

## **PENGARUH *PERCEIVED EASE OF USE* TERHADAP *INTENTION TO USE* QRIS BCA MOBILE DENGAN *PERCEIVED USEFULNESS* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

**Anisah Syahri**<sup>1</sup>

([asyahri01@student.ciputra.ac.id](mailto:asyahri01@student.ciputra.ac.id))

**Christina Yanita Setyawati**<sup>2\*</sup>

([csetyawati@ciputra.ac.id](mailto:csetyawati@ciputra.ac.id))

<sup>1,2\*</sup> International Business Management, School of Business and Management,  
Universitas Ciputra Surabaya, Indonesia

### **Abstrak**

Aktivitas ekonomi tidak dapat terpisah dari pengaruh perkembangan teknologi dan informasi. Salah satu bukti dari perkembangan teknologi pada bidang ekonomi adalah tersedia berbagai metode transaksi secara *cashless* atau non tunai. Bank Indonesia dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia meluncurkan QRIS yang merupakan alat pembayaran digital terintegrasi. PT. Bank Central Asia merupakan salah satu lembaga keuangan perbankan yang menawarkan layanan QRIS dalam aplikasi *BCA Mobile*. Kemudahan dan manfaat yang ditawarkan oleh QRIS *BCA Mobile* tidak selalu berjalan dengan baik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mencari pengaruh antara *perceived ease of use* terhadap *intention to use*, *perceived usefulness* terhadap *intention to use*, *perceived ease of use* terhadap *perceived usefulness*, dan *perceived ease of use* terhadap *intention to use* melalui *perceived usefulness* sebagai variabel mediasi. Penelitian ini menggunakan metode analisis data *Structural Equation Modeling Partial Least Square* (SEM PLS). Data pada penelitian ini diperoleh dengan membagikan kuesioner kepada 130 responden pengguna QRIS *BCA Mobile*. Hasil dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh antara *perceived ease of use* terhadap *intention to use*, *perceived ease of use* terhadap *perceived usefulness*, *perceived usefulness* terhadap *intention to use*, dan *perceived ease of use* terhadap *intention to use* dengan *perceived usefulness* sebagai variabel mediasi.

**Kata kunci:** *intention to use; perceived ease of use; perceived usefulness*

### **Abstract**

*Economic activity cannot be separated from the influence of technological and information development. One of the evidences of technological development in economic field is the availability of various cashless transaction pattern. Indonesian Bank and Indonesian Payment System Association launch QRIS is an integrated digital payment instrument. PT. Bank Central Asia is one of the banking financial institution that offers QRIS service in BCA Mobile application. The convenience and benefit that are offered by QRIS BCA Mobile do not always run well. The purpose of this research is to look for the influence of between perceived ease of use on intention to use, perceived usefulness on intention to use, perceived ease of use on perceived usefulness, and perceived ease of use on intention to use through perceived usefulness as mediation variable. This research uses Structural Equation Modelling Partial Least Square (SEM PLS) data analysis method. Data in this research that is obtained by distributing questionnaires to 130 respondents of QRIS BCA Mobile users. The results of this research are there is influence*

*between perceived ease of use on intention to use, perceived ease of use on perceived usefulness, perceived usefulness on intention to use, and perceived ease of use on intention to use with perceived usefulness as mediation variable.*

**Keywords:** *intention to use, perceived ease of use, perceived usefulness*

## PENDAHULUAN

Saat ini, teknologi dan informasi sudah menjadi bagian dari kehidupan sehari-hari. Aktivitas ekonomi tak luput dari pengaruh perkembangan teknologi dan informasi. Salah satu bukti dari perkembangan teknologi pada bidang ekonomi adalah transaksi secara *cashless* atau non tunai. *Cashless* merupakan keadaan di mana transaksi menggunakan uang tunai digunakan secara minim dan tersedia saluran alternatif sebagai metode pembayaran (Ajayi, 2014; Rahadi *et al.*, 2020). Bank Indonesia (2022) menyebutkan bahwa pada tahun 2021 sebanyak 575 juta instrumen pembayaran elektronik beredar di Indonesia. Pada tahun 2019, Bank Indonesia dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) meluncurkan QRIS dengan tujuan untuk meningkatkan pembayaran digital. *Quick Response Code Indonesian Standard* atau biasa disebut dengan QRIS, merupakan alat pembayaran digital terintegrasi yang melayani pembayaran menggunakan kode QR dari beberapa dompet digital dan bank (Bank Indonesia, 2023). Situs databoks (2022) menyebutkan bahwa penggunaan QRIS mengalami peningkatan tiap tahunnya dengan total transaksi pada tahun 2022 untuk bulan Januari hingga Agustus mencapai 58 triliun rupiah.

Salah satu lembaga keuangan perbankan yang sudah menerapkan sistem pembayaran dengan QRIS adalah PT. Bank Central Asia. PT. Bank Central Asia adalah bank yang sudah aktif sejak tahun 1975 dan mulai mengimplementasikan perbankan digital berupa *BCA mobile* sejak tahun 2011. Nasabah *BCA mobile* tercatat nilai pertumbuhannya selama empat tahun terakhir sebesar 26,6 juta atau tiga kali lipat. Nilai transaksi QRIS *BCA Mobile* mengalami peningkatan sebesar 5,9 kali lipat dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Pada tahun 2022, PT. Bank Central Asia turut berpartisipasi dalam keterhubungan pembayaran wilayah ASEAN dengan memberikan layanan QRIS *cross border* yang dapat digunakan di Thailand.

