

**BAB II**  
**LANDASAN TEORI**

**2.1 Penelitian Terkait**

Berikut tabel penelitian terkait yang telah dilakukan sebelumnya mengenai penelitian terkait :

Tabel 2. 1 Data penelitian terkait yang telah dilakukan

No.	Judul Penelitian	Penulis	Tahun	Tujuan Penelitian	Temuan Utama	Kelemahan
1	Revolutionizing Payment Systems: The Integration of TRAM and Trust in QRIS Adoption for Micro, Small, and Medium Enterprises in Indonesia"[7]	Adisthy Shabrina Nurqamaran i, Sarah Fadilla, Ari Juliana	2024	Mengamati faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi QRIS di UMKM Indonesia dengan mengintegrasikan Model Technology Readiness Acceptance (TRAM) dan kepercayaan (trust).	Penelitian ini menemukan bahwa optimisme dan kepercayaan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap persepsi kemudahan dan kegunaan QRIS. Meskipun demikian, faktor inovasi dan ketidakamanan tidak menunjukkan pengaruh signifikan, sementara faktor discomfort menunjukkan hasil positif yang tidak terduga terhadap persepsi kemudahan dan kegunaan.	Penelitian ini lebih fokus pada adopsi QRIS di sektor UMKM dan tidak memperhatikan peran faktor sosial dan demografis, seperti Generasi Z, yang dapat berperan penting dalam penggunaan QRIS

Tabel 2. 2 Data penelitian terkait yang telah dilakukan (*Lanjutan*)

No.	Judul Penelitian	Penulis	Tahun	Tujuan Penelitian	Temuan Utama	Kelemahan
2	Exploring Intention in Using Quick Response Code Indonesian Standard: Technology Acceptance Model Approach"[8]	Hartutik, Dwi Nita Aryani, R. Melda Maesarach, Rosnia Masruki, Ahmad Fauzan	2024	Meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi niat masyarakat dalam menggunakan QRIS dengan menggunakan pendekatan Technology Acceptance Model (TAM), mencakup persepsi kegunaan, kemudahan penggunaan, kepercayaan, sikap terhadap penggunaan, dan niat berperilaku dalam penggunaan QRIS.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan dan sikap terhadap penggunaan QRIS memiliki pengaruh positif signifikan terhadap niat untuk menggunakan QRIS. Sementara itu, persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan tidak berpengaruh signifikan.	Mengabaikan pengaruh persepsi kemudahan dan kegunaan dalam konteks Generasi Z yang lebih condong pada kenyamanan dan kemudahan dalam menggunakan teknologi.
3	Analisis Faktor Tingkat Kepercayaan Penggunaan QRIS pada UMKM di Surabaya Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM)[9]	Ahmad Galih Nur Jati, Ferdi Puguh Margono, Taufiq Arinta Ardiyono, Anita Wulansari.	2023	Meneliti faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepercayaan penggunaan QRIS pada UMKM di Surabaya dengan pendekatan Technology Acceptance Model (TAM).	Persepsi kemudahan penggunaan (PEUO) dan kegunaan (PU) QRIS adalah faktor penting yang memengaruhi sikap pengguna (ATU) terhadap adopsi QRIS. Faktor lain seperti kemampuan komputer (CSE) memiliki pengaruh tidak langsung terhadap persepsi ini.	Meskipun penelitian ini memberikan wawasan yang berguna tentang faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepercayaan penggunaan QRIS pada UMKM di Surabaya, terdapat beberapa kelemahan yaitu hanya berfokus pada UMKM di Surabaya saja.

Tabel 2. 3 Data penelitian terkait yang telah dilakukan (Lanjutan)

