

Behavior Intention Penggunaan Digital Payment QRIS Berdasarkan Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) (Studi pada UMKM Sektor Industri Makanan & Minuman di Kota Jambi)

¹Mira Gustiana Pangestu & ²Johni Paul Karolus Pasaribu

¹Dosen, Fakultas Ilmu Manajemen dan Bisnis, Universitas Dinamika Bangsa

²Dosen, Fakultas Ilmu Manajemen dan Bisnis, Universitas Dinamika Bangsa

Jend. Sudirman, Kec. Jambi Selatan Thehok, Kota Jambi, Indonesia

E-mail: myraapangestu29@gmail.com

Abstract

Individual behavior intention in adopting and using a technology can be influenced by 4 factors according to the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) model, namely; performance expectancy, effort expectancy, social influence, and facilitating conditions. This study aims to determine the effect of performance expectancy, effort expectancy, social influence, and facilitating conditions on the behavior intention of using digital payment QRIS in UMKM of Food and Beverage Industry Sector in Jambi City, either partially or simultaneously. The research sample used was 80 respondents, where data from the sample was collected using a questionnaire and then analyzed with multiple regression analysis techniques. The results of the statistical T test prove that partially the performance expectancy and effort expectancy variables have a significant effect on behavior intention to use digital payment QRIS, while the variables social influence and facilitating conditions have no significant effect on behavior intention to use digital payment QRIS. The results of the statistical F test prove that simultaneously the variables of performance expectancy, effort expectancy, social influence, and facilitating conditions have a significant effect on behavior intention to use digital payment QRIS.

Keywords: behavior intention, QRIS, UTAUT, UMKM

Abstrak

Niat perilaku (behavior intention) individu dalam mengadopsi dan menggunakan suatu teknologi dapat dipengaruhi oleh 4 faktor menurut *model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)*, yaitu; *performance expectancy, effort expectancy, social influence, dan facilitating conditions*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *performance expectancy, effort expectancy, social influence, dan facilitating conditions* terhadap behavior intention penggunaan *digital payment QRIS* pada UMKM Sektor Industri Makanan dan Minuman di Kota Jambi, baik secara parsial maupun secara simultan. Sampel penelitian yang digunakan sebanyak 80 orang responden, dimana data dari sampel dikumpulkan menggunakan kuesioner untuk kemudian dianalisis dengan teknik analisis regresi berganda. Hasil uji T statistik membuktikan bahwa secara parsial variabel *performance expectancy* dan *effort expectancy* berpengaruh signifikan terhadap behavior intention penggunaan *digital payment QRIS*, sedangkan variabel *social influence* dan *facilitating conditions* berpengaruh tidak signifikan terhadap behavior intention penggunaan *digital payment QRIS*. Hasil uji F statistik membuktikan bahwa secara simultan variabel *performance expectancy, effort expectancy, social influence, dan facilitating conditions* berpengaruh signifikan terhadap behavior intention penggunaan *digital payment QRIS*.

Kata kunci: behavior intention, QRIS, UTAUT, UMKM

1. Pendahuluan

Perubahan pola hidup masyarakat dan kemajuan perkembangan teknologi finansial (*financial technology*) hingga saat ini memberikan dampak pada transformasi keinginan masyarakat terhadap instrumen pembayaran digital yang tepat, aman, dan nyaman. Hal ini dibuktikan dari perkembangan teknologi finansial (*financial technology*) yang semakin mempermudah kebutuhan masyarakat akan pembayaran digital (*digital payment*).

Kemunculan berbagai perusahaan rintisan digital di Indonesia, terutama di bidang industri *financial technology* mulai dari pertengahan tahun 2015 hingga saat ini, menandakan geliat pertumbuhan industri

financial technology. Hal ini menyebabkan setiap perusahaan rintisan tersebut saling bersaing khususnya pada *niche* uang elektronik. Beberapa perusahaan yang terlibat mulai dari; bank, perusahaan telekomunikasi, *payment gateway* sampai dengan perusahaan transportasi memperkenalkan produknya kepada market, seperti; OVO, Dana, Go-Pay, T-Money, T-Cash, Money Pro, Rekening Ponsel, Jenius, Sakuku, Doku, dan lain-lain.

Implementasi uang elektronik yang telah digunakan dalam sistem pembayaran digital mampu mempermudah transaksi yang dilakukan *merchant* (UMKM). Keterhubungan antara *merchant* (UMKM) dengan Penyedia Jasa Pembayaran (PJP) *e-money* (uang elektronik) dapat berdampak pada peningkatan inklusi keuangan dan pertumbuhan ekonomi Indonesia. (Sihaloho et. al, 2020). Berbagai Penyedia Jasa Pembayaran (PJP) uang elektronik menggunakan sistem pembayaran kode QR (*Quick Response*) dalam transaksi antara UMKM dan konsumen (pengguna uang elektronik). Teknologi kode QR dianggap sebagai cara yang inovatif dan dapat memberi kemudahan dalam berbagai kegiatan sistem yang ada karena memberikan kecepatan pendataan. Keunggulan yang dimiliki kode QR diantaranya adalah penyimpanan dan pemanfaatan data yang akurat serta keunggulan fisik yang dapat bertahan lama (Akbar et al., 2019). Namun, karena setiap PJP uang elektronik memiliki kode QR tersendiri, membuat proses transaksi pada *merchant* (UMKM) menjadi kurang efisien dan tentunya memerlukan biaya tambahan. Dengan memperhatikan permasalahan efisiensi dari penggunaan kode QR yang dihadapi UMKM tersebut, maka Bank Indonesia pada tanggal 1 Januari 2020 resmi merilis standar untuk penggunaan kode QR Indonesia dengan nama *Quick Response Code Indonesia Standard* (QRIS).

