

**PENGARUH *PERCEIVED EASE OF USE*, *PERCEIVED USEFULNESS*,
DAN *TRUST* TERHADAP MINAT PENGGUNAAN LAYANAN *QRIS* PADA
APLIKASI *BCA MOBILE* DI SURABAYA**

SKRIPSI



Oleh:

INGGRID DESTRINA

NPM. 21042010268

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
SURABAYA**

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH *PERCEIVED EASE OF USE*, *PERCEIVED USEFULNESS*,
DAN *TRUST* TERHADAP MINAT PENGGUNAAN LAYANAN *QRIS* PADA**

APLIKASI *BCA MOBILE* DI SURABAYA

Disusun Oleh:

INGGRID DESTRIANA

NPM. 21042010268

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,

PEMBIMBING UTAMA

Indah Respati Kusumasari, S.Sos., M.SI.

NIP. 198604172020122007

Mengetahui,

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN POLITIK



Dr. Catur Suratnoaji, M.Si.

NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH *PERCEIVED EASE OF USE*, *PERCEIVED USEFULNESS*,
DAN *TRUST* TERHADAP MINAT PENGGUNAAN LAYANAN *QRIS* PADA
APLIKASI *BCA MOBILE* DI SURABAYA**

Disusun Oleh:

INGGRID DESTINA

NPM. 21042010268

**Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**

Pada tanggal 30 Juni 2025

Menyetujui,

PEMBIMBING UTAMA

TIM PENGUJI

1. Ketua


Indah Respati Kusumasari, S.Sos., M.SI.
NIP. 198604172020122007


R. Yuniardi Rusdianto., S. Sos, M. Si
NIP. 197206132021211003

2. Sekretaris


Nurul Azizah, S.AB., M.AB.
NIP. 199105012024062001

3. Anggota


Indah Respati Kusumasari, S.Sos., M.SI.
NIP. 198604172020122007

Mengetahui,
DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN POLITIK


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si.
NIP. 196804182021211006

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Inggrid Destrina
NPM : 21042010268
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Administrasi Bisnis
Fakultas : Ilmu Sosial, Budaya dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi* 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 ditemukan 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, 1 Juli 2025
Yang membuat pernyataan



Inggrid Destrina
NPM. 21042010268

*pilih salah satu (lingkari)

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas segala nikmat, rahmat, berkah, dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh *Perceived Ease Of Use*, *Perceived Usefulness*, Dan *Trust* Terhadap Layanan QRIS Pada Aplikasi *BCA Mobile* Di Surabaya”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan jenjang Pendidikan Sarjana (S-1) di Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini banyak sekali tantangan yang dihadapi penulis. Namun, berkat doa, dukungan, bantuan, saran, nasehat serta bimbingan dari berbagai pihak. Penulis mengucapkan terima kasih kepada Ibu Indah Respati Kusumasari, S.Sos., M.Si. sebagai dosen pembimbing utama yang telah memberikan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan, wejangan serta semangat kepada penulis. Adapun pada kesempatan ini, penulis juga ingin menyampaikan rasa terima kasih setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Acep Samsudin, S.Sos., M.M., M.A selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak dan Ibu Dosen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

4. Kedua orang tuaku tersayang Ibu Ida Ekawati dan Bapak Puji Sumarto yang memberikan doa, dukungan mental dan finansial, serta segala hal dengan tulus kepada penulis. Adapun keluarga penulis, Kak Ika Rahmatia Meijida, Kak Idzar Firmansyah, Kak Reza, Zaskia, Kenizio, Nenek Juahir, serta keluarga besar yang mendoakan dan mendukung penulis tanpa henti.
5. Sahabat dan teman dekat penulis di perkuliahan dan di Jakarta yang memberikan semangat dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini. Serta seluruh pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu atas segala bantuan yang diberikan dalam penyelesaian tugas akhir ini.
6. Terima kasih kepada diri sendiri yang telah menyelesaikan skripsi ini dengan berbagai rintangan dan penuh tekad. Terima kasih telah bertahan sampai sejauh ini.

