



SKRIPSI

**EVALUASI FAKTOR PENERIMAAN PENGGUNA
TERHADAP LAYANAN QRIS PADA GENERASI Z
MENGUNAKAN MODIFIKASI TAM**

LAWAAHIZH HANIFAH PULUNGAN

NPM 21082010215

DOSEN PEMBIMBING

Arista Pratama, S.Kom., M.Kom

Asif Faroqi, S.Kom., M.Kom

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

SURABAYA

2025



SKRIPSI

EVALUASI FAKTOR PENERIMAAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN QRIS PADA GENERASI Z MENGUNAKAN MODIFIKASI TAM

LAWAAHIZH HANIFAH PULUNGAN

NPM 21082010215

DOSEN PEMBIMBING

Arista Pratama, S.Kom., M.Kom

Asif Faroqi, S.Kom., M.Kom

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

SURABAYA

2025

Halaman ini sengaja dikosongkan

LEMBAR PENGESAHAN

EVALUASI FAKTOR PENERIMAAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN QRIS PADA GENERASI Z MENGGUNAKAN MODIFIKASI TAM

Oleh:

LAWAAHIZH HANIFAH PULUNGAN

NPM. 21082010215

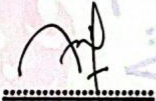
Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi Prodi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur Pada tanggal 11 Maret 2025

Menyetujui

Arista Pratama, S.Kom., M.Kom.
NPT. 171199 10 320052


..... (Pembimbing I)


Asif Faroqi, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19870519 2018031 001


..... (Pembimbing II)

Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19871015 202203 2005


..... (Ketua Penguji)

Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19930316 2019032 020



..... (Anggota Penguji II)

Rafika Rahmawati, S.Kom., M.Kom., MBA
NIP. 199710122024062001


..... (Anggota Penguji III)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komputer


Prof. Dr. Ir. Novirina Hendrasarie, MT.
NIP. 19681126 1994032 001

Halaman ini sengaja dikosongkan

LEMBAR PERSETUJUAN

EVALUASI FAKTOR PENERIMAAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN QRIS PADA GENERASI Z MENGGUNAKAN MODIFIKASI TAM

Oleh:

LAWAAHIZH HANIFAH PULUNGAN

NPM. 21082010215

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi



Mengetahui,

Koordinator Prodi Sistem Informasi

Fakultas Ilmu Komputer

Agung Brastama Putra, S.Kom., M.Kom.

NIP. 19851124 2021211 003

Halaman ini sengaja dikosongkan

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Lawaahizh Hanifah Pulungan
NPM : 21082010215
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Ilmu Komputer

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemulan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 18 Maret 2025

Yang Membuat Pernyataan



Lawaahizh Hanifah Pulungan

NPM. 21082010215

Halaman ini sengaja dikosongkan

ABSTRAK

Nama Mahasiswa / NPM : Lawaahizh Hanifah Pulungan / 21082010215
Judul Skripsi : Evaluasi Faktor Penerimaan Pengguna Terhadap Layanan QRIS Pada Generasi Z Menggunakan Modifikasi TAM
Dosen Pembimbing : 1. Arista Pratama, S.Kom., M.Kom
2. Asif Faroqi, S.Kom., M.Kom

QRIS (*Quick Response Indonesian Standard*) adalah sistem pembayaran non-tunai berbasis QR Code yang diluncurkan oleh Bank Indonesia untuk memudahkan transaksi digital dan meningkatkan inklusi keuangan Indonesia. Meskipun jumlah pengguna terus meningkat, adopsi QRIS masih menghadapi tantangan terkait masalah keamanan, seperti pemalsuan QRIS dan penipuan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi variabel yang mempengaruhi adopsi QRIS sebagai metode pembayaran sehari-hari bagi Generasi Z, dengan menggunakan model TAM yang dimodifikasi. Variabel utama yang digunakan adalah *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use*, serta variabel tambahan seperti *Trust*, *Perceived Enjoyment*, *Innovation*, *Behavior Intention*, dan *Adoption*. Data dikumpulkan dari 400 responden menggunakan teknik *Purposive Sampling* yang disebarluaskan secara daring, kemudian dianalisis menggunakan PLS-SEM untuk mengidentifikasi dan mengukur hubungan antar variabel dalam model.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Trust*, *Innovation*, dan *Perceived Usefulness* berpengaruh signifikan terhadap *Behavior Intention* ($T\text{-statistics} \geq 2.834$, $P\text{-Value} \leq 0.002$). *Trust* dan *Perceived Enjoyment* berpengaruh signifikan terhadap *Perceived Usefulness* ($T\text{-statistics} \geq 6.581$, $P\text{-Value} = 0.000$). *Behavior Intention* berpengaruh signifikan terhadap *Adoption* ($T\text{-statistics} = 21.092$, $P\text{-Value} = 0.000$). Sementara itu, *Perceived Enjoyment* ($T\text{-statistics} = 0.984$, $P\text{-Value} = 0.163$) dan *Perceived Ease of Use* ($T\text{-statistics} = 1.433$, $P\text{-Value} = 0.076$) tidak berpengaruh signifikan terhadap *Behavior Intention*.