Penggunaan QRIS menjadi trend positif belakangan ini bagi pelaku usaha dan juga konsumen. Mengingat manfaatnya dalam membantu proses transaksi non-tunai secara lebih efisien, penggunaan QRIS oleh UMKM akan dapat membantu meningkatkan kinerja usahanya. Melalui penggunaan suatu kode QR yang baku, menjadikan proses transaksi digital UMKM (*merchant*) lebih praktis karena tidak memerlukan beragam kode QR dari PJP yang berlainan (Setiawan dan Mahyuni, 2020). Berdasarkan laporan Pertemuan Tahunan Bank Indonesia 2021, hingga 5 November 2021 jumlah *merchant* pengguna QRIS telah mencapai 12,2 juta. Angka ini meningkat tajam hingga 297,1% dibandingkan 22 Maret 2020 yang sebanyak 3,08 juta *merchant*. *Merchant* pada usaha mikro paling banyak terdaftar QRIS, yaitu mencapai 7,53 juta pada 5 November 2021. Diikuti *merchant* usaha kecil sebanyak 3,2 juta dan usaha menengah sebanyak 928 ribu. Untuk memperluas penggunaan QRIS, Bank Indonesia memberikan sejumlah insentif untuk *merchant* seperti memperpanjang *merchant discount rate* (MDR) QRIS 0% bagi usaha mikro hingga 31 Desember 2021 serta menaikkan limit transaksi QRIS dari dua juta rupiah per transaksi menjadi lima juta rupiah per transaksi (Rizaty, 2021).

Pemerintah Provinsi Jambi bekerjasama dengan Bank Indonesia telah mendorong penggunaan QRIS dalam sistem pembayaran digital pada UMKM di seluruh Kota dan Kabupaten, dimana hingga November 2021 tercatat sebanyak 120.401 *merchant* (UMKM) dari 243.989 UMKM (49,34%) telah menggunakan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS). Banyaknya jumlah *merchant* yang telah menggunakan QRIS menjadi salah satu tolak ukur penggunaan transaksi non tunai, dimana dari data pengguna QRIS pada *merchant* di Provinsi Jambi, menempatkan provinsi ini di urutan ke-14 secara nasional dalam penggunaan transaksi non tunai (Bank Indonesia, 2021). Berdasarkan penjelasan dari Kepala Kantor Bank Indonesia Provinsi Jambi, Kota Jambi memiliki jumlah *merchant* (UMKM) pengguna QRIS terbanyak di Provinsi Jambi, yaitu 30.342 *merchant*, disusul dengan Kabupaten Bungo sebanyak 6.341 *merchant* dan Kabupaten Sarolangun sebanyak 5.255 *merchant* (Abdullah, 2021).

Tingginya penggunaan QRIS pada *merchant* (UMKM) di Kota Jambi, mengindikasikan tingginya tingkat adopsi teknologi yang direfleksikan oleh niat perilaku (*behavior intention*) *merchant* (UMKM), selaku pengguna layanan *digital payment*. Berdasarkan data yang dipublikasikan oleh BPS Kota Jambi (2018) sektor UMKM di Kota Jambi didominasi oleh industri makanan dan minuman, dengan persentase jumlah UMKM sebesar 43%. Berdasarkan data ini, maka pihak PJP QRIS Kota Jambi perlu memahami berbagai faktor yang bisa berpengaruh pada niat perilaku *merchant* (UMKM) sektor industri makanan dan minuman dalam mengadopsi dan menggunakan teknologi QRIS, mengingat teknologi ini masih terbilang baru dikalangan UMKM. Salah satu konstruksi model yang kiranya dapat membuktikan niat perilaku (*behavior intention*) penggunaan teknologi QRIS adalah *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT), yaitu model penerimaan dan penggunaan teknologi yang dikembangkan oleh Venkatesh et al., (2003). Model ini dipilih sebagai model penelitian yang akan digunakan untuk mempermudah identifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi niat perilaku UMKM dalam menggunakan teknologi QRIS.

Menurut Venkatesh et al., (2003) model UTAUT telah sukses mengintegrasikan 32 variabel independen dan 4 moderator yang diusulkan dari 8 model kedalam satu model yang pada akhirnya memiliki 4 variabel independen, yaitu; *performance expectancy* (ekspektasi kinerja), *effort expectancy* (ekspektasi usaha),

social influence (pengaruh sosial), dan *facilitating conditions* (kondisi fasilitas). Terkait dengan hubungan antara keempat variabel tersebut terhadap niat perilaku (*behavior intention*), beberapa hasil penelitian terdahulu masih menunjukkan adanya kesenjangan (*gap*), seperti yang ditemukan oleh Chaidir, dkk (2021) bahwa dari 4 variabel yang diprediksikan mempengaruhi niat berperilaku menggunakan *m-banking*, hanya *effort expectancy* yang tidak berpengaruh signifikan terhadap niat berperilaku (*behavior intention*), sedangkan *performance expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions* berpengaruh signifikan terhadap niat berperilaku (*behavior intention*) menggunakan *m-banking*.

Wijaya dan Handriyanti (2020) dalam penelitiannya menemukan bahwa secara parsial, variabel *effort expectancy* dan *facilitating conditions* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *behavioral intention*. Sedangkan variabel *performance expectancy* dan *social influence* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *behavioral intention*. Selain itu, hasil penelitian Andrianto (2020) menemukan bahwa secara parsial, variabel *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating condition* tidak berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention*. Di sisi lain, hasil penelitian Heryanto (2021) menunjukkan bahwa variabel *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating condition*, secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel *behavioral intention*. Sementara hasil penelitian Achiriani dan Hasbi (2021) menunjukkan bahwa variabel *performance expectancy*, *effort expectancy*, dan *social influence*, secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel *behavioral intention*.