Besar harapannya, penelitian ini dapat memberikan manfaat baik bagi penulis maupun pembaca semua. Adapun melalui tulisan ini, penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kata dan potensi yang dapat dikembangkan. Penulis menerima adanya kritik dan saran yang membangun untuk turut memperbaiki penelitian ini.

Surabaya, 1 Juli 2025

Inggrid Destrina

DAFTAR ISI

COVER

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
ABSTRAK	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Landasan Teori.....	15
2.2.1 Pemasaran	15
2.2.2 Pemasaran Jasa	16
2.2.3 <i>Financial Technology</i>	17
2.2.4 <i>Mobile Banking</i>	18
2.2.5 QRIS (<i>Quick Response Code Indonesia Standard</i>)	19
2.2.6 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	20
2.2.6.1 <i>Perceived Ease Of Use</i> (Persepsi Kemudahan)	21
2.2.6.2 <i>Perceived Usefulness</i> (Persepsi Kebermanfaatan).....	23
2.2.7 <i>Trust</i> (Kepercayaan).....	25
2.2.8 Minat Penggunaan (<i>Intention to Use</i>)	26
2.2.9 Hubungan Antar Variabel.....	27

2.3 Kerangka Berfikir	28
2.4 Hipotesis	29
BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1 Jenis Penelitian	31
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	31
3.2.1 Definisi Operasional	31
3.2.2 Pengukuran Variabel	34
3.3 Populasi, Sampel dan Teknik Penarikan Sampel.....	35
3.3.1 Populasi.....	35
3.3.2 Sampel	36
3.3.3 Teknik Penarikan Sampel	36
3.4 Jenis, Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.4.1 Jenis Data	37
3.4.2 Sumber Data	37
3.4.3 Teknik Pengumpulan Data	38
3.5 Teknik Analisis Data.....	39
3.6 Model Analisis Data	39
3.6.1 Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	39
3.6.1.1 Uji Validitas	40
3.6.1.2 Uji Reliabilitas	41
3.6.2 Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	41
3.6.3 Pengujian Hipotesis	42
3.7 Jadwal Penelitian	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	44
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	44
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan PT BCA Tbk	44
4.1.2 Gambaran Umum Layanan QRIS BCA <i>Mobile</i>	46
4.2 Penyajian Data.....	47
4.2.1 Data Karakteristik Responden	47
4.2.2 Variabel – Variabel Penelitian.....	50
4.3 Hasil Analisis <i>Partial Least Square</i> (PLS).....	60
4.3.1 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	60

4.3.2 Uji Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	65
4.4 Uji Hipotesis.....	67
4.5 Pembahasan	69
4.5.1 Pengaruh <i>Perceived Ease Of Use</i> (X1) Terhadap Minat Penggunaan (Y)	69
4.5.2 Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> (X2) Terhadap Minat Penggunaan (Y)	70
4.5.3 Pengaruh <i>Trust</i> (X3) Terhadap Minat Penggunaan (Y)	71
4.6 Matrik Hasil Penelitian.....	72
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	75
5.1 Kesimpulan.....	75
5.2 Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA.....	76
LAMPIRAN.....	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Daftar Mobile Banking Terpopuler Di Indonesia.....	4
Gambar 1. 2 Tampilan dan Fitur Layanan QRIS Aplikasi BCA Mobile.....	5
Gambar 1. 3 Jumlah pengguna QRIS Di Indonesia	6
Gambar 2.3 Kerangka Berfikir.....	29
Gambar 4. 1 Logo PT Bank Central Asia (BCA).....	44
Gambar 4. 2 Layanan QRIS Pada Aplikasi BCA mobile.....	46
Gambar 4. 3 Evaluasi Model.....	66

