

**PENGARUH FAKTOR-FAKTOR DALAM TEORI *TECHNOLOGY*
ACCEPTANCE MODEL (TAM) TERHADAP PENGGUNAAN *QUICK*
RESPONSE CODE *INDONESIAN STANDARD* (QRIS) PADA
GENERASI Z DI KOTA SURABAYA**

SKRIPSI



Diajukan Oleh:

HANDITA RIZKI YULIANI
21012010446/FEB/EM

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR**

2025

**PENGARUH FAKTOR-FAKTOR DALAM TEORI *TECHNOLOGY*
ACCEPTANCE MODEL (TAM) TERHADAP PENGGUNAAN *QUICK*
RESPONSE CODE *INDONESIAN STANDARD (QRIS)* PADA
GENERASI Z DI KOTA SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



Diajukan Oleh:

HANDITA RIZKI YULIANI
21012010446/FEB/EM

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"

JAWA TIMUR

2025

SKRIPSI

**PENGARUH FAKTOR-FAKTOR DALAM TEORI *TECHNOLOGY ACCEPTANCE*
MODEL (TAM) TERHADAP PENGGUNAAN *QUICK RESPONSE CODE* *INDONESIAN*
STANDARD (QRIS) PADA GENERASI Z DI KOTA SURABAYA**

Disusun Oleh:

HANDITA RIZKI YULIANI
21012010446/FEB/EM

Telah Dipertahankan Dihadapan
Dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur
Pada Tanggal : 03 Oktober 2025

Pembimbing Utama



Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si., CRP.
NIP. 196304201991032001

**Tim Penguji
Ketua**



Zumrotul Fitriyah, S.E., M.M.
NIPPPK. 198012182024212011

Anggota



Ayundha Evanhi, S.E., M.S.M.
NIP. 21219870301350

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur



Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si., CRP.
NIP. 196304201991032001



SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Handita Rizki Yuliani
NPM : 21012010446
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

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 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, 17 Oktober 2025

Yang membuat pernyataan



Handita Rizki Yuliani

NPM. 21012010446

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT, yang telah memberikan segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul Pengaruh Faktor-Faktor Dalam Teori *Technology Acceptance Model* (TAM) Terhadap Penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) Pada Generasi Z di Kota Suarabaya. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat kelulusan akademik program studi Strata-1 (S1) di Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menghadapi berbagai tantangan dan kendala. Namun, berkat bimbingan, dukungan, serta bantuan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan tepat waktu. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung penyelesaian skripsi ini. Ucapan terima kasih ini secara khusus penulis sampaikan kepada:

1. Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si, CRP. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, sekaligus dosen pembimbing yang telah dengan sabar memberikan bimbingan, arahan, dan masukan berharga dari awal hingga selesainya penyusunan proposal ini
2. Dr. Wiwik Handayani, S.E., M.Si selaku Koordinator Program Studi Manajemen Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Orang tua dan keluarga saya, Ibu, Mbak Anik, Mas Kiki, Yudi yang senantiasa memberikan doa, dukungan moral, dan motivasi yang tiada henti kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi dari awal hingga akhir.

4. Sahabat sekaligus keluarga selama di perantauan kos N-30, Ulin, Mbak Tita dan Eci yang telah banyak membantu, mendengarkan keluh kesah serta memberikan dukungan dalam penyusunan skripsi.
5. Teman-teman Semangat KRS, Sylvia, Nana, Divany, Fifi, Diva, Earlyne, dan Rotul, sahabat yang selalu menemani, mendukung, dan menyemangati penulis selama masa perkuliahan ini.
6. Untuk diri saya sendiri, Handita Rizki Yuliani yang telah berjuang dan bertahan untuk menyelesaikan studi ini hingga dapat selesai tepat waktu.
7. Semua pihak lain yang telah membantu baik selama penyusunan skripsi yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan kontribusi yang positif bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih dan semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua. Aamiin.

Surabaya, 28 Juli 2025

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Masalah	8
1.4. Manfaat	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. Penelitian Terdahulu	10
2.2. Landasan Teori	14
2.2.1. <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	14
2.2.2. <i>Theory of Planned Behavior (TPB)</i>	16
2.2.3. <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)</i>	18
2.2.4. <i>Perceived Usefulness</i>	19
2.2.5. <i>Perceived Ease of Use</i>	21
2.2.6. <i>Attitude Toward Using Technology</i>	23
2.2.7. <i>Behavioral Intention to Use</i>	24
2.2.8. <i>Actual System Use</i>	26
2.3. Hubungan antar Variabel	28
2.3.1. <i>Perceived Ease of Use</i> terhadap <i>Perceived Usefulness</i>	28
2.3.2. <i>Perceived Ease of Use</i> terhadap <i>Attitude Toward Using</i>	29
2.3.3. <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Attitude Toward Using</i>	30
2.3.4. <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Behavioral Intention to Use</i>	32
2.3.5. <i>Attitude Toward Using</i> terhadap <i>Behavioral Intention to Use</i>	33
2.3.6. <i>Behavioral Intention to Use</i> terhadap <i>Actual System Use</i>	34
2.4. Kerangka Konseptual	35
2.5. Hipotesis	35

BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	37
3.1. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	37
3.1.1. Definisi Operasional Variabel	37
3.3.2. Pengukuran Variabel	40
3.2. Teknik Penentuan Sampel	41
3.2.1. Populasi	41
3.2.2. Sampel	41
3.3. Teknik Pengumpulan Data	42
3.3.1. Jenis Data	42
3.3.2. Sumber Data	43
3.3.3. Metode Pengumpulan Data	44
3.4. Teknik Analisis dan Uji Hipotesis	44
3.4.1. Teknik Analisis	44
3.4.1.1. <i>Outer Model</i>	45
3.4.1.2. <i>Inner Model</i>	46
3.4.2. Uji Hipotesis	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	48
4.1. Deskripsi Objek Penelitian	48
4.2. Karakteristik Responden	48
4.2.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
4.2.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	49
4.2.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	50
4.3. Deskripsi Hasil Penelitian	51
4.3.1. Deskripsi Hasil Variabel <i>Perceived Usefulness</i> (X1)	51
4.3.2. Deskripsi Hasil Variabel <i>Perceived Ease of Use</i> (X2)	52
4.3.3. Deskripsi Hasil Variabel <i>Attitude Toward Using</i> (Z)	53
4.3.4. Deskripsi Hasil Variabel <i>Behavioral Intention to Use</i> (Y1)	54
4.3.5. Deskripsi Hasil Variabel <i>Actual System Use</i> (Y2)	55
4.4. Deskripsi Hasil Analisis Data	56
4.4.1. Uji <i>Outer Model</i>	56
4.4.1.1. <i>Convergent Validity</i>	56
4.4.1.2. <i>Discriminant Validity</i>	57

4.4.1.3. <i>Composite Reliability</i>	59
4.4.2. Uji <i>Inner Model</i>	60
4.4.3. Uji Hipotesis	61
4.5. Pembahasan	64
4.5.1. Pengaruh <i>Perceived Ease of Use</i> Terhadap <i>Perceived Usefulness</i>	64
4.5.2. Pengaruh <i>Perceived Ease of Use</i> Terhadap <i>Attitude Toward Using</i> ..	65
4.5.3. Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> Terhadap <i>Attitude Toward Using</i>	67
4.5.4. Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> Terhadap <i>Behavioral Intention to Use</i>	68
4.5.5. Pengaruh <i>Attitude Toward Using</i> Terhadap <i>Behavioral Intention to Use</i>	70
4.5.6. Pengaruh <i>Behavioral Intention to Use</i> Terhadap <i>Actual System Use</i> ..	71
BAB V KESIMPULAN	73
5.1. Kesimpulan	73
5.2. Saran	74
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Penggunaan QRIS di Indonesia.....	2
Gambar 1.2 Metode Pembayaran Paling Banyak Digunakan di Indonesia	4
Gambar 2.1 Kerangka TAM	15
Gambar 2.2 Bagan Kerangka Konseptual.....	35

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Bobot Skala Likert	40
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	50
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	50
Tabel 4.4 Frekuensi Hasil Jawaban Mengenai <i>Perceived Usefulness</i> (X1).....	51
Tabel 4.5 Frekuensi Hasil Jawaban Mengenai <i>Perceived Ease of Use</i> (X2).....	52
Tabel 4.6 Frekuensi Hasil Jawaban Mengenai <i>Attitude Toward Using</i> (Z).....	53
Tabel 4.7 Frekuensi Hasil Jawaban <i>Behavioral Intention to Use</i> (Y1).....	54
Tabel 4.8 Frekuensi Hasil Jawaban <i>Actual Use System</i> (Y2)	55
Tabel 4.10 <i>Cross Loading</i> Masing-Masing Indikator dari Variabel.....	58
Tabel 4.11 <i>Average Variance Extracted</i> (AVE)	59
Tabel 4.12 Nilai <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i>	59
Tabel 4.13 <i>R-square</i>	60
Tabel 4.14 <i>Inner Model Path Coefficients</i> (Mean, STDEV, T-Values).....	62

PENGARUH FAKTOR-FAKTOR DALAM TEORI *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL* (TAM) TERHADAP PENGGUNAAN *QUICK RESPONSE CODE INDONESIAN STANDARD* (QRIS) PADA GENERASI Z DI KOTA SURABAYA

Oleh :

HANDITA RIZKI YULIANI

21012010446/FEB/EM

ABSTRAK

Transformasi digital di sektor keuangan telah mendorong masyarakat Indonesia menuju ekosistem *cashless society*, salah satunya melalui implementasi QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) oleh Bank Indonesia. Generasi Z, sebagai generasi yang melek teknologi, memiliki potensi besar dalam mengadopsi sistem pembayaran digital seperti QRIS. Namun, pemahaman terhadap faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan QRIS oleh generasi ini masih terbatas, sehingga diperlukan kajian lebih lanjut menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik *purposive sampling* terhadap 170 responden Generasi Z yang telah menggunakan QRIS. Adapun kriteria responden yang digunakan (1) Generasi Z yang berusia 17-28 tahun, (2) Pernah/Sedang menggunakan QRIS, dan (3) KTP Surabaya. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan teknik PLS-SEM dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Perceived Ease of Use* berkontribusi terhadap *Perceived Usefulness* dan *Attitude Toward Using*. Selanjutnya, *Perceived Usefulness* berkontribusi terhadap *Attitude Toward Using* dan *Behavioral Intention to Use*, sementara *Attitude Toward Using* berkontribusi terhadap *Behavioral Intention to Use*, yang akhirnya berkontribusi terhadap *Actual System Use*. Temuan ini menguatkan pentingnya persepsi kemudahan dan manfaat dalam mendorong adopsi teknologi pembayaran digital.

Kata Kunci: *Attitude Toward Using; Behavioral Intention; Perceived Ease of Use; Perceived Usefulness; QRIS*