Merujuk pada pemaparan fenomena penggunaan QRIS pada *merchant* (UMKM) di Kota Jambi, serta kesenjangan (*gap*) diantara hasil penelitian terdahulu, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu, bagaimanakah pengaruh *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating condition* terhadap *behavior intention* penggunaan *digital payment* QRIS pada UMKM Sektor Industri Makanan dan Minuman di Kota Jambi, baik secara parsial maupun secara simultan?. Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis pengaruh *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating condition* terhadap *behavior intention* penggunaan *digital payment* QRIS pada UMKM Sektor Industri Makanan dan Minuman di Kota Jambi, baik secara parsial maupun secara simultan.

2. Metodologi

Penelitian ini dilakukan pada 08 Oktober 2021 hingga 08 November 2021 pada *merchant* (UMKM) Sektor Industri Makanan dan Minuman yang ada di Kota Jambi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kombinasi (*mixed methods*), yaitu suatu metode penelitian yang mengkombinasikan atau menggabungkan antara metode kuantitatif dan metode kualitatif untuk digunakan secara bersama-sama dalam suatu kegiatan penelitian, sehingga diperoleh data yang lebih komprehensif, valid, reliabel dan obyektif (Sugiyono, 2013). Menurut Sugiyono (2012) terdapat dua model penelitian dalam penelitian kombinasi yaitu model urutan dan model campuran. Menurut teori tersebut model urutan dilakukan dengan tahapan dan waktu yang berbeda, sedangkan model campuran tahapan yang dilakukan berbeda tetapi dalam waktu yang bersamaan. Adapun model penelitian yang dipilih dalam penelitian ini adalah model urutan, dimana tahap pertama atau metode primer dalam penelitian ini dilakukan melalui metode kuantitatif kemudian dalam jangka waktu berikutnya dilakukan penelitian kualitatif.

Merujuk pada urutan atau tahapan penelitiannya, maka desain penelitian kombinasi yang digunakan sesuai dengan model urutan tersebut adalah desain *sequential explanatory* (urutan penemuan). Tahap awal dari penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik survey menggunakan instrumen berupa kuesioner untuk mendapatkan data kuantitatif mengenai *performance expectancy* (X1), *effort expectancy* (X2), *social influence* (X3), *facilitating condition* (X4), dan *behavior intention* (Y). Pada metode kuantitatif ini juga dilakukan analisis statistik menggunakan teknik analisis regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh keempat variabel independen tersebut terhadap variabel dependen (*behavior intention*), baik secara parsial maupun secara simultan. Hasil analisis dari data yang diperoleh pada tahap awal kemudian dijustifikasi lebih lanjut melalui metode kualitatif dengan teknik wawancara untuk mengetahui alasan-alasan yang menjadi sebab dari ada atau tidaknya hubungan pengaruh diantara kelima variabel tersebut.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh UMKM Sektor Industri Makanan dan Minuman yang ada di Kota Jambi, yaitu sebanyak 4.634 unit usaha. Namun, belum diketahuinya jumlah *merchant* (UMKM) yang sudah menggunakan QRIS untuk sektor ini, maka penentuan ukuran jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan rumus perhitungan menurut Sunanto dan Istiharini (2014), dimana pada rumus ini digunakan asumsi *sampling error* sebesar 10%, interval kepercayaan 95%, dan $z = 1,96$, maka didapatkan ukuran sampel sebanyak 96 orang responden. Namun, hanya 80 UMKM yang bersedia menjadi responden dalam penelitian ini. Adapun teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *Purposive Sampling*, dimana pertimbangan yang digunakan yaitu UMKM Sektor Industri Makanan dan Minuman yang sudah menggunakan teknologi *digital payment* QRIS. Data yang dikumpulkan meliputi; (1)

data kuantitatif berupa hasil/tanggapan responden terhadap kelima variabel yang diteliti, yang diperoleh melalui kuesioner penelitian, dan (2) data kualitatif berupa keterangan atau informasi yang berkaitan dengan kelima variabel penelitian, yang diperoleh melalui wawancara dengan narasumber atau responden. Data kuantitatif yang telah diperoleh kemudian dianalisis menggunakan metode analisis regresi linear berganda, dengan tiga tahap uji hipotesis yaitu: (1) uji koefisien determinasi, (2) uji t-statistik, dan (3) uji F statistik. Sementara data kualitatif dalam penelitian ini dianalisis menggunakan teknisk analisis kualitatif model analisis interaktif, yang meliputi; (1) reduksi data, (2) penyajian data, dan (3) penarikan kesimpulan.

3. Hasil

Hasil perhitungan koefisien regresi (Tabel 1.) didapatkan model regresi berganda yaitu, $Y = 17,073 + 0,218X1 + 1,346X2 + 0,168X3 + 0,081X4$. Dari model persamaan regresi tersebut, berarti nilai *behavior intention* (Y) dapat mengalami peningkatan, bila nilai *performance expectancy* (X1), *effort expectancy* (X2), *social influence* (X3), dan *facilitating condition* (X4) juga mengalami peningkatan. Data pada Tabel 4. Juga menunjukkan koefisien regresi untuk variabel *effort expectancy* (1,346) paling tinggi dibandingkan koefisien regresi pada variabel independen lainnya. Berdasarkan model tersebut, dapat diinterpretasikan hubungan antar variabel yaitu: (1) jika semua nilai variabel prediktor (independen) adalah 0, maka nilai dari variabel *behavior intention* (Y) adalah 17,073; (2) variabel *behavior intention* akan mengalami peningkatan sebesar 0,218, setiap terjadi kenaikan nilai 1 persen pada variabel *performance expectancy*; (3) variabel *behavior intention* akan mengalami peningkatan sebesar 1,346, setiap terjadi kenaikan nilai 1 persen pada variabel *effort expectancy*; (4) variabel *behavior intention* akan mengalami peningkatan sebesar 0,168, setiap terjadi kenaikan nilai 1 persen pada variabel *social influence*; dan (5) variabel *behavior intention* akan mengalami peningkatan sebesar 0,081, setiap terjadi kenaikan nilai 1 persen pada variabel *facilitating condition*.