Kemudahan dan kebermanfaatan pembayaran menggunakan QRIS dalam transaksi sehari-hari, menjadikan salah satu alasan pembayaran menggunakan QRIS banyak diminati saat ini. Semakin mudah untuk individu memahami dan menguasai penggunaan suatu sistem, maka semakin besar kemungkinan bagi individu untuk menggunakan sistem tersebut secara berkelanjutan (Purwiyanti & Laksito, 2020). Kebermanfaatan dan kemudahan dalam menggunakan aplikasi QRIS dapat dirasakan oleh pengguna melalui transaksi pembayaran yang cepat dan kekinian. Pengguna aplikasi pembayaran yang tergabung dengan QRIS hanya perlu untuk memindai QRIS dan tidak perlu untuk membawa uang tunai. Sesuai dengan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) bahwa penggunaan suatu teknologi dipengaruhi oleh *perceived usefulness* (persepsi kebermanfaatan) dan *perceived ease of use* (persepsi kemudahan) (F. Davis, 1987; Joan & Sitinjak, 2019).

Transaksi dengan menggunakan QRIS tidak selamanya berjalan tanpa hambatan. Berdasarkan Karniawati *et al.* (2021), ditemukan bahwa hambatan dalam penggunaan QRIS adalah jaringan yang bermasalah, limit pembayaran, dan faktor *merchant* yang belum mengadopsi pembayaran QRIS. Situs aduan pelanggan menerima aduan pelanggan berupa saldo terpotong namun dana tidak masuk ke rekening *merchant* saat membayar menggunakan QRIS melalui aplikasi BCA *Mobile* karena adanya gangguan jaringan internet tersebut (Haris, 2022). Hambatan yang ditemukan dalam menggunakan QRIS berdampak pada intensi nasabah dalam menggunakan BCA *Mobile* dimana QRIS menjadi salah satu kanal pembayaran sebab QRIS merupakan inovasi dalam dunia perbankan menghadapi digitalisasi dan memberikan manfaat bagi pengguna *mobile banking*. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui peran *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *intention to use* (minat penggunaan) dalam penggunaan QRIS pada BCA *Mobile*.

## TELAAH LITERATUR

### ***Technology Acceptance Model (TAM)***

Teori *Technology Acceptance Model (TAM)* dikembangkan oleh Davis (1989) merupakan hasil pengembangan dari *Theory of Reasoned Action (TRA)* yang dikembangkan oleh Fishbein dan Ajzen (1975). Fishbein dan Ajzen (1975) serta Turner *et al.* (2010) mengungkapkan bahwa TRA memberikan pengaruh terhadap TAM berlandaskan hipotesis prediksi penggunaan teknologi dapat diprediksi melalui *technology acceptance* dan *usage* dalam hal *internal beliefs*, *attitudes*, dan *intentions*. Chawla dan Joshi (2019) mengungkapkan bahwa saat ini terdapat banyak penelitian yang menggabungkan TAM dengan model penelitian lainnya atau menambahkan variabel pada model TAM. Penelitian yang dilakukan oleh Ly dan Ly (2022) yang menambahkan *perceived trust* dan *subjective norm* terhadap model TAM.

### ***Intention to Use***

Davis (1989) serta Kumala *et al.* (2020) mendefinisikan *intention to use* sebagai seberapa besar seseorang berniat untuk melakukan suatu tindakan. *Intention to use* merupakan niat pengguna untuk menggunakan sistem informasi sehingga muncul kecenderungan bagi pengguna untuk tetap menggunakan sistem informasi tersebut (Jati & Laksito, 2012; Joan & Sitinjak, 2019). Menurut Venkatesh *et al.* (2003) serta Chawla dan Joshi (2019), terdapat empat indikator yang memengaruhi *intention to use* teknologi bagi seseorang yakni *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions*.

### ***Perceived Ease of Use***

Persepsi kemudahan menurut Davis (1989) serta Wilson (2019) mengungkapkan bahwa persepsi kemudahan merupakan tingkatan di mana seseorang meyakini bahwa

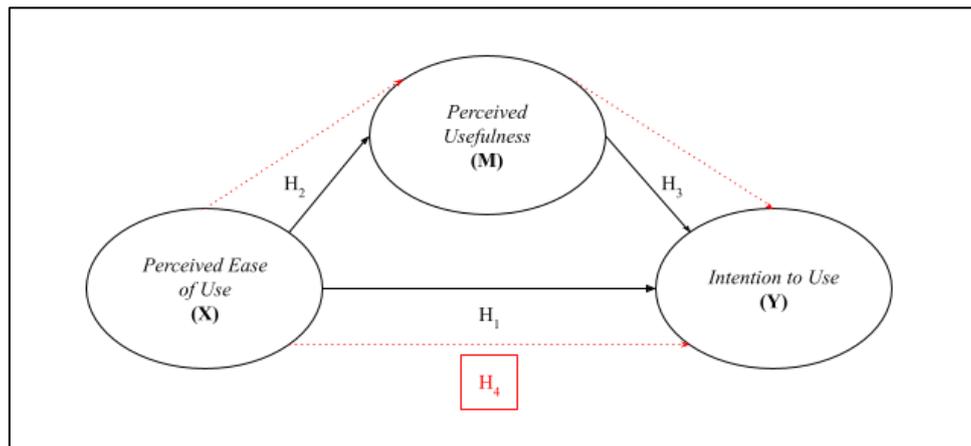
menggunakan teknologi akan mudah. Menurut Jogiyanto (2007) dan Kumala *et al.* (2020) semakin seseorang percaya akan kemudahan penggunaan suatu sistem, maka kemungkinan untuk menggunakan sistem tersebut semakin tinggi. Kumala *et al.* (2020) mengungkapkan bahwa empat indikator persepsi kemudahan adalah *easy to use*, *easy to understand*, *effortless*, dan *easy to learn*.