No.	Judul Penelitian	Penulis	Tahun	Tujuan Penelitian	Temuan Utama	Kelemahan
4	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerimaan User terhadap Penerapan Quick Response Indonesia Standard sebagai Teknologi Pembayaran pada Dompet Digital[10]	Rina Mayanti	2020	Menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan pengguna terhadap penerapan QRIS (Quick Response Indonesian Standard) sebagai teknologi pembayaran pada dompet digital, menggunakan model <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2</i> (UTAUT2).	<i>Facilitating Conditions</i> dan <i>Hedonic Motivation</i> memiliki pengaruh positif terhadap <i>Behavioral Intention</i> , dan <i>Behavioral Intention</i> juga berdampak positif pada <i>Use Behavior</i> .	Fokus penelitian pada lingkungan eksternal dan motivasi hedonik, tanpa memperhitungkan variabel-variabel spesifik yang relevan untuk Generasi Z seperti kesadaran keamanan dan preferensi penggunaan teknologi.
5	<i>Optimizing Digital Transactions: Analyzing User's Adoption Intention of Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) in North Sumatera"</i> [11]	Muhammad Firdaus Al Farohi, Amanda Novriani Saragih, Mukhlasmahrawi Harahap	2023	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi niat adopsi penggunaan QRIS di Sumatera Utara, serta memberikan rekomendasi kebijakan untuk meningkatkan penggunaan QRIS	Variabel <i>performance expectancy</i> (ekspektasi kinerja), <i>effort expectancy</i> (ekspektasi usaha), dan <i>social influence</i> (pengaruh sosial) secara signifikan memengaruhi niat pengguna untuk mengadopsi QRIS. Selain itu, niat pengguna (behavioral intention) terbukti memiliki dampak positif terhadap penggunaan QRIS secara berkelanjutan	Penelitian ini tidak mengkaji lebih dalam tentang faktor-faktor teknis dan psikologis lainnya, yang mungkin lebih berpengaruh pada adopsi QRIS oleh Generasi Z.

Tabel 2. 4 Data penelitian terkait yang telah dilakukan (Lanjutan)

No.	Judul Penelitian	Penulis	Tahun	Tujuan Penelitian	Temuan Utama	Kelemahan
6	Analisis Minat Penggunaan Sistem Quick Response Indonesian Standard (QRIS) terhadap Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Kota Medan[12]	Nur Salsabila Arwan Nasution	2022	Untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi minat UMKM dalam menggunakan sistem pembayaran QRIS di Kota Medan. Faktor-faktor yang diteliti meliputi Persepsi Kemanfaatan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Kepercayaan, Ekspektasi Pendapatan, dan Risiko	Persepsi Kemanfaatan, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Kepercayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat UMKM dalam menggunakan QRIS. Namun, Ekspektasi Pendapatan dan Risiko tidak berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan QRIS di kalangan UMKM di Medan	Penelitian ini hanya berfokus pada Generasi Milenial dan tidak membahas faktor-faktor sosial dan eksternal yang dapat mempengaruhi keputusan adopsi QRIS oleh Generasi Z.
7	Persepsi Penggunaan Uang Elektronik QRIS pada Generasi Milenial di DKI Jakarta[13]	Ichsan Nur Yasar, Tati Handayani, dan Lili Puspitasari	2022	Untuk menganalisis faktor-faktor persepsi yang mempengaruhi keputusan generasi milenial di DKI Jakarta dalam menggunakan uang elektronik QRIS, dengan variabel persepsi yang mencakup masalah (manfaat), kemudahan penggunaan, word of mouth, dan risiko	Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi masalah, kemudahan penggunaan, dan risiko memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan QRIS. Namun, persepsi word of mouth tidak memiliki pengaruh signifikan	Penelitian ini berfokus pada generasi milenial di Jakarta, yang dianggap sebagai kelompok yang aktif dalam menggunakan teknologi digital. QRIS dipromosikan oleh Bank Indonesia untuk meningkatkan transaksi non-tunai di Indonesia, terutama di kalangan anak muda yang memiliki potensi besar dalam adopsi teknologi in

Berdasarkan tinjauan pada tabel diatas terhadap penelitian-penelitian terdahulu mengenai adopsi QRIS, dapat disimpulkan bahwa meskipun telah banyak penelitian yang menggali berbagai faktor yang mempengaruhi penerimaan QRIS, belum ada penelitian yang secara khusus mengkaji penerimaan QRIS oleh Generasi Z di Provinsi Lampung dengan menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM). Penelitian-penelitian terdahulu seperti yang dilakukan oleh Nurqamarani et al. (2024), Hartutik et al. (2024), dan lainnya, telah memberikan kontribusi penting terkait faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi QRIS, namun sebagian besar fokus penelitian berfokus pada sektor UMKM, atau kepada daerah tertentu yang berada diluar Provinsi Lampung dan meneliti faktor-faktor teknis serta eksternal, dan tidak menggali secara mendalam bagaimana persepsi generasi muda, khususnya Generasi Z, terhadap teknologi pembayaran digital untuk mengidentifikasi faktor-faktor spesifik yang lebih relevan seperti kecenderungan terhadap kenyamanan, keamanan, dan kecepatan transaksi.

