menggunakan QRIS, serta memiliki dan menggunakan aplikasi pembayaran digital yang mendukung QRIS. Jumlah sampel ditentukan berdasarkan kebutuhan analisis SEM-PLS, yaitu:

$$n = 10 \times \text{Jumlah Indikator}$$

Indikator yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 20, sehingga jumlah sampel adalah 200 responden. Instrumen penelitian menggunakan skala likert 5 yang ditata dengan indikator dari setiap indikator dari variabel yang diikuti berdasar penelitian yang dilakukan sebelumnya.

Berikut pada Tabel 3.1 disajikan penjelasan dari variabel-variabel dan pengukurannya.

Tabel 3. 1 Operasional Variabel dan Pengukurannya

Definisi / Sub variabel	Dimensi	Indikator	Skala Pengukuran (Likert)	Sumber
Pengetahuan Produk	Pengetahuan mengenai Produk	1.Pengetahuan atribut/fitur. 2.Pengetahuan manfaat 3.Pengetahuan nilai kepuasan produk	5	Nurhapsari & Sholihah, (2022)
Persepsi Kegunaan	Kemanfaatan Teknologi	1.Mempercepat pekerjaan 2.Peningkatan Kinerja 3.Peningkatan produktivitas dan efektivitas 4.Mempermudah Pekerjaan 5. Praktis	5	Davis (1989)
Persepsi Kemudahan Penggunaan	Kemudahan Penggunaan	1. Mudah dipelajari 2.Mudah dikendalikan 3.Sederhana dan mudah dipahami 4.Fleksibel 5.Mudah dikuasai 6.Mudah digunakan	5	Davis (1989)
Persepsi Risiko	Risiko Pengguna QRIS	1. Keamanan 2. Kredibilitas 3. Privasi	5	Nurhapsari & Sholihah, (2022)
Niat Terus Menggunakan	Niat Perilaku	1. Keinginan untuk menggunakan 2. Konsisten untuk menggunakan	5	Bhattacharjee (2011)

Definisi / Sub variabel	Dimensi	Indikator	Skala Pengukuran (Likert)	Sumber
		3. Niat untuk terus menggunakan di masa depan		

Sumber: Data diolah peneliti (2026)

Dalam penelitian ini, digunakan metode *Structural Equation Modeling* berbasis *Partial Least Squares* dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 4, yang mencakup analisis *outer model*, seperti uji validitas konvergen, validitas diskriminan, dan reliabilitas konstruk. Selanjutnya, pengujian terhadap *inner model* dilakukan, yang mencakup evaluasi koefisien determinasi, multikolinearitas, F-Square, dan kelayakan model. Selanjutnya, hipotesis akan diuji melalui analisis koefisien jalur dengan penerapan teknik *bootstrapping*.

4. Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini menggunakan data sebanyak 200 pengguna QRIS Generasi Z di Kota Batam. Untuk mengetahui karakteristik dan gambaran umum jawaban responden dilakukan analisis dalam deskriptif.

Tabel 4. 1 Hasil Deskriptif Responden

Aspek	Kategori Dominan	Persentase
Frekuensi Penggunaan QRIS	Sering (>5 kali/bulan)	73,00%
Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	68,00%
Aplikasi Pembayaran Digital	Mobile Banking	88,50%

Sumber: Data diolah peneliti (2026)

Merujuk Tabel 4.1, hasil menggambarkan jika QRIS umum digunakan sehari-hari oleh generasi Z dalam sarana pembayaran, sehingga mencerminkan tingginya tingkat penerimaan teknologi pembayaran digital pada responden penelitian.

Tabel 4. 2 Hasil Statistik Deskriptif

Variabel	Mean	Standar Deviasi	Min	Max
PP	4,528	0,706	1	5
PK	4,518	0,729	1	5
PKP	4,489	0,734	1	5
PR	2,930	1,307	1	5
NM	4,053	0,972	1	5

Sumber: Data diolah peneliti (2026)

Pada Tabel 4.2, terkait hasil analisis menunjukkan variabel pengetahuan produk, persepsi kegunaan serta kemudahan penggunaan termasuk dalam nilai sangat besar dengan jawaban responden relatif konsisten menunjukkan bahwa responden memiliki pengetahuan baik, merasakan manfaat yang tinggi, serta menilai QRIS mudah digunakan. Persepsi risiko menunjukkan bahwa responden masih memiliki kekhawatiran tertentu terhadap risiko penggunaan QRIS, namun tidak terlalu tinggi dengan variasi jawaban yang cukup besar. Adapun niat untuk terus menggunakan QRIS menunjukkan bahwa responden memiliki niat yang kuat untuk menggunakannya secara keberlanjutan sebagai alat pembayaran digital.