Kata Kunci: QR, QRIS, Generasi Z, TAM, Adopsi.

Halaman ini sengaja dikosongkan

ABSTRACT

Student Name / NPM : Lawaahizh Hanifah Pulungan / 21082010215
Thesis Title : Evaluation of User Acceptance Factors for QRIS
Services in Generation Z Using TAM
Modification
Advisors : 1. Arista Pratama, S.Kom., M.Kom
2. Asif Faruqi, S.Kom., M.Kom

QRIS (*Quick Response Indonesian Standard*) is a QR Code-based non-cash payment system launched by Bank Indonesia to facilitate digital transactions and increase Indonesia's financial inclusion. Even though the number of users continues to increase, QRIS adoption still faces challenges related to security issues, such as QRIS counterfeiting and fraud.

This research aims to evaluate the variables that influence the adoption of QRIS as a daily payment method for Generation Z, using a modified *Technology Acceptance Model* (TAM). The main variables used are *Perceived Usefulness* and *Perceived Ease of Use*, as well as additional variables such as *Trust*, *Perceived Enjoyment*, *Innovation*, *Behavior Intention*, and *Adoption*. Data was collected from 400 respondents using *Purposive Sampling* techniques distributed online, then analyzed using PLS-SEM to identify and measure relationships between variables in the model.

The research results show that *Trust*, *Innovation*, and *Perceived Usefulness* have a significant effect on *Behavior Intention* ($T\text{-statistics} \geq 2.834$, $P\text{-Value} \leq 0.002$). *Trust* and *Perceived Enjoyment* have a significant effect on *Perceived Usefulness* ($T\text{-statistics} \geq 6.581$, $P\text{-Value} = 0.000$). *Behavior Intention* has a significant effect on *Adoption* ($T\text{-statistics} = 21.092$, $P\text{-Value} = 0.000$). Meanwhile, *Perceived Enjoyment* ($T\text{-statistics} = 0.984$, $P\text{-Value} = 0.163$) and *Perceived Ease of Use* ($T\text{-statistics} = 1.433$, $P\text{-Value} = 0.076$) did not have a significant effect on *Behavior Intention*.

Keywords: QR, QRIS, Generation Z, TAM, Adoption.

Halaman ini sengaja dikosongkan

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT. atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Evaluasi Persepsi dan Adopsi Layanan *Quick Response Indonesian Standard (QRIS)* Pada Generasi Z**” dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komputer.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak dukungan, bimbingan, serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan terima kasih, penulis ingin menyampaikan apresiasi kepada:

1. Bapak Arista Pratama, S.Kom., M.Kom, selaku dosen pembimbing pertama yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan masukan yang berharga dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Asif Farqi, S.Kom., M.Kom, selaku dosen pembimbing dua yang telah memberikan saran, koreksi, serta dukungan dalam proses penelitian ini.
3. Bapak Agung Brastama Putra, S.Kom., M.Kom, selaku Koordinator Program Studi yang telah mendukung proses penelitian ini.
4. Ibu Prof. Dr. Ir. Novirina Hendrasarie, MT., selaku Dekan Fakultas yang telah mendukung proses penelitian ini.
5. Seluruh jajaran dosen, staf, dan karyawan Program Studi Sistem Informasi atas bantuannya
6. Ayah, Bunda, dan Kakak, serta seluruh keluarga besar ayah dan bunda atas dukungan, semangat, dan doa yang diberikan.
7. Kel. Bela Negara yang beranggotakan Ajeng, Dila, Odi, Romlan, Titow atas dukungan dan bantuannya selama perkuliahan berlangsung
8. BTS atas hiburan, penyemangat, dan motivasi selama proses kehidupan.
9. Seluruh responden penelitian, khususnya Generasi Z yang telah meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam penelitian ini
10. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Dalam penyusunan skripsi disadari bahwa masih terdapat kekurangan. Saran dan kritik yang bersifat membangun diterima dengan besar hati. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat khususnya kepada penulis dan pembaca.