Penelitian ini bertujuan untuk menyempurnakan dan mengembangkan pemahaman yang ada dengan menggali lebih dalam penerimaan QRIS oleh Generasi Z khususnya untuk di Provinsi Lampung. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih komprehensif serta solusi praktis untuk meningkatkan adopsi QRIS di kalangan generasi muda, yang akan menjadi dasar pengembangan inklusi keuangan digital di masa depan.

## 2.2 Landasan Teori

### 2.2.1 Generasi Z dan Finance Teknologi

Generasi Z, atau sering disebut sebagai "*digital natives*", adalah kelompok yang lahir antara pertengahan 1990-an hingga awal 2010-an. Generasi Z juga dapat disebut dengan Gen Z, iGen, Gen Zers, ataupun generasi pasca millennial[14]. Mereka tumbuh di era digital, di mana internet, media sosial, dan perangkat seluler merupakan bagian integral dari kehidupan sehari-hari. Generasi ini dikenal karena mereka cenderung lebih terbuka terhadap teknologi karena sudah terbiasa dengan teknologi sejak kecil, yang membuat mereka cepat mengadopsi inovasi baru dibandingkan generasi sebelumnya. Generasi Z memiliki beberapa karakteristik utama yang berpengaruh pada adaptasi teknologi, terutama di bidang keuangan:

1. Keterhubungan yang kuat dengan teknologi: Mereka tumbuh dalam lingkungan di mana teknologi sangat berperan. Dalam aspek keuangan, mereka lebih nyaman menggunakan aplikasi digital untuk melakukan pembayaran, investasi, hingga pengelolaan keuangan pribadi.
2. Keinginan untuk kemudahan dan kecepatan: Gen Z cenderung mencari solusi yang cepat, efisien, dan mudah digunakan. Teknologi finansial (*Fintech*) menawarkan semua aspek ini, seperti dompet digital, aplikasi pembayaran, dan investasi secara online.
3. Kecenderungan multitasking: Mereka sering melakukan beberapa kegiatan sekaligus melalui perangkat mereka. Dalam konteks *Fintech*, hal

ini tercermin dari kecenderungan untuk mengelola beberapa aspek keuangan melalui satu aplikasi atau *platform* yang menyediakan banyak layanan sekaligus (misalnya pembayaran, pinjaman, dan investasi).

4. Kesadaran akan keamanan digital: Meskipun mereka terbuka terhadap teknologi, Generasi Z juga lebih peka terhadap keamanan digital dan privasi. Teknologi Fintech harus menyediakan tingkat keamanan yang tinggi agar diterima dengan baik oleh generasi ini.

Fintech (*Financial Technology*) merujuk pada inovasi teknologi dalam sektor keuangan yang mencakup pembayaran digital, dompet elektronik, aplikasi perbankan, investasi online, hingga pinjaman daring. Adopsi Fintech oleh Generasi Z didorong oleh beberapa faktor:

1. Kemudahan Akses: Fintech memungkinkan akses layanan keuangan secara daring, tanpa perlu interaksi tatap muka dengan bank atau lembaga keuangan tradisional. Hal ini sangat menarik bagi Gen Z, yang menginginkan kenyamanan dan efisiensi dalam pengelolaan keuangan mereka.
2. Kecepatan dan Efisiensi: Aplikasi Fintech memberikan pengalaman yang lebih cepat dalam bertransaksi, mengajukan pinjaman, atau bahkan berinvestasi. Generasi Z menghargai waktu mereka dan cenderung memilih teknologi yang meminimalkan proses manual.

3. Inovasi dan *Personalization*: Aplikasi Fintech sering kali menawarkan *personalization* atau personalisasi yang disesuaikan dengan preferensi pengguna, yang sangat dihargai oleh Generasi Z yang terbiasa dengan platform seperti media sosial yang dipersonalisasi berdasarkan minat mereka.

QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) adalah standar kode QR yang disusun oleh Bank Indonesia untuk menyederhanakan transaksi digital. QRIS mengintegrasikan berbagai aplikasi pembayaran digital, sehingga memudahkan pengguna melakukan transaksi menggunakan satu kode QR.[15] Ini sangat sesuai dengan kebutuhan Generasi Z yang menginginkan:

1. Kemudahan dalam pembayaran tanpa kontak fisik (*contactless payments*).
2. Kecepatan transaksi di berbagai platform digital dan fisik.

Hal tersebut juga didukung dengan kebutuhan dan kebiasaan Generasi Z :

1. Kebiasaan menggunakan *smartphone*: Generasi Z menghabiskan banyak waktu dengan *smartphone* mereka, sehingga menggunakan aplikasi pembayaran digital adalah hal yang alami bagi mereka.
2. Tingkat kepercayaan yang lebih tinggi terhadap teknologi baru: Karena mereka tumbuh di dunia digital, mereka lebih terbuka terhadap inovasi teknologi di bidang keuangan, termasuk sistem pembayaran berbasis kode QR seperti QRIS.

3. Pengalaman pengguna yang lebih baik: Fintech, termasuk QRIS, menawarkan pengalaman yang lebih sederhana, instan, dan aman dibandingkan metode pembayaran konvensional seperti uang tunai atau kartu debit/kredit.

Studi empiris menunjukkan bahwa Generasi Z lebih cenderung mengadopsi Fintech karena:

- a. *Digital payment adoption*: Mereka secara aktif menggunakan dompet digital dan metode pembayaran berbasis kode QR (seperti QRIS) karena mereka melihatnya sebagai cara yang lebih nyaman dan modern.
- b. *Fintech usage for personal finance*: Banyak dari mereka menggunakan aplikasi keuangan untuk mengelola uang, melacak pengeluaran, atau bahkan berinvestasi, sesuatu yang sebelumnya dilakukan dengan cara yang lebih tradisional oleh generasi yang lebih tua.

Tren masa depan menunjukkan bahwa penggunaan teknologi Fintech oleh Generasi Z akan terus meningkat seiring perkembangan teknologi pembayaran yang lebih canggih seperti *blockchain* atau *AI-driven finance*. Peningkatan literasi keuangan digital yang memberikan pemahaman lebih baik kepada Generasi Z tentang bagaimana mengelola dan memanfaatkan teknologi untuk kepentingan finansial mereka. Kebijakan dan regulasi yang semakin mendukung ekosistem Fintech dan sistem pembayaran digital di Indonesia, khususnya dalam hal mendorong penggunaan QRIS sebagai standar pembayaran nasional. Generasi Z juga menyatakan bahwa financial technology

merupakan suatu kebutuhan yang membantu aktivitas keuangan dan tidak dapat ditinggalkan. Hal ini menunjukkan bahwa generasi Z sangat menerima dengan positif keberadaan financial technology.[16] Dengan demikian, Generasi Z memiliki peran yang sangat penting dalam adopsi teknologi finansial, dan QRIS merupakan salah satu teknologi yang sangat relevan bagi mereka karena menawarkan kemudahan, efisiensi, dan aksesibilitas yang sesuai dengan karakteristik mereka.

### **2.2.2 Uang Elektronik**

Uang elektronik (uang digital) adalah uang yang digunakan dalam transaksi internet dengan cara elektronik. Biasanya, Transaksi ini melibatkan penggunaan jaringan computer [17]. Pemerintah dan otoritas keuangan di banyak negara, termasuk Indonesia, telah mengeluarkan regulasi untuk memastikan keamanan dan kelancaran penggunaan uang elektronik. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 tentang Bank Indonesia, salah satu wewenang Bank Indonesia dalam rangka mengatur dan menjaga kelancaran sistem pembayaran adalah menetapkan penggunaan media pembayaran. Penetapan penggunaan media pembayaran ini dimaksudkan agar media pembayaran yang digunakan dalam masyarakat memenuhi persyaratan keamanan dan efisiensi bagi penggunanya.

Perkembangan teknologi di bidang informasi dan komunikasi memberi dampak terhadap munculnya inovasi-inovasi baru dalam pembayaran elektronik (*Electronic*

*Payment*). Minat dalam menggunakan *e-money* dapat dilihat dari jumlah yang beredar.