3.1.1 Uji Koefisien Determinasi (R²)

Hasil perhitungan nilai koefisien determinasi (R²) (Tabel 2.) diperoleh angka yaitu 0,812, yang artinya keempat variabel prediktor (*performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating condition*) memberikan kontribusi bagi peningkatan variabel *behavior intention* yaitu 81,2 persen. Sedangkan 18,8 persen perubahan nilai pada variabel *behavior intention* diprediksikan dipengaruhi oleh faktor atau variabel lainnya.

3.1.2 Uji Hipotesis

1) Uji T Statistik

Hasil analisis (Tabel 1) didapatkan nilai t_{hitung} untuk variabel *performance expectancy* sebesar 2,896, dimana nilai ini lebih besar dari t_{tabel} (1,990), dengan demikian didapatkan keputusan untuk menerima hipotesis pertama bahwa variabel *performance expectancy* berpengaruh signifikan terhadap variabel *behavior intention*. Sementara variabel *effort expectancy* didapatkan nilai t_{hitung} sebesar 17,286, dimana nilai ini juga lebih besar dari t_{tabel} (1,990), yang artinya menerima hipotesis kedua bahwa variabel *effort expectancy* berpengaruh signifikan terhadap variabel *behavior intention*. Sedangkan untuk variabel *social influence* didapatkan nilai t_{hitung} sebesar 1,469, dimana nilai ini lebih kecil dari t_{tabel} (1,990), dengan demikian didapatkan keputusan untuk menolak hipotesis ketiga yang berarti bahwa variabel *social influence* berpengaruh tidak signifikan terhadap variabel *behavior intention*. Untuk variabel *facilitating condition* didapatkan nilai t_{hitung} sebesar 1,002, dimana nilai ini lebih kecil dari t_{tabel} (1,990), dengan demikian didapatkan keputusan untuk menolak hipotesis keempat yang berarti bahwa variabel *facilitating condition* berpengaruh tidak signifikan terhadap variabel *behavior intention*.

Tabel 1. Hasil Uji T Statistik

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	17,073	6,562		2,602	0,011
1 X1	0,218	0,075	0,145	2,896	0,005
X2	1,346	0,078	0,870	17,286	0,000
X3	0,168	0,114	0,074	1,469	0,146
X4	0,081	0,081	0,051	1,002	0,319

2) Uji F Statistik

Hasil analisis (Tabel 5) menunjukkan nilai probabilitas (signifikansi) yaitu $0,000 < 0,05$, yang artinya secara bersama-sama (simultan) variabel *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating condition* berpengaruh signifikan terhadap *behavior intention* penggunaan *digital payment QRIS* pada UMKM Sektor Industri Makanan dan Minuman di Kota Jambi.

Tabel 5. Hasil Uji F Statistik

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4226,527	4	1056,632	86,305	0,000^b
	Residual	918,223	75	12,243		
	Total	5144,750	79			

4. Pembahasan

4.1 Pengaruh *Performance Expectancy* terhadap *Behavior Intention*

Setiap individu cenderung mempersepsikan terlebih dahulu kegunaan suatu teknologi yang akan digunakan dan cenderung ingin menggunakannya jika manfaat dan dampak dari penggunaan tersebut sesuai dengan yang diharapkan. Aspek utilitas yang dirasakan dan dampak penggunaan dapat dinyatakan sebagai aspek ekspektasi kinerja (*performance expectancy*) (Mahendra dkk., 2017). Dilihat dari fungsi dan manfaat penggunaan teknologi informasi, berpotensi menimbulkan niat penggunaan teknologi informasi oleh *user* (pengguna) untuk meningkatkan kinerjanya (Jati & Laksito, 2012).

Hasil pengujian hipotesis dalam penelitian ini membuktikan bahwa *performance expectancy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavior intention* penggunaan *digital payment QRIS* pada UMKM Sektor Industri Makanan dan Minuman di Kota Jambi. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya, seperti yang ditemukan oleh Hidayatullah, dkk (2020), Chaidir, dkk (2021), Putri dan Mahadian (2021), dan Heryanto (2021), yang membuktikan bahwa *performance expectancy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavior intention*. Dengan demikian semakin tinggi tingkat kepercayaan UMKM (*merchant*) terhadap kemampuan teknologi *digital payment QRIS* dalam mempermudah dan meningkatkan performa kerjanya, maka semakin tinggi pula kecenderungan atau niat UMKM untuk mengadopsi dan menggunakan teknologi QRIS sebagai sistem pembayaran digital mereka.