**Perceived Usefulness**

*Perceived usefulness* merupakan salah satu alasan seseorang menggunakan layanan teknologi. *Perceived usefulness* menurut Chawla dan Joshi (2019) merupakan tingkatan dimana seseorang meyakini bahwa menggunakan suatu sistem dapat meningkatkan kinerjanya. Kecenderungan seseorang dalam menggunakan suatu sistem apabila sistem tersebut dapat membantu dan mempermudah pekerjaannya (Kumala *et al.*, 2020). Davis (1989) serta Siagian *et al.* (2022) mengungkapkan bahwa *perceived usefulness* memiliki empat indikator yakni *work more quickly*, *practical*, *increase productivity*, *increase effectiveness*, dan *improve job performance*.

**Kerangka Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen berupa *perceived ease of use* memiliki pengaruh terhadap variabel dependen yakni *intention to use* melalui variabel mediasi berupa *perceived usefulness*, selain itu untuk mengetahui apakah *perceived ease of use* memiliki pengaruh terhadap *perceived usefulness*.



**Gambar 1. Kerangka Konseptual**

Sumber: data diolah (2023)

**Pengembangan Hipotesis**

Kumala *et al.* (2020) serta Setiawan dan Setyawati (2020) mengungkapkan bahwa terdapat pengaruh antara *perceived ease of use* terhadap *intention to use*. Semakin besar *perceived ease of use* maka *intention to use* akan semakin besar. penelitian yang dilakukan oleh Joan & Sitinjak (2019) serta Karim *et al.* (2020) dapat disimpulkan bahwa *perceived ease of use* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *perceived usefulness*.

Semakin besar *perceived ease of use* maka semakin besar *perceived usefulness*. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Rahman *et al.* (2020) dan Kasilingam (2020) dapat disimpulkan bahwa *perceived usefulness* memengaruhi minat penggunaan teknologi. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Chen dan Aklikokou (2020) serta Siagian *et al.* (2022) dapat disimpulkan bahwa *perceived ease of use* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *intention to use* melalui *perceived usefulness* sebagai variabel mediasi. Berdasarkan temuan yang telah dilakukan oleh penelitian terdahulu, sehingga digunakan sebagai pengembangan dalam menyusun hipotesis pada penelitian ini.

**H<sub>1</sub>:** *Perceived ease of use* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *intention to use* QRIS BCA Mobile.

**H<sub>2</sub>:** *Perceived ease of use* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *perceived usefulness*.

**H<sub>3</sub>:** *Perceived usefulness* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *intention to use*. QRIS BCA Mobile.

**H<sub>4</sub>:** *Perceived ease of use* memiliki pengaruh terhadap *intention to use* QRIS BCA Mobile melalui *perceived usefulness* sebagai variabel mediasi.

## METODE PENELITIAN

### Populasi dan Sampel

Populasi pada penelitian ini adalah pengguna QRIS BCA Mobile yang jumlahnya tidak diketahui. Oleh karena itu, Hair *et al.* (2014) dan Wiyono (2020) mengungkapkan bahwa apabila jumlah pengguna tidak diketahui maka jumlah sampel yang digunakan sebesar 10 kali dari jumlah indikator. Penentuan sampel berdasarkan pertimbangan atau kriteria tertentu yang sudah ditentukan dalam penelitian atau dapat disebut sebagai *purposive sampling* (Wiyono, 2020). Kriteria sampel pada penelitian ini adalah usia 17 tahun hingga 35 yang pernah menggunakan QRIS BCA Mobile minimal 2 kali dan sudah menggunakan QRIS BCA Mobile selama enam bulan terakhir.

### Jenis Data, Sumber Data, dan Skala Pengukuran

Pengumpulan data digunakan untuk mendukung hasil temuan pada penelitian. Metode penelitian menggunakan metode kuantitatif, sehingga hasil yang didapatkan merupakan suatu kebenaran dari hipotesis penelitian (Sugiyono, 2017; Firmansyah *et al.*, 2021). Penelitian yang dilakukan menggunakan tiga variabel yakni *perceived ease of use*. Penelitian ini menggunakan angka untuk mengumpulkan dan menafsirkan data, sehingga penelitian yang dilakukan merupakan penelitian kuantitatif deskriptif. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dengan menyebarkan kuesioner melalui *Google Form* yang dibagikan pada media sosial. Responden akan menjawab berdasarkan skala *Likert* pada setiap butir pernyataan.

### Metode Analisis Data

Penelitian ini menggunakan metode analisis data *Structural Equation Modeling*

*Partial Least Square* (SEM PLS). Analisis data dilakukan terhadap hasil pengisian kuesioner yang berisi pernyataan oleh 130 responden.

## HASIL PENELITIAN

### Deskripsi Responden

Hasil dari penelitian ini, 100% responden berusia 17 tahun hingga 35 tahun. Sebanyak 96,92% responden mengungkapkan telah menggunakan QRIS BCA *Mobile* sebanyak lebih dari dua kali sedangkan 3,08% responden lainnya hanya menggunakan QRIS BCA *Mobile* sebanyak dua kali. 76,92% responden sudah menggunakan QRIS BCA *Mobile* selama lebih dari satu tahun dan 23,08% responden menggunakan QRIS BCA *Mobile* selama enam bulan hingga satu tahun. Mayoritas responden sangat setuju dengan indikator-indikator pada ketiga variabel berdasarkan rata-rata nilai *mean* ketiganya.