Berikut data *e-money* yang beredar di masyarakat Indonesia selama tahun 2021 :

2017	833.975.238
2018	1.542.055.053
2019	2.747.789.404
2020	4.469.063.393
2021	6.081.360.849

Gambar 2. 1 Jumlah *E-Money* yang beredar di Indonesia Sumber : Bank Indonesia 2021 [18]

### 2.2.3 Pengertian QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standart*)

*Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) adalah standar kode QR yang ditetapkan oleh Bank Indonesia untuk memfasilitasi pembayaran digital. Penerapan QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standart*) bertujuan untuk menyederhanakan proses transaksi pembayaran, mempercepat inklusi keuangan, dan mendukung transaksi yang lebih aman dan efisien (Bank Indonesia, 2020) [19].

Definisi dari Bank Indonesia (2020) menyatakan bahwa QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standart*) adalah standar pembayaran menggunakan metode QR Code dari Bank Indonesia yang mengintegrasikan berbagai penyelenggara jasa sistem pembayaran (PJSP) dengan satu standar QR Code. Tujuan utama dari penerapan QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standart*) adalah untuk memudahkan dan

mempercepat proses transaksi pembayaran, meningkatkan inklusi keuangan, dan mengurangi penggunaan uang tunai. Manfaat utama QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) antara lain:

1. Kemudahan Transaksi: Pengguna dapat melakukan pembayaran hanya dengan memindai satu kode QR (*Quick Response*) universal.
2. Keamanan: Mengurangi risiko pencurian dan penipuan karena transaksi dilakukan secara digital.
3. Efisiensi: Mempercepat proses pembayaran dan mengurangi biaya transaksi.
4. Inklusi Keuangan: Mendorong adopsi layanan keuangan digital di berbagai kalangan masyarakat.

#### **2.2.4 Financial Technology**

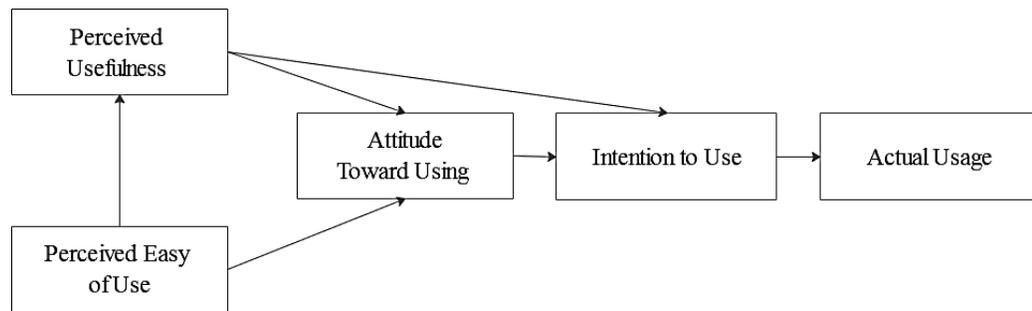
*Financial Technology*, atau biasa disingkat FinTech, merujuk pada inovasi teknologi yang ditujukan untuk meningkatkan dan mengotomatiskan penyampaian serta penggunaan layanan keuangan. FinTech mencakup berbagai aplikasi, produk, dan layanan yang menggunakan teknologi modern untuk mendukung aktivitas keuangan. Dalam teorinya Schueffel (2016) melakukan studi literatur terhadap 354 artikel ilmiah yang menyebutkan financial technology untuk menemukan definisi ilmiah dari *financial technology*. Dengan melakukan analisis semantik, Schueffel (2016) berkesimpulan bahwa definisi Teknologi finansial adalah: “*Fintech is a new financial industry that applies technology to improve financial activities*”.[20]

Tujuan financial teknologi yaitu untuk memfasilitasi aktivitas keuangan (Micu & Micu, 2016) meningkatkan efisiensi jasa keuangan (Čižinská *et al.*, 2016; Kim *et al.*, 2016) *Wharton Teknologi finansial Club* (2015) serta memfasilitasi pembayaran, menyediakan infrastruktur, mengoperasikan lembaga keuangan (Langley, 2014) [21]. Pengertian *financial technology* menurut Bank Indonesia (2016) adalah “Fenomena perpaduan antara teknologi dengan fitur keuangan yang mengubah model bisnis dan melemahnya *barreir to entry*.” [22]

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

*Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan sebuah metode penelitian *teoretis* yang sering digunakan dalam metode analisis perilaku konsumen individu terkait dengan teknologi informasi dan sistem informasi. (Surendran, 2012). Definisi dari *perceived usefulness* cenderung mengarah pada seberapa jauh seseorang percaya bahwa penggunaan sistem dapat membantu kinerja mereka, sedangkan definisi *perceived ease of use* mengacu pada seberapa besar seseorang percaya penggunaan sistem akan mempermudah kegiatan atau pekerjaan mereka (Venkatesh & Davis, 2000).