4.2 Pengaruh *Effort Expectancy* terhadap *Behavior Intention*

Ekspektasi usaha (*effort expectancy*) dapat berdampak pada kecenderungan/niat individu untuk menggunakan suatu teknologi informasi (Davis, dkk., 1989). Venkatesh dan Davis (2000) menyatakan semakin mudah suatu teknologi informasi digunakan, maka semakin positif tingkat kemudahan yang dipersepsikan penggunaannya, yang kemudian berdampak pada munculnya kenyamanan yang dirasakan pengguna teknologi informasi tersebut. Itu artinya, orang-orang pada dasarnya tidak hanya berharap pada kegunaan dari suatu teknologi, melainkan pada kemudahan untuk bisa beradaptasi dengan teknologi tersebut. Dengan demikian, semakin positif kegunaan serta kemudahan penggunaan suatu teknologi, maka semakin besar kecenderungan atau niat individu untuk memakai teknologi tersebut (Mahendra dkk., 2017). Hasil pengujian hipotesis dalam penelitian ini membuktikan bahwa *effort expectancy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavior intention* penggunaan *digital payment QRIS* pada UMKM Sektor Industri Makanan dan Minuman di Kota Jambi. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya, seperti yang ditemukan oleh Hidayatullah, dkk (2020), Wijaya dan Handriyantini (2020), dan Heryanto (2021), yang membuktikan bahwa *effort expectancy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavior intention*. Dengan demikian semakin tinggi tingkat kemudahan yang dipersepsikan UMKM (*merchant*) terhadap penggunaan teknologi *digital payment QRIS*, maka semakin tinggi pula kecenderungan atau niat UMKM untuk mengadopsi dan menggunakan teknologi QRIS sebagai sistem pembayaran digital mereka. Berdasarkan hasil penelitian ini dan hasil penelitian terdahulu, semakin memperkecil kesenjangan (*gap*) dengan teori model UTAUT yang dikemukakan oleh Venkatesh, dkk (2003) bahwa *effort expectancy* mempunyai dampak terhadap *behavior intention*. Kemudahan pemakaian suatu teknologi merupakan dasar penilaian individu dalam mengadopsi dan menggunakan teknologi tersebut. Mekanisme pembayaran yang mudah diikuti dan dilakukan, serta tidak membutuhkan upaya ekstra, akan mendorong UMKM untuk menggunakan QRIS. Hal ini dibuktikan dari tanggapan mayoritas responden (UMKM) yang menunjukkan persepsi positif terhadap kemudahan penggunaan QRIS, yaitu: (1) mekanisme transaksi pembayaran digital antara konsumen dan UMKM (*merchant*) melalui QRIS sangat mudah dipahami dan mudah diikuti, (2) prosedur pendaftaran dan pembuatan akun QRIS jauh lebih mudah, dibandingkan prosedur pendaftaran dan pembuatan akun pada *provider* penyedia pembayaran QR code lainnya.

4.3 Pengaruh *Social Influence* terhadap *Behavior Intention*

Moore dan Benbasat (1991) menyatakan bahwa pada lingkungan tertentu, penggunaan teknologi informasi akan meningkatkan status (*image*) seseorang di dalam sistem sosial. Menurut Venkatesh dan Davis (2000) semakin banyak pengaruh yang diberikan sebuah lingkungan terhadap calon pengguna teknologi informasi untuk menggunakan suatu teknologi informasi yang baru maka semakin besar minat yang timbul dari personal calon pengguna tersebut dalam menggunakan teknologi informasi tersebut karena pengaruh yang kuat dari lingkungan sekitarnya. Hal ini selaras dengan pernyataan Nugroho, dkk (2017) dalam penelitiannya bahwa penggunaan teknologi dipengaruhi faktor lingkungan seperti pendapat positif dari teman-teman dan keluarga yang menggunakan teknologi *mobile payment*, dapat mendorong individu untuk mengadopsi dan menggunakan teknologi tersebut. Hal yang sama juga dikemukakan Musa, dkk (2015) bahwa seseorang lebih cenderung atau mempunyai niat yang tinggi untuk menerima dan menggunakan suatu teknologi karena dipengaruhi oleh pesan-pesan positif oleh jejaring sosial mereka.

Tingkat kepercayaan orang lain di dalam lingkungan sosial individu mempunyai dampak pada kecenderungan seseorang untuk bertindak dengan cara yang beragam. Pada saat seseorang ditawarkan suatu teknologi baru, mereka pada awalnya merasa ragu akan akibat dari penggunaan teknologi tersebut. Keraguan ini mampu diminimalisir melalui komentar/penilaian positif dari orang-orang yang ada di lingkungan sosialnya (Aydin & Burnaz, 2016). Hasil pengujian hipotesis dalam penelitian ini membuktikan bahwa *social influence* berpengaruh tidak signifikan terhadap *behavior intention* penggunaan *digital payment* QRIS pada UMKM sektor industri makanan dan minuman di Kota Jambi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya, seperti yang ditemukan oleh Wijaya dan Handriyanti (2020), Putri dan Mahadian (2021), serta Azzahro dan Estiningrum (2021), yang membuktikan bahwa *social influence* berpengaruh tidak signifikan terhadap *behavior intention*. Dengan demikian niat atau kecenderungan UMKM Sektor Industri Makanan dan Minuman di Kota Jambi untuk mengadopsi dan menggunakan *digital payment* QRIS, bukan dari pengaruh lingkungan sekitar dan pengalaman yang dimiliki orang lain pada saat menggunakan QRIS, melainkan karena dorongan dari diri sendiri. Di sisi lain, hasil penelitian ini bertentangan dengan hasil penelitian Chaidir, dkk (2021), Hidayatullah, dkk (2020), dan Heryanto (2021), yang membuktikan bahwa *social influence* berpengaruh signifikan terhadap *behavior intention*. Selain itu, hasil penelitian ini juga bertentangan dengan teori model UTAUT yang dikemukakan oleh Venkatesh, dkk (2003) bahwa *social influence* mempunyai dampak terhadap niat berperilaku (*behavior intention*).