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Ringkasan Penelitian Terdahulu	13
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel	32
Tabel 3. 2 Skala Likert	34
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	48
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	49
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Penggunaan	50
Tabel 4. 5 Deskripsi Variabel <i>Perceived Ease Of Use</i> (X1)	51
Tabel 4. 6 Deskripsi Variabel <i>Perceived Usefulness</i> (X2)	54
Tabel 4. 7 Deskripsi Variabel <i>Trust</i> (X3)	56
Tabel 4. 8 Hasil Uji <i>Convergent Validity</i>	61
Tabel 4. 9 Hasil Uji <i>Discriminant Validity</i>	62
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas	63
Tabel 4. 11 Uji Multikolinearitas	64
Tabel 4. 12 Hasil Uji <i>R-Square</i>	65
Tabel 4. 13 Hasil Uji Hipotesis	67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	79
Lampiran 2 Data Karakteristik Responden	88
Lampiran 3 Tabulasi Jawaban Responden	94
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas Konvergen	102
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas Diskriminan.....	102
Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas	102
Lampiran 7 Hasil Uji Multikolinieritas.....	103
Lampiran 8 Hasil Uji <i>Coefficient Of Determination (R-Square)</i>	103
Lampiran 9 Hasil Uji <i>Path Coefficient</i>	103
Lampiran 10 Hasil Uji Hipotesis	103
Lampiran 11 <i>LOA</i> Jurnal	104
Lampiran 12 Hasil Uji Plagiasi	104
Lampiran 13 <i>Draft</i> Jurnal.....	105

ABSTRAK

INGGRID DESTINA, 21042010268, PENGARUH *PERCEIVED EASE OF USE*, *PERCEIVED USEFULNESS*, DAN *TRUST* TERHADAP MINAT PENGGUNAAN LAYANAN QRIS PADA APLIKASI BCA *MOBILE* DI SURABAYA.

Studi pada penelitian ini didasarkan pada kemajuan teknologi yang telah memberikan perubahan dan berkontribusi pada berbagai bidang, salah satunya bidang keuangan. Hal ini membentuk pengadopsian berupa *financial technology*, di mana menggabungkan bidang keuangan dengan teknologi yang membuat bidang keuangan lebih berkembang dan pastinya mempermudah masyarakat.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Pengambilan sampel dengan menggunakan Teknik *purposive sampling*, jumlah responden sebanyak 150 responden. Sumber data diambil melalui kuesioner dan literatur. Analisis data yang digunakan yaitu menggunakan metode PLS-SEM (*Partial Least Squares Structural Equation Modeling*) dengan bantuan *software SmartPLS 4.0.9.9*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *perceived ease of use* tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan. Sedangkan *perceived usefulness*, dan *trust* berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan layanan QRIS pada Aplikasi BCA *mobile* di Surabaya.

Kata Kunci: *Perceived Ease Of Use*, *Perceived Usefulness*, *Trust*, Minat Penggunaan, QRIS, BCA Mobile.

ABSTRACT

INGGRID DESTRINA, 21042010268, THE IMPACT OF PERCEIVED EASE OF USE, PERCEIVED USEFULNESS, AND TRUST ON USER'S INTENTION TO USE QRIS ON BCA MOBILE IN SURABAYA.

This study is based on technological advancement that have brought significant changes and contributions to various sectors, including finance. One such development is the adoption of financial technology, which integrates finance and technology to enhance efficiency and convenience for users.

This research employs a quantitative method with an associative approach. The sampling technique used is purposive sampling, with a total of 150 respondents. Data were analyzed using the PLS-SEM ((Partial Least Squares Structural Equation Modeling) method with the help of SmartPLS version 4.0.9.9. The results show that perceived ease of use has no significant effect on intention to use. Meanwhile, perceived usefulness and trust have a significant effect on the intention to use the QRIS feature in the BCA Mobile application in Surabaya.

Keywords: Perceived Ease Of Use, Perceived Usefulness, Trust, Intention To Use, QRIS, BCA Mobile.