### Uji *Outer Model*

Uji *outer model* digunakan untuk mengukur apakah indikator-indikator pada variabel valid dan reliabel untuk digunakan sebagai alat ukur (Wiyono, 2020).

**Tabel 1. Uji *Outer Model***

	Indikator	Factor Loading	Composite Reliability	Cronbach Alpha	AVE
<i>Intention to Use</i> (Y)	Y1	0,84	0,923	0,888	0,75
	Y2	0,928			
	Y3	0,800			
	Y4	0,890			
<i>Perceived Usefulness</i> (M)	M1.1	0,731	0,909	0,834	0,625
	M1.2	0,835			
	M2	0,823			
	M3	0,770			
	M4	0,826			
<i>Perceived Ease of Use</i> (X)	M5	0,750	0,883	0,879	0,602
	X1.1	0,801			
	X1.2	0,772			
	X2	0,749			
	X3	0,734			
	X4	0,819			

Sumber: data diolah (2023)

Pada analisis SEM-PLS uji validitas dan reliabilitas diukur menggunakan validitas konvergen dapat dikatakan *valid* apabila *loading factor* lebih dari 0,7 dan nilai *Average Variance Extracted* (AVE) bernilai lebih dari 0,5 (Hair *et al.*,2017; Wiyono,

2020). Hasil olah data pada penelitian ini ditemukan bahwa seluruh indikator memiliki nilai lebih dari 0,7 dan nilai AVE pada tiap variabel bernilai lebih dari 0,5. Pengujian validitas konvergen terpenuhi. Validitas diskriminan dapat dikatakan valid apabila nilai HTMT kurang dari 0,9 dan *loading* konstruk yang sedang diukur paling tinggi dibandingkan dengan konstruk lainnya (Sholihin & Ratmono, 2021).

**Tabel 2. Cross Loading**

	<i>Intention to Use</i> (Y)	<i>Perceived Ease of Use</i> (X)	<i>Perceived Usefulness</i> (M)
M1.			
1	0,443	0,514	<b>0,731</b>
M1.			
2	0,698	0,619	<b>0,835</b>
M2	0,554	0,626	<b>0,823</b>
M3	0,523	0,548	<b>0,77</b>
M4	0,589	0,655	<b>0,826</b>
M5	0,563	0,542	<b>0,75</b>
X1.1	0,613	<b>0,801</b>	0,606
X1.2	0,593	<b>0,772</b>	0,585
X2	0,572	<b>0,749</b>	0,582
X3	0,539	<b>0,734</b>	0,455
X4	0,663	<b>0,819</b>	0,632
Y2	<b>0,928</b>	0,661	0,621
Y3	<b>0,8</b>	0,62	0,528
Y4	<b>0,89</b>	0,747	0,698
Y1	<b>0,84</b>	0,631	0,624

Sumber: data diolah (2023)

Hasil analisis data pada penelitian ini menunjukkan bahwa rasio HTMT bernilai kurang dari 0,9 dan syarat *loading* konstruk pengukuran terpenuhi. Pengujian validitas diskriminan terpenuhi.

**Tabel 3. HTMT**

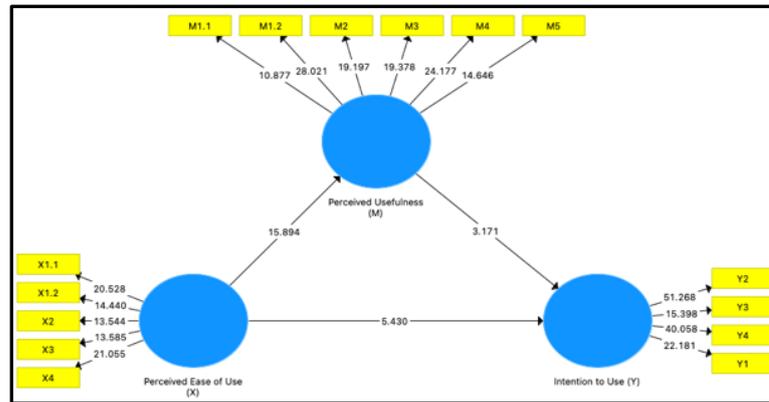
Variabel	<i>Intention to Use</i> (Y)	<i>Perceived Ease of Use</i> (X)	<i>Perceived Usefulness</i> (M)
<i>Intention to Use</i> (Y)			
<i>Perceived Ease of Use</i> (X)		0,89	
<i>Perceived Usefulness</i> (M)		0,801	0,858

Sumber: data diolah (2023)

Reliabilitas akan memenuhi syarat apabila *composite reliability* bernilai lebih dari 0,7 dan *Cronbach's Alpha* bernilai lebih dari 0,7. (Chin, 1995; J. F. Hair *et al.*, 2008; Abdillah *et al.*, 2020). Pada penelitian ini nilai *Cronbach's Alpha* dan *composite reliability* bernilai lebih dari 0,7 sehingga pengujian reliabilitas terpenuhi.

**Uji Inner Model**

Uji *inner model* digunakan untuk mengukur variabel laten dan menguji hipotesis antar variabel (Wiyono, 2020). Pengujian *inner model* yang dilakukan pada penelitian ini adalah *bootstrapping*, *blindfolding*,  $Q^2$ , dan  $R^2$ .