Tidak berpengaruhnya *social influence* terhadap *behavior intention* dikarenakan UMKM (*merchant*) lebih mengutamakan manfaat nyata yang diberikan QRIS bagi kinerja usaha mereka, terutama dari aspek efisiensi dan keuntungan nyata yang dirasakan dari penggunaan teknologi tersebut. Sebagaimana yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa adanya teknologi QRIS memudahkan pembeli untuk bertransaksi lebih praktis dan mudah melalui berbagai aplikasi *mobile payment* yang digunakan. Selain itu, penggunaan QRIS dalam transaksi pembayaran memberikan kontribusi yang positif bagi kinerja keuangan usaha, dikarenakan mereka cukup menggunakan satu QR Code, tanpa harus menyediakan berbagai QR Code yang tentunya dapat membebani biaya yang harus dikeluarkan. Kemudahan dalam prosedur pendaftaran dan pembuatan akun QRIS, yang jauh lebih mudah dibandingkan prosedur pendaftaran dan pembuatan akun pada *provider* penyedia pembayaran QR code lainnya, membuat manfaat dari penggunaan QRIS semakin memberikan kontribusi yang positif bagi kinerja UMKM.

Menurut Achjari, dkk (2011) bagi UMKM yang mengedepankan inovasi dalam usahanya, mereka kurang menaruh kepercayaan pada evaluasi subjektif orang lain dalam lingkungan sosial mengenai konsekuensi dari mengadopsi suatu teknologi baru. Dalam penelitiannya tersebut Achjari, dkk mengungkapkan bahwa karakter inovatif UMKM yang tinggi akan meningkatkan persepsi kemudahan dan persepsi kemanfaatan terhadap teknologi yang akan diadopsi. Ini artinya UMKM tetap memperhatikan nilai kemanfaatan yang dihasilkan suatu teknologi, yang diharapkan dari inovasi teknologi tersebut adalah dapat memberikan perubahan yang positif dan nyata bagi kinerja bisnis mereka.

4.4 Pengaruh *Facilitating Condition* terhadap *Behavior Intention*

Kondisi serta fasilitas yang memadai bagi individu dalam penggunaan suatu teknologi dapat berdampak pada niat atau kecenderungan individu dalam penggunaan teknologi tersebut (Mahendra dkk, 2017). Penggunaan QRIS sebagai *digital payment* pada UMKM tentunya membutuhkan berbagai kondisi yang dapat memfasilitasi penggunaan QRIS, seperti; perangkat seluler (*smartphone*) yang *compatible* dengan teknologi QRIS, koneksi/jaringan internet, serta konsumen atau pelanggan yang menggunakan QRIS. Tersedianya berbagai kondisi ini memungkinkan UMKM menjadi berminat dalam mengadopsi dan

memakai QRIS. Namun, hasil pengujian hipotesis dalam penelitian ini membuktikan bahwa *facilitating condition* berpengaruh tidak signifikan terhadap *behavior intention* penggunaan *digital payment* QRIS pada UMKM sektor industri makanan dan minuman di Kota Jambi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya, seperti yang ditemukan oleh Putri dan Mahadian (2021) serta Kurniawan, dkk (2016), yang membuktikan bahwa *facilitating condition* berpengaruh tidak signifikan terhadap *behavior intention*. Dengan demikian, semakin tinggi tingkat kepercayaan UMKM (*merchant*) bahwa organisasi dan infrastruktur yang ada telah mendukung penerapan teknologi QRIS dalam sistem pembayaran digital, tidak memberikan dampak yang berarti bagi tingginyaniat atau kecenderungan UMKM Industri Makanan dan Minuman di Kota Jambi untuk mengadopsi dan menggunakan *digital payment* QRIS. Di sisi lain, hasil penelitian ini bertentangan dengan hasil penelitian Chaidir, dkk (2021), Wijaya dan Handriyantini (2020), dan Heryanto (2021), yang membuktikan bahwa *facilitating condition* berpengaruh signifikan terhadap *behavior intention*. Selain itu, hasil penelitian ini juga bertentangan dengan teori model UTAUT yang dikemukakan oleh Venkatesh, dkk (2003) bahwa *facilitating condition* memiliki pengaruh terhadap *behavior intention*.

Tidak berpengaruhnya *facilitating condition* terhadap *behavior intention* mengindikasikan bahwa dalam mengadopsi dan menggunakan teknologi pembayaran digital terbaru seperti QRIS, UMKM (*merchant*) lebih mementingkan manfaat dan kemudahan yang dapat diberikan oleh teknologi tersebut. Menurut Davis (1989) perilaku menggunakan suatu teknologi yang baru diawali oleh adanya persepsi mengenai manfaat dan persepsi mengenai kemudahan menggunakan teknologi tersebut. Hal ini selaras dengan pernyataan Achjari, dkk (2011) bahwa keputusan untuk mengadopsi suatu teknologi pada UMKM dipengaruhi oleh persepsi kemudahan dan kegunaan penggunaan dari teknologi tersebut. Iqbaria (dalam Muliati, 2019) menegaskan bahwa suatu teknologi diterima dan digunakan, bukan mutlak karena adanya tekanan sosial dan situasi yang mendukung penggunaan teknologi tersebut, tetapi karena memang teknologi tersebut mudah digunakan, sehingga berujung pada kemanfaatan.