Surabaya, Maret 2025

Penulis,

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| LEMBAR PENGESAHAN | iii |
| LEMBAR PERSETUJUAN | v |
| SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI..... | vii |
| ABSTRAK | ix |
| ABSTRACT | xi |
| KATA PENGANTAR..... | xiii |
| DAFTAR ISI..... | xv |
| DAFTAR GAMBAR..... | xvii |
| DAFTAR TABEL | xix |
| DAFTAR LAMPIRAN | xxi |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 6 |
| 1.3 Batasan Masalah | 6 |
| 1.4 Tujuan Penelitian | 7 |
| 1.5 Manfaat Penelitian..... | 7 |
| 1.6 Relevansi SI..... | 7 |
| 1.7 Sistematika Penulisan | 8 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 11 |
| 2.1 Penelitian Terdahulu | 11 |
| 2.2 Landasan Teori..... | 15 |
| 2.2.1 <i>Digital Payment</i> | 15 |
| 2.2.2 <i>Quick Response Indonesia Standard (QRIS)</i> | 16 |
| 2.2.3 Technology Acceptance Model (TAM)..... | 18 |
| 2.2.4 Generasi Z | 21 |
| 2.2.5 Structural Equation Model (SEM-PLS)..... | 22 |
| BAB III DESAIN DAN IMPLEMENTASI SISTEM | 25 |

| | | |
|---|---|------------|
| 3.1 | Metode Penelitian | 25 |
| 3.1.1 | Identifikasi Masalah | 25 |
| 3.1.2 | Studi Literatur | 26 |
| 3.1.3 | Penyusunan Model Konseptual | 26 |
| 3.1.4 | Penyusunan Hipotesis | 27 |
| 3.1.5 | Perhitungan Populasi dan Sampel | 31 |
| 3.1.6 | Penyusunan Instrumen Penelitian | 34 |
| 3.2 | Desain Sistem | 39 |
| 3.2.1 | Pengujian Instrumen Penelitian | 39 |
| 3.2.2 | Penyebaran Kuesioner | 45 |
| 3.2.3 | Pengolahan dan Analisis Data | 45 |
| 3.2.4 | Kesimpulan dan Saran | 50 |
| BAB IV PENGUJIAN DAN ANALISA | | 51 |
| 3.1 | Data Demografi Responden | 51 |
| 3.2 | Pembahasan Analisis Statistik Deskriptif Variabel | 57 |
| 3.3 | <i>Crosstab</i> Frekuensi Penggunaan dengan Ketertarikan Mencoba Inovasi Teknologi | 68 |
| 3.4 | Pembahasan Analisis Inferensial | 70 |
| 3.5 | Pembahasan Hasil Penelitian | 82 |
| BAB V PENUTUP | | 101 |
| 5.1 | Kesimpulan | 101 |
| 5.2 | Saran | 103 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 105 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 1.1 Jumlah Pengguna QRIS Pada Maret 2024 | 3 |
| Gambar 1.2 Pendekatan Kontemporer terhadap Sistem Informasi | 7 |
| Gambar 2.1 Langkah-Langkah Pembayaran dengan QRIS | 18 |
| Gambar 2.2 Technology Acceptance Model (TAM) | 19 |
| Gambar 3.1 Metode Penelitian..... | 25 |
| Gambar 3.2 Model Penelitian Modifikasi TAM..... | 27 |
| Gambar 4.1 Jenis Kelamin Responden | 51 |
| Gambar 4.2 Usia Responden..... | 52 |
| Gambar 4.3 Domisili Provinsi Responden..... | 54 |
| Gambar 4.4 Pekerjaan Responden | 55 |
| Gambar 4.5 Frekuensi Penggunaan QRIS Responden..... | 56 |
| Gambar 4.6 Jenis Transaksi QRIS Responden | 57 |
| Gambar 4.7 Hasil Bootstrapping..... | 78 |