Uji Outer Model

Tabel 4. 3 Hasil Uji *Convergent Validity*

Variabel	Indikator	Outer Loading	AVE
Pengetahuan Produk	1	0.724	0.688
	2	0.808	
	3	0.871	
	4	0.886	
	5	0.826	
	6	0.852	
Persepsi Kegunaan	1	0.810	0.738
	2	0.857	
	3	0.889	
	4	0.888	
	5	0.876	
	6	0.849	
Persepsi Kemudahan Penggunaan	7	0.841	0.672
	1	0.851	
	2	0.832	
	3	0.800	
	4	0.728	
	5	0.850	
	6	0.860	
	7	0.713	
	8	0.868	
	9	0.806	
Persepsi Risiko	10	0.872	0.748
	11	0.821	
	1	0.892	
	2	0.891	
	3	0.873	

Variabel	Indikator	Outer Loading	AVE
Niat Terus Menggunakan	4	0.800	0.739
	1	0.867	
	2	0.900	
	3	0.867	
	4	0.811	
	5	0.847	
	6	0.865	

Sumber: Data diolah peneliti (2026)

Outer loading dan AVE digunakan untuk menguji validitas konvergen dalam SEM-PLS, guna membuktikan jika indikator sesuai dan dapat mewakili setiap variabel. Pada Tabel 4.3 menunjukkan hasil penelitian yang mengindikasikan bahwa semua indikator nilai *outer loading*nya diatas 0,70, yang berarti terdapat korelasi yang kuat dengan konstruk yang diukur. Semua variabel juga menunjukkan AVE di atas 0,50, yang berarti konstruk tersebut dapat menjelaskan lebih dari 50% varians indikator-indikatornya. Hal ini menegaskan bahwa semua indikator valid dan dapat merepresentasikan variabel penelitian, sehingga layak digunakan untuk analisis yang akan datang.

Tabel 4. 4 Hasil Uji *Discriminant Validity*

Variabel	PP	PK	PKP	PR	NTM
PP	0.829				
PK	0.539	0.859			
PKP	0.698	0.637	0.820		
PR	-0.059	-0.195	-0.115	0.865	
NTM	0.508	0.604	0.657	-0.215	0.860

Sumber: Data diolah peneliti (2026)

Dalam Tabel 4.4, disajikan jawaban uji *discriminant validity* yang dimanfaatkan untuk mengukur sejauh mana kemampuan masing-masing variabel penelitian untuk dibedakan dari lainnya. Sesuai kriteria Fornell-Larcker, seluruh nilai akar kuadrat AVE pada diagonal lebih besar daripada korelasi antarvariabel, sehingga seluruh variabel telah memenuhi *discriminant validity*. Dengan demikian, setiap variabel mampu mengukur konsepnya masing-masing dan model pengukuran dinyatakan valid.

Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's alpha</i>	<i>Composite reliability</i>
PP	0.909	0.929
PK	0.941	0.952
PKP	0.951	0.957
PR	0.891	0.922
NTM	0.929	0.944

Sumber: Data diolah peneliti (2026)

Pada Tabel 4.5, disajikan hasil pengujian reliabilitas konstruk yang difungsikan untuk menilai sebuah kekonsistensian parameter dalam pengukuran suatu variabel. Berdasarkan nilai tersebut seluruh variabel menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* melebihi 0,70. Dengan begitu, seluruh konstruk dinyatakan memiliki hasil reliabel. Artinya, bahwa instrumen dalam penelitian mempunyai keandalan baik agar memperoleh hasil data yang stabil dan konsisten.