4.5 Pengaruh Parsial terhadap Behavior Intention

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa penyebab terbesar dari kegagalan penerimaan sistem informasi di dalam organisasi bukan lagi disebabkan oleh kualitas teknis dari sistem maupun informasi yang dihasilkan, tetapi kegagalan penerapan sistem informasi lebih disebabkan oleh aspek keperilakuannya (Wiyono, dkk 2008). Berbagai penelitian menunjukkan bahwa penyebab terbesar dari kegagalan penerimaan sistem “informasi” di dalam organisasi bukan lagi disebabkan oleh kualitas teknis dari sistem maupun “informasi” yang dihasilkan, tetapi kegagalan penerapan sistem “informasi” lebih disebabkan oleh aspek keperilakuannya (Wiyono, dkk 2008). Pemakaian “teknologi” “informasi” pada individu merfleksikan perilaku/tindakan individu, yang tampak dari kecenderungan dirinya dalam memakai “teknologi” tersebut. Jika suatu “teknologi” dipersepsikan individu sebagai sesuatu yang bermanfaat dan dapat menyelesaikan permasalahannya, maka ia akan memakai “teknologi” tersebut, begitupula sebaliknya (Bharata & Widyaningrum, 2017).

Venkatesh et al. (2003) menyatakan terdapat empat variabel yang berpotensi berpengaruh terhadap kecenderungan atau niat berperilaku (*behavior intention*) dalam proses adopsi dan penggunaan teknologi, sebagaimana yang dikonstruksikan pada model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT), yaitu; *performance expectancy* (ekspektasi kinerja), *effort expectancy* (ekspektasi usaha), *social influence* (pengaruh sosial), dan *facilitating conditions* (kondisi yang memfasilitasi).

Hasil pengujian hipotesis dalam penelitian ini membuktikan bahwa *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap *behavior intention* penggunaan *digital payment* QRIS pada UMKM sektro industri makanan dan minuman di Kota Jambi. Hasil penelitian ini selaras dengan hasil penelitian Heryanto (2021) dan Wijaya dan Handriyantini (2020), serta sejalan dengan teori adopsi dan penggunaan teknologi menurut model UTAUT yang dikemukakan oleh Venkatesh et al. (2003). Merujuk pada kesesuaian antara hasil penelitian ini dengan hasil penelitian terdahulu, serta teori model UTAUT semakin memperkuat konsep hubungan antara keempat variabel atau konstruk dengan variabel *behavior intention* di dalam model UTAUT, sekaligus menegaskan adanya interaksi antara variabel *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions* dalam mempengaruhi *behavior intention*. Dengan demikian. Semakin tinggi *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, serta semakin mendukung kondisi yang memfasilitasi, maka semakin tinggi pula kecenderungan atau niat UMKM untuk mengadopsi dan menggunakan teknologi QRIS sebagai sistem pembayaran digital mereka.

5. Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Variabel *performance expectancy* menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan UMKM terhadap manfaat yang diberikan teknologi *digital payment* QRIS bagi kinerja usahanya cenderung dipengaruhi oleh persepsi UMKM yang memandang penggunaan teknologi QRIS dalam proses

transaksi pembayaran lebih praktis dan efisien dibandingkan menggunakan teknologi QR Code sebelumnya.

- 2) Hasil pengukuran variabel *effort expectancy* menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan UMKM terhadap kemudahan penggunaan teknologi *digital payment* QRIS cenderung dipengaruhi oleh persepsi UMKM tentang kemudahan yang dirasakan dari penggunaan teknologi *digital payment* QRIS, terutama dalam hal kemudahan memahami dan mengikuti mekanisme transaksi pembayaran melalui QRIS, serta kemudahan prosedur pendaftaran dan pembuatan akun QRIS.
- 3) Hasil pengukuran variabel *social influence* menunjukkan bahwa tingkat pengaruh lingkungan sosial terhadap penerimaan dan penggunaan teknologi *digital payment* QRIS pada UMKM Sektor Industri Makanan dan Minuman cenderung dipengaruhi oleh kesan positif serta pendapat positif dari orang-orang yang sudah menggunakan teknologi tersebut.
- 4) Hasil pengukuran variabel *facilitating conditions* menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan UMKM terhadap dukungan sumberdaya, organisasi, dan infrastruktur dalam penerapan teknologi QRIS pada sistem pembayaran digital UMKM, cenderung dipengaruhi oleh berbagai kondisi pendukung yang memudahkan cara transaksi secara elektronik untuk jangka waktu yang lama, seperti sosialisasi dari pemerintah tentang penggunaan QRIS pada UMKM, serta banyaknya masyarakat yang telah menggunakan teknologi *digital payment* dalam bertransaksi.
- 5) Hasil pengukuran variabel *behavior intention* menunjukkan bahwa tingkat kecenderungan atau niat UMKM Sektor Industri Makanan dan Minuman untuk mengadopsi dan menggunakan teknologi QRIS sebagai sistem pembayaran digital mereka, cenderung mengarah pada niat penggunaan teknologi QRIS untuk jangka waktu yang lama.
- 6) *Performance expectancy* signifikan berpengaruh terhadap *behavior intention* penggunaan *digital payment* QRIS pada UMKM Sektor Industri Makanan dan Minuman di Kota Jambi.
- 7) *Effort expectancy* berpengaruh signifikan terhadap *behavior intention* penggunaan *digital payment* QRIS pada UMKM Sektor Industri Makanan dan Minuman di Kota Jambi.
- 8) *Social influence* tidak signifikan berpengaruh terhadap *behavior intention* penggunaan *digital payment* QRIS pada UMKM Sektor Industri Makanan dan Minuman di Kota Jambi.
- 9) *Facilitating conditions* berpengaruh signifikan terhadap *behavior intention* penggunaan *digital payment* QRIS pada UMKM Sektor Industri Makanan dan Minuman di Kota Jambi.
- 10) *Performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap *behavior intention* penggunaan *digital payment* QRIS pada UMKM Sektor Industri Makanan dan Minuman di Kota Jambi.