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR TABEL

| | |
|--|------------------------------------|
| Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu | 11 |
| Tabel 2. 2 Penjelasan Variabel TAM..... | 19 |
| Tabel 2. 3 Penjelasan Variabel Eksternal TAM..... | 20 |
| Tabel 3.1 Skala Likert | 34 |
| Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel..... | 35 |
| Tabel 3. 3 Instrumen Pernyataan..... | 36 |
| Tabel 3. 4 Uji Validitas Variabel Trust | 41 |
| Tabel 3. 5 Uji Validitas Variabel Perceived Enjoyment | 41 |
| Tabel 3. 6 Uji Validitas Variabel Innovation | 42 |
| Tabel 3. 7 Uji Validitas Variabel Perceived Usefulness | 42 |
| Tabel 3. 8 Uji Validitas Variabel Perceived Ease of Use | 43 |
| Tabel 3. 9 Uji Validitas Variabel Behavior Intention | 43 |
| Tabel 3. 10 Uji Validitas Variabel Adoption | 43 |
| Tabel 3. 11 Uji Reliabilitas | 44 |
| Tabel 3. 12 Kriteria Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)..... | 47 |
| Tabel 3. 13 Kriteria Evaluasi Model Pengukuran (Inner Model) | 48 |
| Tabel 3. 14 Jadwal Pelaksanaan Penelitian..... | Error! Bookmark not defined |
| Tabel 4. 1 Frekuensi Jawaban Variabel Trust | 58 |
| Tabel 4. 2 Hasil Statistik Variabel Trust | 59 |
| Tabel 4. 3 Frekuensi Jawaban Variabel Perceived Enjoyment | 60 |
| Tabel 4. 4 Hasil Statistik Variabel Perceived Enjoyment | 60 |
| Tabel 4. 5 Frekuensi Jawaban Variabel Innovation | 61 |
| Tabel 4. 6 Hasil Statistik Variabel Innovation | 62 |
| Tabel 4. 7 Frekuensi Jawaban Variabel Perceived Usefulness | 63 |
| Tabel 4. 8 Hasil Statistik Variabel Perceived Usefulness | 64 |
| Tabel 4. 9 Frekuensi Jawaban Variabel Perceived Ease of Use | 64 |
| Tabel 4. 10 Hasil Statistik Variabel Perceived Ease of Use | 65 |
| Tabel 4. 11 Frekuensi Jawaban Variabel Behavior Intention | 66 |
| Tabel 4. 12 Hasil Statistik Variabel Behavior Intention | 66 |
| Tabel 4. 13 Frekuensi Jawaban Variabel Adoption | 67 |

| | |
|---|----|
| Tabel 4. 14 Hasil Statistik Variabel Adoption | 68 |
| Tabel 4. 15 Crosstab Frekuensi Penggunaan dengan Ketertarikan Mencoba Teknologi Baru | 68 |
| Tabel 4. 16 Outer Loading | 70 |
| Tabel 4. 17 Hasil Average Variance Extracted (AVE) | 71 |
| Tabel 4. 18 Fornell-Lacker Criterion | 72 |
| Tabel 4. 19 Cross Loading | 73 |
| Tabel 4. 20 Hasil Cronbach's Alpha dan Composite Reliability..... | 74 |
| Tabel 4. 21 Uji Multikolinearitas (Nilai VIF)..... | 75 |
| Tabel 4. 22 Hasil R - Square | 76 |
| Tabel 4. 23 Hasil f - square | 77 |
| Tabel 4. 24 Hasil Uji Hipotesis | 79 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|-----|
| Lampiran 1. Model Acuan Penelitian | 125 |
| Lampiran 2. Referensi Instrumen Penelitian..... | 125 |
| Lampiran 3. Kuesioner Penelitian..... | 126 |
| Lampiran 4. Uji Pra-Kuesioner Construct Reliability dan Validity..... | 132 |
| Lampiran 5. Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variabel | 132 |
| Lampiran 6. Hasil Uji Outer Loading | 133 |
| Lampiran 7. Hasil Uji Construct Reliability dan Validity | 133 |
| Lampiran 8. Hasil Uji Discriminant Validity - Fornell Larcker Criterion..... | 133 |
| Lampiran 9. Hasil Uji Discriminant Validity - Cross Loadings | 134 |
| Lampiran 10. Hasil Uji VIF | 134 |
| Lampiran 11. Hasil Uji R-square | 135 |
| Lampiran 12. Hasil Bootstrapping | 135 |
| Lampiran 13. Hasil Uji Hipotesis | 135 |
| Lampiran 14. Surat Permohonan Izin Penelitian | 136 |

Halaman ini sengaja dikosongkan