**Gambar 2. Hasil Uji Bootstrapping**

Sumber: data diolah (2023)

Pengukuran *inner model* dimulai dengan mengukur  $t_{values} > 1,96$  untuk penelitian dengan signifikansi 0,05 yang diperoleh dari uji *bootstrapping* (Ananto *et al.*, 2022). Pada gambar 2 menunjukkan bahwa hubungan antara *perceived ease of use* terhadap *intention to use*, *perceived usefulness* terhadap *intention to use* dan *perceived ease of use* terhadap *perceived usefulness* adalah signifikan. Nilai  $R^2$  menunjukkan tingkat variasi perubahan variabel independen terhadap variabel dependen dengan *rule of thumb*  $R^2 > 0,75$  adalah substansial,  $R^2$  bernilai  $>0,50$  adalah moderat, dan  $R^2$  bernilai 0,25 adalah lemah (Abdillah *et al.*, 2020; Sholihin & Ratmono, 2020).

**Tabel 4. R<sup>2</sup> (R Square)**

	<i>R Square</i>	<i>R Square Adjusted</i>
<b><i>Intention to Use (Y)</i></b>	0,641	0,636
<b><i>Perceived Usefulness (M)</i></b>	0,551	0,547

Sumber: data diolah (2023)

Tabel 2 menunjukkan nilai  $R^2$  untuk variabel *intention to use* adalah 0,641. sehingga kemampuan variabel *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* dalam menjelaskan variabel *intention to use* adalah sebesar 64,1% dengan moderat ( $0,75 > 0,641 > 0,5$ ).

Pengaruh variabel *perceived ease of use* dalam menjelaskan variabel *perceived usefulness* adalah sebesar 55,1% dengan moderat adalah  $(0,75 > 0,551 > 0,5)$ .

1. Nilai  $Q^2$  merupakan indikator yang menunjukkan relevansi prediktif data yang nilainya harus lebih besar dari 0 (Sholihin & Ratmono, 2020). Nilai  $Q^2$  dapat diperoleh melalui uji *blindfolding* atau rumus Ghozali (2016). Tabel 3 menunjukkan Nilai  $Q^2$  yang dihasilkan melalui uji *blindfolding* pada variabel *intention to use* sebesar 0,464 dan variabel *perceived usefulness* sebesar 0,333. Variabel *intention to use* dan variabel *perceived usefulness* keduanya memiliki nilai  $Q^2$  lebih besar dari 0 (nol) sehingga dapat memprediksi model dengan baik.

**Tabel 5. Uji Blindfolding**

	SSO	SSE	$Q^2$ (1-SSE/SSO)
<i>Intention to Use (Y)</i>	520	278,891	0,464
<i>Perceived Ease of Use (X)</i>	650	650	
<i>Perceived Usefulness (M)</i>	780	519,941	0,333

Sumber: data diolah (2023)

Uji  $Q^2$  menggunakan perhitungan Ghozali (2016) dengan  $R_n^2$  adalah jumlah  $R^2$  dalam satu model sebagai berikut:

$$Q^2 = 1 - (1 - R_1^2)(1 - R_n^2)$$

Sumber: Ghozali (2016)

Nilai  $R^2$  pada penelitian ini adalah 0,641 dan 0,551 sehingga  $Q^2$  adalah  $1 - (1 - 0,641)(1 - 0,551) = 0,839$ . Hasil dari perhitungan nilai  $Q^2$  ditemukan bahwa nilai  $Q^2$  dapat memprediksi *intention to use* dan *perceived usefulness* sebesar 83,9%.

### Uji Hipotesis

Ananto *et al.* (2022) menyebutkan bahwa hipotesis dapat diterima apabila memiliki nilai lebih dari 1,96 untuk signifikansi level 5%. Wiyono (2020) mengungkapkan bahwa hipotesis signifikan apabila  $p_{values}$  kurang dari 0,05.

Tabel 6. *Path Coefficient*

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values
<i>Perceived Ease of Use (X) -&gt; Intention to Use (Y)</i>	0,531	0,534	0,098	5,430	0,000
<i>Perceived Ease of Use (X) -&gt; Perceived Usefulness (M)</i>	0,742	0,746	0,047	15,894	0,000
<i>Perceived Usefulness (M) -&gt; Intention to Use (Y)</i>	0,324	0,324	0,102	3,171	0,002

Sumber: data diolah (2023)

Nilai *t-statistics* untuk jalur variabel *perceived usefulness* dengan variabel *intention to use* adalah 3,171 maka hubungan keduanya adalah signifikan. Nilai *p-values* untuk variabel *perceived usefulness* dengan variabel *intention to use* adalah 0,002 maka hubungan keduanya terbukti. Hipotesis pertama *perceived ease of use* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *intention to use* QRIS BCA Mobile terbukti. Nilai *t-statistics* untuk jalur variabel *perceived ease of use* dengan variabel *perceived usefulness* adalah 15,894 maka hubungan keduanya adalah signifikan. Nilai *p-values* untuk variabel *perceived ease of use* dengan variabel *perceived usefulness* adalah 0,000 maka hubungan keduanya terbukti. Hipotesis ketiga *perceived ease of use* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *perceived usefulness* terbukti. Nilai *t-statistics* untuk jalur variabel *perceived usefulness* dengan variabel *intention to use* adalah 3,171 maka hubungan keduanya adalah signifikan. Nilai *p-values* untuk variabel *perceived usefulness* dengan variabel *intention to use* adalah 0,002 maka hubungan keduanya terbukti. Hipotesis pertama *perceived usefulness* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *intention to use* QRIS BCA Mobile terbukti.