Uji Inner Model

Tabel 4. 6 Hasil *Inner Model*

Variabel	VIF	F ²	<i>Original sample (O)</i>	<i>T-Statistics</i>	<i>P-Value</i>	Hasil
PP -> NTM	2.015	0.002	0.049	0.560	0.576	Tidak Signifikan
PK -> NTM	1.783	0.090	0.282	2.847	0.004	Signifikan
PKP -> NTM	2.398	0.156	0.431	3.881	0.000	Signifikan
PR -> NTM	1.043	0.022	-0.108	2.399	0.016	Signifikan

Sumber: Data diolah peneliti (2026)

Melihat dari Tabel 4.6, Uji multikolinearitas digunakan untuk memastikan jika tidak terjadi korelasi yang terlalu besar antar variabel independen. Menurut Hair et al. (2017), nilai VIF dibawah dari 5 menunjukkan tidak adanya masalah multikolinearitas. Hasil penelitian menunjukkan seluruh nilai VIF berada di bawah 5, sehingga model penelitian dinyatakan baik dan layak digunakan.

Uji *F-Square* dipakai mengukur besarnya kontribusi masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Hair et al. (2017) mengatakan jika nilai *F-Square* sebesar 0,02, 0,15, dan 0,35 menunjukkan pengaruh kecil, sedang, dan besar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan memberikan kontribusi pengaruh terbesar terhadap niat untuk terus menggunakan QRIS, sedangkan pengetahuan produk, persepsi kegunaan dan persepsi risiko

memberikan kontribusi kecil. Dari sini dapat diketahui jika kemudahan dalam penggunaan menjadi elemen paling berperan dalam meningkatkan niat agar selalu memanfaatkan QRIS.

Menurut Hair et al. (2017), hipotesis diterima apabila nilai *T-statistic* lebih besar dari 1,96 dan *P-value* lebih kecil dari 0,05. Selain itu, nilai *Original Sample (O)* menunjukkan arah hubungan antarvariabel, di mana nilai positif menunjukkan hubungan searah, sedangkan nilai negatif menunjukkan hubungan berlawanan arah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan memiliki arah pengaruh positif serta berpengaruh signifikan terhadap niat untuk terus menggunakan QRIS. Persepsi risiko memiliki arah pengaruh negatif namun tetap berpengaruh signifikan terhadap niat untuk terus menggunakan QRIS, sedangkan pengetahuan produk memiliki arah pengaruh positif tetapi tidak berpengaruh signifikan. Ini mengindikasikan niat masyarakat Kota Batam untuk menggunakan QRIS lebih dipengaruhi oleh manfaat, kemudahan, dan risiko yang dirasakan dibandingkan pengetahuan produk.

Tabel 4. 7 Hasil R-Square

Variabel	R-square	R-square adjusted
Niat Terus Menggunakan	0.502	0.492

Sumber: Data diolah peneliti (2026)

Berdasarkan pada Tabel 4.7, disajikan hasil uji *R-Square* (R^2) yang digunakan untuk mengukur kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Menurut Narimawati et al. (2020), nilai R^2 sebesar 0,67 dikategorikan *substansial*, 0,33 *moderate*, dan 0,19 lemah. Hasil ini menunjukkan bahwa pengetahuan produk, persepsi kegunaan, dan persepsi kemudahan penggunaan mampu menjelaskan 50,2% variasi niat untuk terus menggunakan QRIS, sedangkan 49,8% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Dengan demikian, model memiliki kemampuan *moderate* atau cukup baik dalam menjelaskan niat untuk terus menggunakan QRIS.

Uji Kelayakan Model (*Model Fit*)