Teori ini lebih menjelaskan tentang bagaimana penerimaan teknologi informasi dengan dimensi-dimensi tertentu yang dapat memengaruhi diterimanya teknologi tersebut.



Gambar 2. 2 *Technology Acceptance Model* (Davis, 1989)

[23]

Tujuan utama TAM adalah untuk memberikan dasar penelusuran dari pengaruh faktor eksternal terhadap kepercayaan, sikap dan tujuan pengguna. TAM juga menyediakan suatu basis teoritis untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan terhadap suatu teknologi dalam suatu organisasi (Nugroho, 2008).[24]

#### **a. Perceived Ease of Use (PEOU)**

Davis (1989) dan Venkatesh (2000) dengan indikator-indikator antara lain interaksi individu dengan sistem jelas, interaksi individu dengan sistem mudah dimengerti, mudah mengoperasikan sistem sesuai dengan apa yang ingin individu kerjakan, mudah untuk dipelajari, tidak membutuhkan banyak usaha, dan sistem mudah digunakan. Menurut Liu (2019) persepsi kemudahan pengguna (*perceived ease of use*) merupakan dua hal awal yang dapat digunakan untuk menilai perilaku penerimaan teknologi. Persepsi kemudahan

penggunaan merupakan persepsi pengguna tentang besarnya upaya yang diperlukan untuk menggunakan sistem atau teknologi.

Persepsi kemudahan penggunaan menunjukkan keyakinan individu bahwa menggunakan sistem teknologi informasi tidak akan menyulitkan dan tidak memerlukan usaha yang besar saat menggunakannya. Ketika seseorang merasa yakin bahwa teknologi dapat digunakan (*Usefull*) dengan mudah atau dengan usaha yang kecil, maka hal tersebut akan meningkatkan minat seseorang untuk menggunakan teknologi (Sitinjak & Joan, 2019). Seperti halnya dengan pendapat yang dikemukakan oleh Nisa (2020) bahwa *perceived ease of use* didefinisikan sejauh mana calon pengguna mengharapkan sistem yang target mudah dalam penerapannya, dengan kata lain tidak mengharapkan kesulitan yang tinggi dalam mempelajari dan menerapkan teknologi tersebut. Sistem yang lebih sering digunakan menunjukkan bahwa sistem tersebut lebih dikenal, lebih mudah dioperasikan dan lebih mudah digunakan oleh penggunanya (Davis F.D, 1989). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa konstruk kemudahan penggunaan memengaruhi sikap (*attitude*), minat (*behavioral intention*) dan penggunaan sesungguhnya (*actual usage*).

#### **b.Perceived Usefulness (PU)**

Davis (1989) mengatakan bahwa *perceived usefulness* yaitu: “*the degree to which a person believes that using particular system would enhance his or her*

*job performance*” dapat diartikan bahwa *perceived usefulness* (persepsi kebermanfaatan) sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa suatu sistem akan dapat meningkatkan prestasi kerja atau meningkatkan kinerja penggunanya. Berdasarkan hal tersebut diketahui bahwa *perceived usefulness* berkaitan dengan suatu kepercayaan (*belief*). Jika seseorang percaya bahwa menggunakan suatu sistem teknologi akan berguna maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya jika seseorang merasa percaya bahwa menggunakan suatu sistem teknologi tidak berguna atau bermanfaat baginya maka dia tidak akan menggunakannya (Jogiyanto, 2007). [25]

### **c. *Attitude towards Using (ATU)***

Menurut Davis (1989), *Attitude toward Using (ATU)* atau sikap terhadap penggunaan yang dipakai dalam TAM sebagai suatu tingkat penilaian terhadap dampak yang dialami oleh seseorang bila menggunakan suatu sistem tertentu dalam pekerjaannya. Menurut Yahyapour (2008) mendefinisikan sikap adalah salah satu bentuk dari evaluasi terhadap konsekuensi telah melaksanakan suatu perilaku. Sikap terhadap pengaplikasian (*Attitude Toward Using*) dikonsepsikan sebagai sikap pengguna terhadap penggunaan sistem yang berbentuk penerimaan atau penolakan sebagai dampak bila seseorang menggunakan suatu teknologi dalam pekerjaannya (Davis, 1993). Adapun dimensi-dimensi *attitude towards using* menurut Chauhan (2015):