Pengaruh hubungan tidak langsung antara *perceived ease of use* dengan *intention to use* yang dimediasi oleh *perceived usefulness* dapat diketahui melalui tahapan yang dilakukan adalah memastikan bahwa hubungan variabel secara keseluruhan adalah signifikan dan yang dimediasi juga signifikan. Selanjutnya, menguji efek utama variabel independen pada variabel dependen dengan hasil harus signifikan, menguji secara simultan pengaruh variabel independen dan variabel mediasi terhadap variabel dependen (Baron & Kenny, 1986; Abdillah *et al.*, 2020). Hasil uji mediasi pada penelitian ini adalah pada tabel 4 hubungan antara variabel *perceived ease of use* terhadap *intention to use* adalah signifikan ( $5,430 > 1,96$ ), *perceived usefulness* terhadap *intention to use* ( $3,171 > 1,96$ ) adalah signifikan. Uji awal yang dilakukan menemukan bahwa pengaruh variabel

independen terhadap dependen tetap signifikan setelah menambahkan variabel mediasi, sehingga variabel mediasi berperan secara Sebagian (*partial*).

**Tabel 7. Total Indirect Effect**

	<i>Original Sample (O)</i>	<i>Sample Mean (M)</i>	<i>Standard Deviation (STDEV)</i>	<i>T Statistics ( O/STDEV )</i>	<i>P Values</i>
<i>Perceived Ease of Use (X) -&gt; Perceived Usefulness (M) -&gt; Intention to Use (Y)</i>	0,24	0,241	0,08	2,996	0,003

Sumber: data diolah (2023)

Berdasarkan tabel 7, nilai *pvalues* untuk variabel *perceived ease of use* terhadap *intention to use* dengan variabel *perceived usefulness* sebagai variabel mediasi adalah 0,003 maka hubungan keduanya terbukti. Hipotesis keempat *perceived ease of use* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *intention to use* QRIS BCA Mobile dengan *perceived usefulness* sebagai variabel mediasi terbukti.

## PEMBAHASAN

### Deskripsi Variabel

Variabel *intention to use* memiliki rata-rata nilai *mean* sebesar 4,602. Hasil dari rata-rata nilai *mean* pada variabel *intention to use* menunjukkan bahwa responden sangat setuju dengan indikator-indikator yang digunakan pada penelitian ini. Variabel *perceived ease of use* memiliki rata-rata nilai *mean* sebesar 4,6292. Rata-rata nilai *mean* pada variabel *perceived ease of use* menunjukkan bahwa responden sangat setuju dengan indikator-indikator yang digunakan pada variabel *perceived ease of use*. Rata-rata nilai *mean* variabel *perceived usefulness* adalah sebesar 4,572. Berdasarkan rata-rata nilai *mean* variabel *perceived usefulness*, menunjukkan bahwa responden sangat setuju dengan indikator-indikator yang digunakan.

### Pembahasan Hasil Penelitian

#### Pengaruh *Perceived Ease of Use* terhadap *Intention to Use*

Hasil dari penelitian ini mampu menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara *perceived ease of use* terhadap *intention to use* QRIS BCA Mobile. Pengamatan pada nilai hasil uji *t-statistics* pada pengujian hipotesis kedua yang memenuhi nilai signifikansi menunjukkan bahwa hubungan keduanya signifikan. Hal ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Kumala *et al.* (2020) serta Setiawan dan Setyawati (2020) yang menunjukkan bahwa *intention to use* suatu teknologi dipengaruhi oleh *perceived ease of use*. Perusahaan harus memperhitungkan usaha pengguna untuk mempelajari

teknologi baru harus minimal sehingga kepercayaan akan kemudahan dalam menggunakan teknologi tersebut tinggi.

#### **Pengaruh *Perceived Ease of Use* terhadap *Intention to Use***

Hasil dari penelitian ini mampu menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara *perceived usefulness* terhadap *intention to use* QRIS BCA Mobile. Hal ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rahman *et al.* (2019) serta Kasilingam (2020) yang menunjukkan bahwa *intention to use* suatu teknologi dipengaruhi oleh *perceived usefulness*. Sesuai dengan pernyataan Rahman *et al.* (2019) bahwa *perceived usefulness* yang unggul akan menjadikan pengguna untuk cenderung mengadopsi penggunaan suatu teknologi dibandingkan dengan teknologi lainnya.

#### **Pengaruh *Perceived Ease of Use* terhadap *Perceived Usefulness***

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara *perceived ease of use* terhadap *intention to use* QRIS BCA Mobile. Pengamatan pada nilai hasil uji *t-statistics* pada pengujian hipotesis ketiga yang memenuhi nilai signifikansi menunjukkan bahwa hubungan keduanya signifikan. Hal ini didukung oleh penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa *perceived ease of use* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *perceived usefulness* (Joan & Sitinjak, 2019; Karim *et al.*, 2020; Siagian *et al.*, 2022). Teknologi mampu dianggap dapat menyelesaikan pekerjaan apabila teknologi mudah digunakan.

#### **Pengaruh *Perceived Ease of Use* terhadap *Intention to Use* QRIS BCA Mobile dengan *Perceived Usefulness* sebagai Variabel Mediasi**

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara *perceived ease of use* terhadap *intention to use* QRIS BCA Mobile yang dimediasi oleh *perceived usefulness* secara parsial. Pengamatan pada nilai hasil *t-statistics* pada pengujian hipotesis keempat menunjukkan bahwa *perceived ease of use* memiliki pengaruh terhadap *intention to use* QRIS BCA Mobile dengan variabel *perceived usefulness* sebagai variabel mediasi. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Chen dan Aklikokou (2019) bahwa hubungan *direct effect* dan *indirect effect* adalah signifikan, sehingga peran *perceived usefulness* sebagai variabel mediasi adalah sebagian. Berbeda dengan penelitian Siagian *et al.* (2022) yang menunjukkan bahwa *perceived ease of use* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *intention to use* yang dimediasi oleh *perceived usefulness*.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Seluruh hipotesis pada penelitian ini diterima. Terdapat pengaruh antara *perceived ease of use* dan *intention to use*, *perceived ease of use* dan *perceived usefulness*, *perceived usefulness* dan *intention to use*. Hubungan *perceived ease of use* dan *intention to use* dimediasi oleh *perceived usefulness* secara mediasi parsial.