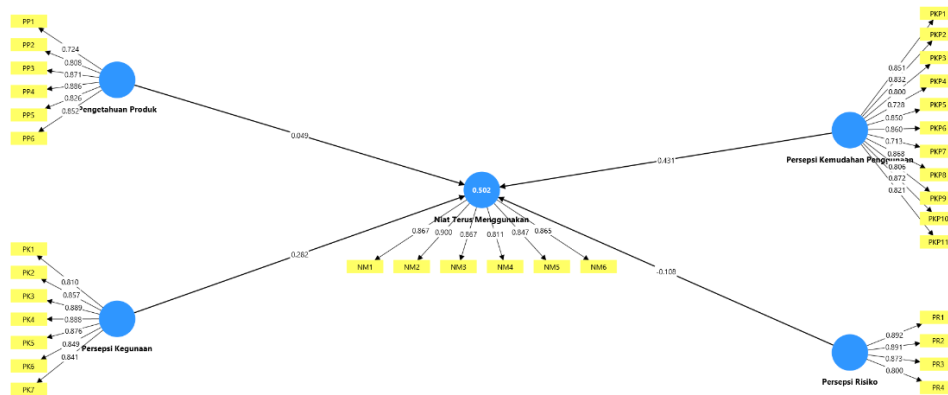
Tabel 4. 8 Hasil Model Fit

	Saturated model	Estimated model
<i>Standardized Root Mean Square Residual (SRMR)</i>	0.058	0.058

Sumber: Data diolah peneliti (2026)

SRMR digunakan untuk mengukur tingkat kesesuaian antara model penelitian dengan data yang diperoleh. Model dinyatakan mempunyai tingkat kesesuaian yang baik jika nilai terhadap SRMR di bawah 0,08 (Hair et al., 2017). Dari temuan yang dilakukan, angka SRMR 0,058. Dengan begitu, model dalam penelitian ini memiliki tingkat kesesuaian yang baik dengan data yang ada dalam penelitian dan layak digunakan.

Ringkasan uji *Inner Model* dapat dilihat dalam bentuk model dari SmartPLS 4 pada Gambar 4.



Gambar 4. Hasil Uji *Inner Model* SmartPLS 4

Sumber: Data Diolah Peneliti (2026)

Pembahasan:

Pengaruh Pengetahuan Produk terhadap Niat Terus Menggunakan QRIS

Dari hasil penelitian menjelaskan bahwa pengetahuan produk tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap niat untuk terus menggunakan QRIS. Temuan ini tidak mendukung hipotesis yang diajukan dan berbeda dengan penelitian (Nurhapsari & Sholihah, 2022) serta (Jihan Rahmawati et al., 2024) yang mendapatkan bahwa pengetahuan produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat menggunakan QRIS. Namun hasil ini mendukung penelitian Shohib et al. (2022). Perbedaan hasil ini mungkin disebabkan karena responden penelitian merupakan masyarakat umum Kota Batam dimana sudah awam memakai QRIS disetiap kegiatan, sehingga keputusan lebih didasarkan pada pengalaman langsung daripada tingkat pengetahuan mengenai fitur dan karakteristik QRIS. Oleh karena itu, tingginya tingkat adopsi QRIS saat ini memungkinkan masyarakat menggunakan layanan tersebut tanpa harus memahami produk secara mendalam, sehingga pengetahuan produk tidak secara langsung menjadi alasan utama dalam menentukan keberlanjutan dalam menggunakan QRIS.

Pengaruh Persepsi Kegunaan terhadap Niat Terus Menggunakan QRIS

Temuan penelitian menunjukkan bahwa persepsi kegunaan berkontribusi secara positif dan signifikan terhadap niat untuk memanfaatkan QRIS. Penemuan ini memperkuat teori TAM yang menyatakan bahwa semakin besar manfaat yang dirasakan oleh pengguna, semakin tinggi kecenderungan untuk menggunakan teknologi tertentu. Hasil ini mendukung penelitian Jihan Rahmawati et al. (2024), Nur et al. (2024), Auliya Akhyar & Sisilia (2023) serta Alfiyaturrohmah et al. (2026). Signifikannya pengaruh persepsi kegunaan menunjukkan bahwa responden merasakan manfaat nyata dari QRIS, seperti proses tidak lama, praktis, serta efisien. Dengan demikian, manfaat dirasakan secara langsung dalam aktivitas transaksi sehari-hari yang menjadi alasan pengguna menggunakan QRIS secara berkelanjutan.

Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Niat Terus Menggunakan QRIS

Penelitian ini mengungkapkan bahwa persepsi kemudahan dalam penggunaan berkontribusi secara positif dan signifikan terhadap niat penggunaan QRIS. Temuan ini menguatkan teori TAM yang menyatakan bahwa teknologi yang mudah dipahami dan digunakan akan lebih diterima oleh pengguna. Hasil ini sesuai penelitian Jihan Rahmawati et al. (2024), Nur et al. (2024), Auliya Akhyar & Sisilia (2023), Yamin & Abdalatif (2024) dan Ardiyansyah et al. (2025). Selain itu, nilai *F-Square* variabel ini merupakan yang terbesar dibandingkan variabel lainnya, sehingga menunjukkan faktor tersebut menjadi faktor terpenting menaikkan niat untuk terus menggunakan QRIS. Hal ini terjadi karena responden menilai QRIS mudah dipelajari, mudah digunakan, dan dapat diakses melalui berbagai aplikasi pembayaran digital. Dengan demikian, semakin mudah suatu teknologi digunakan, semakin tinggi pula keinginan masyarakat untuk menggunakannya secara berkelanjutan.

Pengaruh Persepsi Risiko terhadap Niat Terus Menggunakan QRIS

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi risiko berpengaruh negatif signifikan terhadap niat untuk terus menggunakan QRIS. Temuan ini sejalan dengan penelitian Nurhapsari & Sholihah (2022) dan Jihan Rahmawati et al. (2024) yang menyatakan bahwa persepsi risiko memengaruhi niat penggunaan QRIS. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi risiko yang dirasakan maka semakin rendah niat untuk terus menggunakan QRIS. Signifikannya pengaruh persepsi risiko pada penelitian ini menunjukkan bahwa aspek keamanan, kredibilitas, dan privasi masih menjadi

pertimbangan penting bagi masyarakat dalam menggunakan pembayaran digital. Oleh karena itu, pengguna akan lebih berminat menggunakan QRIS secara berkelanjutan apabila mereka merasa transaksi yang dilakukan aman dan risiko penyalahgunaan data maupun kegagalan transaksi dapat diminimalkan.

Pengaruh Pengetahuan Produk, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Persepsi Risiko secara bersama-sama terhadap Niat Terus Menggunakan QRIS

Dari hasil yang ditemukan menunjukkan bahwa pengetahuan mengenai produk, persepsi manfaat, kemudahan dalam penggunaan, serta risiko yang dirasakan secara bersamaan memengaruhi niat untuk mengadopsi QRIS. Hal ini ditunjukkan oleh nilai *R-Square* sebesar 0,502, yang berarti keempat variabel tersebut mampu menjelaskan 50,2% variasi niat untuk terus menggunakan QRIS. Hasil ini sejalan dengan TAM dan penelitian Jihan Rahmawati et al. (2024) yang menunjukkan bahwa kombinasi berbagai faktor persepsi pengguna dapat memengaruhi niat penggunaan QRIS. Dengan demikian, keputusan masyarakat Kota Batam untuk menggunakan QRIS dipengaruhi oleh manfaat, kemudahan, dan keamanan yang dirasakan secara bersamaan.

5. Penutup

Kesimpulan:

Kesimpulan dari hasil penelitian ini menunjukkan jika persepsi kegunaan, kemudahan dalam penggunaan, serta persepsi risiko menunjukkan pengaruh signifikan dengan niat untuk terus menggunakan QRIS pada Generasi Z di Kota Batam. Oleh karena itu, hipotesis H2, H3, dan H4 diterima. Sementara itu, hasil penelitian menunjukkan bahwa niat untuk terus menggunakan QRIS tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pengetahuan tentang produk, sehingga hipotesis H1 ditolak. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa secara bersamaan, pengetahuan tentang produk, persepsi mengenai kegunaan, persepsi mengenai kemudahan penggunaan, serta persepsi mengenai risiko dapat menjelaskan tingkat niat untuk terus menggunakan QRIS sebesar 50,2%. Temuan tersebut menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti kegunaan, kemudahan dalam menggunakan, serta risiko menjadi pertimbangan utama masyarakat dalam menjalani transaksi dengan QRIS.