6. Daftar Pustaka

- Abdullah, Syarif. (16 Maret 2021). *Jambi Miliki 60 ribu Lebih Merchant QRIS*. Diakses pada 30 November 2021, dari <https://jambi.antaraneews.com/berita/435978/jambi-miliki-60-ribu-lebih-merchant-qris>
- Achiriani, M.P. Ayu, and I. Hasbi. (2021). Pengaruh Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Perceived Risk, Perceived Cost terhadap Behavioral Intention pada Pengguna Dompot Digital DANA di Indonesia. *e-Proceeding of Management*, 8 (1), 376-388
- Akbar, R., M. Silvana, and A.F. Alizar. (2019). Perancangan Aplikasi Pembayaran Non Tunai untuk Pengelolaan Bisnis Pencucian Mobil dengan Memanfaatkan Teknologi QR Code (Studi Kasus: Oto Pro Car Wash & Detailing Padang). Seminar nasional Sains dan Teknologi 2019, Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jakarta, 18 Oktober 2019.
- Andrianto, Aries. (2020). Faktor yang Memengaruhi Behavior Intention untuk Penggunaan Aplikasi Dompot Digital Menggunakan Model UTAUT2. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 25 (2), 112-122
- Aydin, G., and S. Burnaz. (2016). Adoption of Mobile Payment Systems: A Study on Mobile Wallets. *Journal of Business, Economics and Finance*, 5 (1)
- Azzahro, R.A. and S.D. Estiningrum. (2021). Preferensi Mahasiswa dalam Menggunakan Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS) sebagai Teknologi Pembayaran. *Jurnal Manajemen Motivasi*, 17, 10-17
- Bharata, W. and W. Widyaningrum. (2017). Analisis Penerimaan dan Penggunaan Sistem Informasi Akademik Melalui Pengembangan Model UTAUT. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, 11 (2), 171-187
- Chaidir, T., I. Ro'is, and A. Jufri. (2021). Penggunaan Aplikasi Mobile Banking pada Bank Konvensional dan Bank Syariah di Nusa Tenggara Barat: Pembuktian Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT). *Elastisitas: Jurnal Ekonomi Pembangunan*, 3 (1), 61-77
- Davis, F. D., R.P. Bagozzi, and P.R. Marshaw. (1989). User Acceptance of Computer Technology: A Comparison. *Management Science*, 982-1003
- Heryanto. (2021). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Behavioral Intention Pengguna Mobile Banking BCA: Studi pada Gen Y. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 5 (4), 354-359

- Hidayatullah, Syarif et al. (2020). *Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence on Behavioral To Use Through Behavioral Intention in Using Mobile Banking in Malang*. International Conference of Graduate School on Sustainability, 5-6 November
- Jati, N. J., and H. Laksito. (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 (1), 1-15
- Kurniawan, A.R., Indrawati, and T. Djatmiko. (2016). Analisis Faktor-Faktor Minat Konsumen Menggunakan Aplikasi GO-JEK. *e-Proceeding of Management*, 3 (3), 2850-2857
- Mahendra, Y. A. S., W. W. Winarno, and P.I. Santosa. (2017). Pengaruh Perceived Security terhadap Pengadopsian In-App Purchase pada Aplikasi Mobile. *Jurnal Nasional Teknik Elektro Dan Teknologi Informasi (JNTETI)*, 6 (2), 184-193
- Moore, G., and I. Benbasat. (1991). Development of an Instrument to Measure the Perceptions of Adopting an Information Technology Innovation. *Information System Research*, 2 (3), 192-222
- Musa, A., H. U. Khan, and K. A. AlShare. (2015). Factors Influence Consumer's Adoption of Mobile Payment Devices in Qatar. *International Journal of Mobile Communications*, 13 (6), 670-689
- Nugroho, P., W. W. Winarno, and R. Hartanto. (2017). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Niat Menggunakan Mobile payment dengan Pendekatan Extended The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*. Departemen Teknik Elektro Dan Teknologi Informasi, Fakultas Teknik Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta
- Putri, V.S. and A.B. Mahadian. (2021). Pengaruh Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, Pengaruh Sosial, dan Kondisi Pendukung terhadap Minat Pemanfaatan Aplikasi *E-Clinic* di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 1-12
- Rizaty, Monavia Ayu. (25 November 2021). *Jumlah Merchant Terdaftar QRIS Capai 12,2 juta Hingga November 2021*. Diakses pada 30 November 2021, dari <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/11/25/jumlah-merchant-terdaftar-qr-is-capai-122-juta-hingga-november-2021>
- Setiawan, I Wayan Arta and L. P. Mahyuni. (2020). QRIS di Mata UMKM: Eksplorasi Persepsi dan Intensi UMKM Menggunakan QRIS. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 9 (10), 921-946
- Sihaloho, J.E., A. Ramadani, and S. Rahmayanti. (2020). Implementasi Sistem Pembayaran Quick Response Indonesia Standard Bagi Perkembangan UMKM di Medan. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 17 (2), 287-297
- Sugiyono. (2012). *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta. Bandung
- _____. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta
- Venkatesh, V., and F. Davis. (2000). A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies. *Management Science*, 45 (2), 186-204
- Venkatesh, V., M. G. Morris, G. B. Davis, and F. D. Davis. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 27 (3), 425-478
- Wijaya, K. and E. Handriyantini. (2020). *Analisis Faktor yang Mempengaruhi Behavioral Intention pada Online Marketplace Menggunakan Model UTAUT (Studi Kasus: Shopee)*. Conference Paper, Sekolah Tinggi Informatika & Komputer Indonesia September 2020, Malang
- Wiyono, A.S., D. Ancok, and J. Hartono. (2008). *Aspek Psikologis pada Implementasi Sistem Teknologi Informasi*. Konferensi dan Temu Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi untuk Indonesia, Jakarta: 21-23 Mei 2008, Hal. 1-3