## Saran

PT. Bank Central Asia dapat memberikan fokus terhadap peningkatan *perceived ease of use* QRIS BCA Mobile. Hal ini karena *perceived ease of use* memiliki pengaruh signifikan terhadap *perceived usefulness* dan *intention to use*. Penelitian selanjutnya dapat menyebarkan kuesioner secara langsung untuk memastikan responden mengisi kuesioner dengan sebenar-benarnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W., Hartono, J., & Usman, B. (2020). *Konsep dan Aplikasi Structural Equation Modeling Berbasis Varian dalam Penelitian Bisnis* (2nd ed.). UPP STIM YKPN.
- Ajayi, L. B. (2014). Effect of cashless monetary policy on Nigerian banking industry: Issues, prospects and challenges. *IJBFMR*, 2, 29–41.
- Ananto, N., Walean, R. H., & Lumingkewas, C. F. (2022). *Konsep dan Terapan Analisis SEM PLS dengan SmartPLS 3.0* (1st ed.). Mitra Cendekia Media.
- Bank Indonesia. (2023). *QR Code Indonesian Standard (QRIS)*. <https://www.bi.go.id/QRIS/Default.aspx#proprietary-Channel>.
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173–1182.
- Chawla, D., & Joshi, H. (2019). Consumer attitude and intention to adopt mobile wallet in India – An empirical study. *International Journal of Bank Marketing*, 37(7), 1590–1618. <https://doi.org/10.1108/IJBM-09-2018-0256>
- Chen, L., & Aklikokou, A. K. (2019). Determinants of E-government Adoption: Testing the Mediating Effects of Perceived Usefulness and Perceived Ease of Use. *International Journal of Public Administration*, 43(10), 1–16. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/01900692.2019.1660989>
- databoks. (2022, November 1). *Tren Transaksi QRIS Meningkat Pesat sejak Awal Pandemi*. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/11/01/tren-transaksi-gris-meningkat-pesat-sejak-awal-pandemi>
- Davis, F. (1987). *USER ACCEPTANCE OF INFORMATION SYSTEMS: THE TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)* (No. 529). <https://quod.lib.umich.edu/b/busadwp/images/b/1/4/b1409190.0001.001.pdf>

- Davis, F. D., & Davis, F. (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>
- Firmansyah, M., Masrun, & Yudha, I. D. K. (2021). Esensi Perbedaan Metode Kualitatif Dan Kuantitatif. *Jurnal Ekonomi Pembangunan*, 3(2), 156–159.
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, attitude, intention and behaviour: An introduction to theory and research* (I). Addison-Wesley.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Tatham, Ronald L. (2008). *Multivariate Data Analysis* (6th ed.). Pearson Prentice Hall.
- Hair, J. F., Sarstedt, M., Hopkins, L., & Kuppelwieser, V. G. (2014). Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM): An emerging tool in business research. *European Business Review*, 26(2), 106–121. <https://doi.org/10.1108/EBR-10-2013-0128>
- Hair, J., Hollingsworth, C. L., Randolph, A. B., & Chong, A. Y. L. (2017). An updated and expanded assessment of PLS-SEM in information systems research. *Industrial Management & Data Systems*, 117(3), 442–458. <https://doi.org/10.1108/IMDS-04-2016-0130>
- Haris, M. (2022, April 16). *Transaksi QRIS BCA Bermasalah, Proses Penyelesaiannya Sangat Lama*. <https://Mediakonsumen.Com/2022/04/16/Surat-Pembaca/Transaksi-Qris-Bca-Bermasalah-Proses-Penyelesaiannya-Sangat-Lama>.
- Jati, N. J., & Laksito, H. (2012). ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT PEMANFAATAN DAN PENGGUNAAN SISTEM E-TICKET (Studi Empiris pada Biro Perjalanan di Kota Semarang). *DIPONEGORO JOURNAL OF ACCOUNTING*, 1(2), 1–15. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/accounting>
- Joan, L., & Sitinjak, T. (2019). PENGARUH PERSEPSI KEBERMANFAATAN DAN PERSEPSI KEMUDAHANPENGGUNAAN TERHADAP MINAT PENGGUNAAN LAYANANPEMBAYARAN DIGITAL GO-PAY. *Jurnal Manajemen*, 8(2), 27–39.
- Karim, W., Haque, A., Ulfy, M. A., Hossain, A., & Anis, Z. (2020). Factors Influencing the Use of E-wallet as a Payment Method among Malaysian Young Adults. (*JIBM*) *Journal of International Business and Management*, 3(2), 1–11. <https://doi.org/10.37227/jibm-2020-2-21>
- Karniawati, P. A., Darma, G. S., Mahyuni, L. P., & Sanica, L. P. (2021). COMMUNITY PERCEPTION OF USING QR CODE PAYMENT IN ERA