Implikasi Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, dan persepsi risiko merupakan faktor yang memengaruhi niat masyarakat dalam menggunakan QRIS secara berkelanjutan. Bank Indonesia dan lembaga keuangan perlu meningkatkan kemudahan penggunaan serta manfaat yang dirasakan pengguna melalui pengembangan fitur yang lebih praktis dan efisien. Selain itu, aspek keamanan transaksi dan perlindungan data pribadi perlu terus ditingkatkan untuk mengurangi persepsi risiko yang dapat menghambat penggunaan QRIS. Dengan meningkatnya manfaat, kemudahan, dan rasa aman, diharapkan niat Generasi Z untuk menggunakan QRIS secara berkelanjutan akan semakin tinggi.

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini menunjukkan beberapa keterbatasan dalam penelitian ini yang dapat menjadi perhatian untuk studi selanjutnya. Fokus penelitian ini terbatas pada pengguna QRIS pada Generasi Z di Kota Batam, yang mengakibatkan hasilnya tidak dapat mencerminkan situasi pengguna di lokasi lain dengan karakteristik yang berbeda. Berikutnya, studi ini terbatas mengevaluasi empat variabel yang sudah dilakukan dalam penelitian ini sedangkan berdasar pada nilai R^2 sebesar 0,502 mengartikan bahwa masih terdapat faktor berbeda selain model penelitian yang berpotensi memengaruhi niat untuk terus menggunakan QRIS.

Saran

Dianjurkan riset berikutnya untuk memperluas daerah yang diteliti dapat memberikan gambaran yang lebih luas mengenai niat untuk terus menggunakan QRIS. Diharapkan, penelitian berikutnya memuat faktor tidak sama di luar model penelitian guna mendapatkan pembelajaran yang lebih komprehensif terkait hal niat menggunakan QRIS secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahyani, F., Amna, L. S., & Khairudin. (2024). Determinants Of Financial Technology Use: Qris (Quick Response Code Indonesian Standard) Products In Gen Z (Study On Private University Students In Bandar Lampung). *International Journal of Economics, Business and Innovation Research*, 3(02), 147–163.
- Alfiyaturrohman, R., Prabantari, M., & Simatupang, B. M. (2026). *The Effect of Expectation Confirmation and Perceived Usefulness on Continuance Intention of QRIS Mobile Banking Users : The Mediating Role of Customer Satisfaction*. 13(1), 7–19.
- Amri, A., Malik, R. F., & Fachrandi, M. K. (2025). Determinants Influencing QRIS Adoption as a Digital Payment Tool in Ciledug, Tangerang City. *Airlangga Journal of Innovation Management*, 6(1), 154–170. <https://doi.org/10.20473/ajim.v6i1.70331>
- Ardiyansyah, D. F., Noviarini, D., & Asa, R. S. (2025). Faktor-Faktor yang Memengaruhi Continuance Intention Penggunaan QRIS BRI Merchant oleh Pelaku UMKM di Jakarta. *Indonesia Economic Jurnal*, 1(2), 635–664.
- Arifin, A., & Majid, A. (2025). the Influence of Perceived Usefull and Perceive Ease of Use on Interest in Using Qris Transaction Services. *ECOBISMA: Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Manajemen*, 12(2), 210–217. <https://jurnal.ulb.ac.id/index.php/ecobisma/article/view/7095>
- Auliya Akhyar, R., & Sisilia, K. (2023). The Influence Of Perceptions Of Usefulness And Perceptions Of Convenience On The Decision To Use Digital Quick Response Code Payment Indonesian Standard (QRIS)/Pengaruh Persepsi Manfaat Dan Persepsi Kemudahan Terhadap Keputusan Penggunaan Pembayaran Digit. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 4(4), 3944–3953. <http://journal.yrpiiku.com/index.php/msej>
- Batam.inews.id. (2025). *Transaksi QRIS di Kepri Tembus 23 Juta hingga Mei 2025*. <https://batam.inews.id/read/617079/transaksi-qr-is-di-kepri-tembus-23-juta-hingga-mei-2025>
- Bhattacharjee, A. (2011). Understanding Information Systems Continuance: An Expectation-Confirmation Model. *MIS Quarterly*, 25(3), 351–370.
- Bi.go.id. (2025). *QRIS Jelajah Indonesia 2025 Dorong Digitalisasi Dengan Wisata Budaya*. Bi.Go.Id. https://www.bi.go.id/id/publikasi/ruang-media/news-release/Pages/sp_2717025.
- Chang, V., Chen, W., Xu, Q., & Xiong, C. (2021). Towards the Customers' Intention to Use QR Codes in Mobile Payments. *Journal of Global Information Management*, 29(6), 1–21. <https://doi.org/10.4018/JGIM.20211101.0a37>
- 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>
- Hair, F. J., William, Rolph, J., B. B., & Babin. (2017). A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). In *Sage*.
- Hamid, N., Maksar, M. S., Swastika, Y., & Tenripadang, A. M. Z. (2025). An Analysis of the Continuance Intention of QRIS Users in Southeast Sulawesi Using the Expectation Confirmation Model (ECM). *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 13(1), 68–78. <https://doi.org/10.26905/jmdk.v13i1.15557>
- Jihan Rahmawati, Sri Murtini, Rani Raharjanti, & Prima Ayundyayasti. (2024). QRIS: Factors Influencing Interest in Adoption by MSMEs in Semarang Regency. *Mutiara: Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, 2(2), 1–16. <https://doi.org/10.61404/jimi.v2i2.170>
- Migueli, I., Lukitaningsih, A., & Ningrum, N. K. (2024). Pengaruh perceived usefulness dan perceived ease of use terhadap intention to use dengan attitude sebagai variabel intervening pada e-commerce Tokopedia di Yogyakarta. *Journal of Management and Digital Business*,