- a. Sikap yang menguntungkan (*Favorite Attitude*)
- b. Bermanfaat (*Beneficial*)
- c. Ide Bertransaksi (*Idea Transaction*)

Sedangkan pendapat lain didefinisikan oleh Kotler & Armstrong (2014) bahwa *consumer attitude* dapat didefinisikan sebagai penilaian individu secara keseluruhan terhadap suatu konsep, dimana semakin positif penilaian individu terhadap suatu produk atau jasa maka probabilitas atau kemungkinan seseorang untuk membeli atau menggunakan produk atau jasa akan semakin tinggi. Dalam hal ini adalah teknologi semakin banyaknya penilaian positif terhadap teknologi tersebut, maka kemungkinan semakin besar pula seseorang atau pengguna untuk menggunakan produk tersebut. *Attitude* bersifat personal atau subjektif (melekat pada individunya). *Attitude* satu pihak ke pihak lainnya tidak dapat digenerali karena pengalaman yang dilewati oleh masing-masing pihak pun berbeda (William, 2021).

#### **d. Behavioural Intention to Use (BIU)**

Fishbein & Ajzen (1975) dalam Chauhan (2015) mendefinisikan *Behavioural Intention to Use* sebagai tingkat seberapa kuat keinginan atau dorongan seseorang untuk melakukan perilaku tertentu. *Behavioural intention* adalah tingkah laku dari konsumen yang setia atau loyal terhadap perusahaan tersebut sehingga bersedia merekomendasikan kepada orang lain karena telah

mendapatkan layanan yang baik dari perusahaan (Namkung & Jang, 2007).

Menurut Schiffman *et al.* (2008) *behavioural intention* menentukan kemungkinan konsumen akan melakukan tindakan tertentu di masa yang akan datang. Sama dengan pendapat Wijaya (2020) *behavioral intention to use* memiliki kecenderungan perilaku untuk tetap menggunakan suatu teknologi. Tingkat penggunaan sebuah teknologi dapat dilihat dari sikap pengguna terhadap teknologi tersebut seperti motivasi untuk tetap menggunakan serta keinginan untuk memotivasi pengguna lain.

#### **e. Actual Usage (AU)**

Definisi *Actual Usage* atau Pemakaian Aktual menurut Davis (1989) adalah kondisi nyata penggunaan suatu sistem yang dikonsepsikan dalam bentuk pengukuran terhadap jumlah frekuensi dan waktu dalam menggunakan teknologi. Seseorang atau pengguna akan merasa puas saat menggunakan teknologi atau sistem, jika mereka meyakini bahwa sistem tersebut mudah digunakan, meningkatkan produktifitas dan performanya.

Sesungguhnya *actual usage* dapat diukur melalui kepuasan pengguna serta jumlah waktu yang digunakan untuk berinteraksi dengan teknologi atau frekuensi pengguna teknologi tersebut (Prasetyo, 2020). Individu akan puas menggunakan sistem jika meyakini bahwa sistem tersebut mudah digunakan dan dapat meningkatkan produktifitasnya, yang tercermin dari kondisi nyata

penggunaan (Park, 2009).

### **2.2.6 Smart PLS**

*SmartPLS* atau kepanjangan dari *Smart Partial Least Square* adalah *software* atau *tools* aplikasi statistik yang menggunakan metode PLS, *software* ini dikembangkan oleh *Institute of Hamburg*, Jerman.[26]

*SmartPLS* sangat dianjurkan bagi peneliti untuk mengolah pengukuran sampel yang diteliti namun memiliki keterbatasan jumlah sampel namun model yang dibuat adalah kompleks, dan hal tersebut menjadi salah satu kelebihan dari aplikasi *SmartPLS*. Kelebihan lainnya yaitu mampu mengolah data dengan model SEM formatif maupun reflektif.[27]

*Smart-PLS* ini dapat digunakan untuk memodelkan hubungan yang kompleks dalam bidang pemasaran, manajemen, psikologi, dan ilmu sosial lainnya., menganalisis umpan balik pelanggan untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan. Menilai dampak kebijakan dan intervensi dalam berbagai bidang, seperti pendidikan dan kesehatan.