- NEW NORMAL. *PJAE*, 18(1), 3986–3999.  
<https://archives.palarch.nl/index.php/jae/article/view/6225/6282>
- Kasilingam, D. L. (2020). Understanding the attitude and intention to use smartphone chatbots for shopping. *Technology in Society*, 62, 1–15.  
<https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2020.101280>
- Kumala, D. C., Pranata, J. W., & Thio, S. (2020). PENGARUH PERCEIVED USEFULNESS, PERCEIVED EASE OF USE, TRUST, DAN SECURITY TERHADAP MINAT PENGGUNAAN GOPAY PADA GENERASI X DI SURABAYA. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 6(1), 19–29.  
<https://doi.org/10.9744/jmhot.6.1.19-29>
- Ly, B., & Ly, R. (2022). Internet banking adoption under Technology Acceptance Model—Evidence from Cambodian users. *Computers in Human Behavior Reports*, 7, 1–7. <https://doi.org/10.1016/j.chbr.2022.100224>
- Purwiyanti, D. W., & Laksito, H. (2020). DIPONEGORO JOURNAL OF ACCOUNTING PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, KEBERMANFAATAN DAN KEPUASAN PENGGUNAAN E-FILING TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Studi pada KPP Pratama Candisari Semarang). *DIPONEGORO JOURNAL OF ACCOUNTING*, 9(2), 1–9. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/accounting>
- Rahadi, R. A., Nainggolan, Y. A., Afgani, K. F., Yusoff, Y. M., Muhammad, Z., Angelina, C., & Farooq, K. (2020). Conceptual Model for Cashless Society: A Literature Synthesis. *European Journal of Business and Management Research*, 5(3), 1–7. <https://doi.org/10.24018/ejbmr.2020.5.3.343>
- Rahman, S. A., Adhitya, F., & Erlandika, N. (2020). The Effect Of Usability Perception And Easy Perception Of Real Use In Online Purchasing Transactions. *Journal of Digital Marketing and Halal Industry*, 1(1), 61–74.  
<https://doi.org/10.21580/jdmhi.2019.1.1.4760>
- Setiawan, M., & Setyawati, C. Y. (2020). The Influence of Perceived Ease of Use on the Intention to Use Mobile Payment. *Journal of Accounting and Strategic Finance*, 3(1), 18–32. <https://doi.org/10.33005/jasf.v3i1.67>
- Sholihin, M., & Ratmono, D. (2020). *Analisis SEM-PLS dengan WarpPLS 7.0 untuk Hubungan Nonlinier dalam Penelitian Sosial dan Bisnis* (2nd ed.). Penerbit Andi.
- Sholihin, M., & Ratmono, D. (2021). *Analisis SEM-PLS dengan WarpPLS7.0 - untuk Hubungan Nonlinier dalam Penelitian Sosial dan Bisnis* (1st ed.). Penerbit Andi.

- 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>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV Alfabeta.
- Turner, M., Kitchenham, B., Brereton, P., Charters, S., & Budgen, D. (2010). Does the technology acceptance model predict actual use? A systematic literature review. *Information and Software Technology*, 52(5), 463–479. <https://doi.org/10.1016/j.infsof.2009.11.005>
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 27(3), 425–478. <https://doi.org/10.2307/30036540>
- Wilson, N. (2019). THE IMPACT OF PERCEIVED USEFULNESS AND PERCEIVED EASE-OF-USE TOWARD REPURCHASE INTENTION IN THE INDONESIAN E-COMMERCE INDUSTRY. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 19(3), 241. <https://doi.org/10.25124/jmi.v19i3.2412>
- Wiyono, G. (2020). *Merancang Penelitian Bisnis 3inOne dengan Alat Analisis SPSS 25 & SmartPLS 3.2.8*. (2nd ed.). UPP STIM YKPN.

**Lampiran 1. Daftar Variabel dan Indikator Terkait**

Variabel	Indikator	Pernyataan
<i>Intention to Use</i> (Y)	Y1	Saya ingin melakukan transaksi menggunakan QRIS BCA <i>Mobile</i> pada masa mendatang.
	Y2	Saya akan sering menggunakan QRIS BCA <i>Mobile</i> pada masa mendatang.
	Y3	Saya akan merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan QRIS BCA <i>Mobile</i> .
	Y4	Kemungkinan besar saya akan menggunakan QRIS BCA <i>Mobile</i> untuk membayar di tempat penjualan.
<i>Perceived Usefulness</i> (M)	M1.1	Saya menganggap bahwa menggunakan QRIS BCA <i>Mobile</i> akan memungkinkan saya menyelesaikan transaksi lebih cepat.
	M1.2	Saya menganggap bahwa QRIS BCA <i>Mobile</i> akan berguna untuk melakukan transaksi.
	M2	Saya menganggap bahwa menggunakan QRIS BCA <i>Mobile</i> memudahkan saya dalam melakukan pembayaran.

	M3	Saya menganggap bahwa menggunakan QRIS BCA <i>Mobile</i> meningkatkan kualitas transaksi.
	M4	Saya percaya bahwa menggunakan QRIS BCA <i>Mobile</i> meningkatkan efisiensi pembayaran.
	M5	Secara keseluruhan, menggunakan QRIS BCA <i>Mobile</i> akan meningkatkan kinerja saya.
<b><i>Perceived Ease of Use</i></b> <b>(X)</b>	X1.1	Secara umum menggunakan QRIS BCA <i>Mobile</i> mudah digunakan.
	X1.2	Saya yakin memindahkan dana melalui QRIS BCA <i>Mobile</i> mudah karena langkah-langkah minimum.
	X2	Saya percaya bahwa petunjuk langkah demi langkah QRIS BCA <i>Mobile</i> mudah dipahami.
	X3	Saya menyukai fakta bahwa pembayaran yang dilakukan menggunakan QRIS BCA <i>Mobile</i> membutuhkan upaya minimal ( <i>effortless</i> ).
	X4	Saya yakin belajar menggunakan QRIS BCA <i>Mobile</i> itu mudah.

Sumber: Chawla dan Joshi (2019)