- 4(3), 665–680. <https://doi.org/10.53088/jmdb.v4i3.1261>
- Muhammad Fadillah, Aulia Nurbalqis, & Lia Agustina. (2022). Pengaruh Konten Digital Terhadap Generasi Z Dalam Pemanfaatan Media Sosial Dan Digital Native Di Kota Tanjungpinang. *Al Yazidiy Jurnal Sosial Humaniora Dan Pendidikan*, 4(2), 01–11. <https://doi.org/10.55606/ay.v4i2.29>
- Nur, A., Ikwanto, P., & Indriani, F. (2024). The Impact of Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and Digital Literacy on QRIS Adoption. *Research Horizon*, 0696(06), 281–290.
- Nurhapsari, R., & Sholihah, E. (2022). Analysis of the factors of intention to use QRIS for MSMEs in Semarang City's traditional market. *Jurnal Ekonomi Modernisasi*, 18(2), 199–211. <https://doi.org/10.21067/jem.v18i2.7291>
- Putri Handayani Leksono, N. (2023). Optimalisasi Sistem Pembayaran Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) Dalam Mewujudkan Inklusi Keuangan. *Jurnal Nuansa: Publikasi Ilmu Manajemen Dan Ekonomi Syariah*, 1(3), 362–370. <https://journal.arimbi.or.id/index.php/Nuansa/article/view/752%0Ahttps://journal.arimbi.or.id/index.php/Nuansa/article/download/752/713>
- Safitri, Z. N., & Ayudiaty, C. (2025). *The effect of perception of ease of use, benefits, sustainability risk, and online customer service quality on continuation intention to use qris in the diy community*. 8(3), 13746–13756.
- Sensus.bps.go.id. (2020). *Jumlah Penduduk Menurut Wilayah, Kelompok Umur, dan Jenis Kelamin, Indonesia, Tahun 2020*. Badan Pusat Statistik. <https://sensus.bps.go.id/topik/tabular/sp2020/3/1/0>
- Shohib, C., Susilo, K. E., & Nugroho, A. (2022). QRIS Sebagai Alat Transaksi Di Wisata Pantai Selatan Malang Dengan QR Code. *XIII*(2), 102–109.
- 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>
- Wicaksono, S. R. (2022). *Teori Dasar Technology Acceptance Model* (Issue March). <https://doi.org/10.5281/zenodo.7754254>
- Yamin, M. A. Y., & Abdalatif, O. A. A. (2024). Examining consumer behavior towards adoption of quick response code mobile payment systems: transforming mobile payment in the fintech industry. *Humanities and Social Sciences Communications*, 11(1). <https://doi.org/10.1057/s41599-024-03189-w>

LAMPIRAN

https://drive.google.com/drive/folders/1TRSzQn9CUA-19ryXxNYo3qYwjYq6DXPO?usp=drive_link