## **2.3 Pengelompokan Data**

Pengelompokan data terbagi menjadi beberapa jenis yang dibedakan, di antaranya berdasarkan sumber data, cara memperolehnya, waktu pengumpulan, dan jenis datanya.

### **2.3.1 Data Menurut Sumbernya**

Data menurut sumbernya terbagi menjadi dua yaitu internal dan eksternal.

Data internal merupakan sebuah data asli yang menguraikan situasi dan kondisi pada suatu organisasi secara internal, data ini didapat melalui penelitian sendiri, bukan dari data hasil dari orang lain atau sumber lain.

Sedangkan data eksternal merupakan data yang menguraikan situasi dan kondisi yang ada diluar organisasi, biasanya data ini didapat dari hasil penelitian orang lain.

### **2.3.2 Data Menurut Cara Memperolehnya**

Data menurut cara memperolehnya dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu primer dan sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung atau tanpa perantara. Sedangkan, data sekunder adalah data tidak langsung yang dikumpulkan oleh peneliti, atau data yang sudah diolah oleh pihak lain.

### **2.3.3 Data Menurut Waktu Pengumpulannya**

Data menurut waktu pengumpulannya dapat dibagi menjadi dua yaitu Data *Cross Section* dan *Time Series*. Data *cross section* merupakan data yang menunjukkan kegiatan atau keadaan pada titik waktu tertentu. Data berkala (*time series*) merupakan data yang menggambarkan sesuatu dari waktu ke waktu atau periode secara historis.

### 2.3.4 Data Menurut Jenisnya

Data menurut jenisnya dapat dibagi menjadi dua yaitu kuantitatif dan kualitatif. Data kuantitatif merupakan data yang ditampilkan berupa angka- angka atau hasil pengukuran penjumlahan seperti jumlah pengguna QRIS dan lainnya. Sedangkan data kualitatif merupakan data yang dinyatakan dalam bentuk karakteristik, makna tertentu seperti penggunaan teknologi QRIS mempermudah pengguna untuk melakukan transaksi.

## 2.4 Paradigma Penelitian

Dalam penelitian ilmiah ini penulis menggunakan paradigma *positivisme*. Dimana paradigma ini didasarkan pada asumsi bahwa realitas bisa diukur secara objektif dan ilmiah, menggunakan pendekatan kuantitatif, pengujian hubungan kausal antar variable untuk mengukur dan menganalisis hubungan antar variabel yang saling berkaitan untuk memahami penerimaan teknologi QRIS oleh generasi Z di Provinsi Lampung dengan menggunakan metode TAM. Peneliti menguji pengaruh dan hubungan antar variabel TAM yang terdiri dari *Perceived Usefulness* (PU), *Perceived Ease of Use* (PEOU), *Attitude Toward Using* (ATU), *Behavioral Intention to Use* (BIU), dan *Actual System Use* (AU) untuk mengetahui sejauh mana generasi Z di Provinsi Lampung menerima dan menggunakan QRIS yang dapat dijabarkan sebagai berikut:

- *Perceived Usefulness* (PU): Kepercayaan bahwa teknologi QRIS dapat meningkatkan efektivitas atau kemudahan dalam melakukan

transaksi pembayaran, yang memengaruhi sikap terhadap penggunaannya.

- *Perceived Ease of Use* (PEOU): Persepsi tentang sejauh mana teknologi QRIS mudah digunakan, yang juga memengaruhi sikap dan niat untuk menggunakan teknologi tersebut.
- *Attitude Toward Using* (ATU): Sikap pengguna terhadap penggunaan teknologi QRIS yang mencerminkan evaluasi positif atau negatif terhadap penggunaan teknologi.
- *Behavioral Intention to Use* (BIU): Niat pengguna untuk menggunakan QRIS dalam transaksi di masa mendatang, yang merupakan indikator perilaku yang lebih kuat dalam penerimaan teknologi.
- *Actual System Use* (AU): Penggunaan teknologi QRIS yang sebenarnya, yang dipengaruhi oleh faktor-faktor sebelumnya, seperti sikap dan niat untuk menggunakan.