

**PENGARUH KEPERCAYAAN, PERSEPSI RISIKO, DAN EFEKTIVITAS  
SISTEM TERHADAP INTENSITAS PENGGUNAAN QRIS PADA  
GENERASI Z DI KABUPATEN GRESIK**

**SKRIPSI**



**Oleh:**

**Isthifa'iyah**

**22013010290/FEB/EA**

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

**2026**

**PENGARUH KEPERCAYAAN, PERSEPSI RISIKO, DAN EFEKTIVITAS  
SISTEM TERHADAP INTENSITAS PENGGUNAAN QRIS PADA  
GENERASI Z DI KABUPATEN GRESIK**

**SKRIPSI**

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



**Oleh:**

**Isthifa'iyah**

**22013010290/FEB/EA**

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

**2026**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KEPERCAYAAN, PERSEPSI RISIKO, DAN EFEKTIVITAS  
SISTEM TERHADAP INTENSITAS PENGGUNAAN QRIS PADA  
GENERASI Z DI KABUPATEN GRESIK**

Disusun Oleh:

**Ishthifa'iyah**  
**22013010290/FEB/EA**

Telah Dipertahankan Dihadapan  
Dan Diterima oleh Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur  
Pada tanggal 30 Juni 2026

Pembimbing Utama



**Dra. Ec. Dyah Ratnawati, M.M.**  
**NIP. 196702131991032001**

Tim Penguji  
Ketua



**Dr. Dra. Ec. Siti Sundari, M.Si**  
**NIP. 196308121990032001**

Anggota



**Nanda Wahyu Indah Kirana, SE., M.Ak**  
**NPT. 20219930329233**

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 : Ishthifa'iyah  
NPM : 22013010290  
Program : Sarjana (S1)  
Program Studi : Akuntansi  
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, 30 Juni 2026

Yang Membuat Pernyataan



Ishthifa'iyah

22013010290

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PENGARUH KEPERCAYAAN, PERSEPSI RISIKO, DAN EFEKTIVITAS SISTEM TERHADAP INTENSITAS PENGGUNAAN QRIS PADA GENERASI Z DI KABUPATEN GRESIK” dengan baik dan lancar. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi (S.Ak.) pada Program Studi S1 Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW yang telah menjadi suri teladan bagi seluruh umat manusia.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa banyak rintangan yang telah dihadapi. Namun, berkat doa, dukungan, bimbingan, serta bantuan dari berbagai pihak, skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT., IPU. selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si., CFP. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

3. Ibu Dr. Dra. Ec. Endah Susilowati, M.Si., CFrA. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Ibu Dr. Tantina Haryati, S.E., M.Aks. selaku Koordinator Program Studi S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
5. Ibu Dra. Ec. Dyah Ratnawati, M.M. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan arahan, bimbingan, motivasi, serta saran yang sangat berarti selama proses penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh dosen dan staf akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah memberikan ilmu, pengalaman, serta bantuan selama masa perkuliahan.
7. Teristimewa kepada papa tersayang Subagio S, yang telah berpulang ke rahmatullah. terima kasih atas cinta dan kasih sayang, kerja keras, setiap cucuran keringat dan pelajaran hidup yang telah diberikan semasa hidup. Pencapaian ini merupakan hal yang papa harapkan, Dengan segala keterbatasan yang ada, papa selalu menjadi sumber kekuatan bagi penulis. Walaupun papa tidak dapat menyaksikan secara langsung pencapaian ini, tetapi perjuangan papa dapat penulis rasakan hingga bisa ditahap ini. Doa selalu dipanjatkan oleh penulis dan kenangan tentang papa akan selalu menjadi motivasi terbesar bagi penulis.

8. Mama tercinta Siti Azizah, terimakasih atas doa, kasih sayang, semangat, dan dukungan tanpa henti, penguat langkah, dan tempat kembali bagi penulis dalam setiap proses yang dijalani. Mama menjadi sumber inspirasi, serta pelita yang senantiasa menerangi perjalanan penulis dalam menyelesaikan pendidikan sarjana ini. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kesehatan, keberkahan, umur yang panjang, serta membalas seluruh pengorbanan, keikhlasan dengan pahala yang berlipat ganda.
9. Kakak penulis yang memberikan bantuan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
10. Teman terdekat penulis, Monica Octaviana Wijaya dan Syafira Putri Cahya Wardhani yang selalu menemani, mendengarkan keluh kesah, serta memberikan semangat dalam segala keadaan selama proses penyusunan skripsi ini.
11. Widya Frahestika selaku teman seperjuangan yang saling membantu, memberikan motivasi, serta menemani penulis dalam menyelesaikan perkuliahan dan skripsi.
12. Syarifah Mudaim Qubro dan Alfiya Nurfidiyani yang telah menjadi teman baik dan teman dekat penulis sejak awal semester hingga saat ini, serta selalu memberikan support, selalu membantu, dan menemani penulis dalam berbagai kondisi. Penulis merasa bahwa tanpa kehadiran dan dukungan mereka, penulis mungkin tidak akan mampu bertahan dan melanjutkan perjalanan hingga berada pada titik ini.

13. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan, doa, dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
14. Terakhir kepada diri saya sendiri Ishthifa'iyah. Terima kasih telah bertahan sejauh ini dan terus berjalan melewati segala tantangan hidup. Setiap air mata, doa, dan usaha telah menjadi saksi betapa berharganya proses ini. Untuk raga yang tetap kuat, mari bekerja sama untuk lebih berkembang menjadi pribadi yang lebih baik dari hari ke hari. *God thank you for being me independent woman, I know there are more great ones but I'm proud of this achievement.*

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa yang akan datang. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menambah wawasan bagi berbagai pihak.

Surabaya, 16 April 2026

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GRAFIK</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>x</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	9
2.2 Landasan Teori .....	13
2.2.1 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> .....	13
2.2.2 <i>Theory of Planned Behavior (TPB)</i> .....	16
2.2.3 <i>Kepercayaan (Trust)</i> .....	18
2.2.4 <i>Persepsi Risiko (Perceived Risk)</i> .....	20
2.2.5 <i>Efektivitas Sistem (System Effectiveness)</i> .....	22
2.2.6 <i>Intensitas Penggunaan (Usage Intensity)</i> .....	23
2.3 Hubungan Antar Variabel .....	25
2.3.1 Pengaruh Kepercayaan terhadap Intensitas Penggunaan QRIS .....	25
2.3.2 Pengaruh Persepsi Risiko terhadap Intensitas Penggunaan QRIS .....	26
2.3.3 Pengaruh Efektivitas Sistem terhadap Intensitas Penggunaan QRIS ...	28
2.4 Kerangka Berpikir dan Hipotesis .....	30
2.4.1 Kerangka Berpikir.....	30
2.4.2 Hipotesis .....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>31</b>
3.1 Jenis dan Objek Penelitian.....	31
3.1.1 Jenis Penelitian .....	31
3.1.2 Objek Penelitian .....	32
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	32

3.3 Populasi dan Sampel.....	35
3.3.1 Populasi Penelitian .....	35
3.3.2 Sampel Penelitian .....	35
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	38
3.5 Teknik Analisis dan Uji Hipotesis .....	40
3.5.1 Uji <i>Partial Least Square</i> .....	40
3.5.2 <i>Outer Model</i> .....	40
3.5.3 <i>Inner Model</i> .....	43
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>47</b>
4.1 Deskripsi Hasil Penelitian .....	47
4.1.1 Deskripsi Objek Penelitian .....	47
4.1.2 Karakteristik Responden.....	47
4.1.3 Deskripsi Variabel Penelitian.....	51
4.2 Analisis Data .....	56
4.2.1 <i>Outer Model</i> .....	56
4.2.2 <i>Inner Model</i> .....	61
4.3 Uji Hipotesis.....	65
4.4 Pembahasan.....	68
4.4.1 Pengaruh Kepercayaan terhadap Intensitas Penggunaan QRIS pada Generasi Z di Kabupaten Gresik .....	68
4.4.2 Pengaruh Persepsi Risiko terhadap Intensitas Penggunaan QRIS pada Generasi Z di Kabupaten Gresik .....	69
4.4.3 Pengaruh Efektivitas Sistem terhadap Intensitas Penggunaan QRIS pada Generasi Z di Kabupaten Gresik .....	71
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>73</b>
5.1 Kesimpulan.....	73
5.2 Saran.....	74
5.3 Keterbatasan Penelitian .....	75
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>76</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>81</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skor Skala Likert.....	33
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel .....	33
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	48
Tabel 4.2 Jenis Kelamin .....	48
Tabel 4.3 Asal Kecamatan.....	49
Tabel 4.4 Intensitas Penggunaan QRIS Selama Satu Bulan Terakhir .....	50
Tabel 4.5 Rekapitulasi Jawaban Terkait Variabel Kepercayaan.....	52
Tabel 4.6 Rekapitulasi Jawaban Terkait Variabel Persepsi Risiko.....	53
Tabel 4.7 Rekapitulasi Jawaban Terkait Variabel Efektivitas Sistem .....	54
Tabel 4.8 Rekapitulasi Jawaban Terkait Variabel Intensitas Penggunaan QRIS... ..	55
Tabel 4.9 <i>Outer Loadings</i> .....	57
Tabel 4.10 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	58
Tabel 4.11 <i>Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)</i> .....	59
Tabel 4.12 <i>Cronbach's Alpha dan Composite Reliability (rho_a dan rho_c)</i> .....	60
Tabel 4.13 Uji Koefisien Determinasi.....	63
Tabel 4.14 Uji <i>Predictive Relevance (Q<sup>2</sup>)</i> .....	64
Tabel 4.15 Uji <i>Effect Size</i> .....	65
Tabel 4.16 Uji Hipotesis.....	66

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1 Total Qris User.....	2
Grafik 1.2 Volume Transaksi QRIS.....	3

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....	30
Gambar 4.1 <i>Outer Model</i> .....	57
Gambar 4.2 <i>Inner Model</i> .....	61

**PENGARUH KEPERCAYAAN, PERSEPSI RISIKO, DAN EFEKTIVITAS  
SISTEM TERHADAP INTENSITAS PENGGUNAAN QRIS PADA  
GENERASI Z DI KABUPATEN GRESIK**

**ISHTHIFA'YAH**

**ABSTRAK**

Perkembangan sistem pembayaran digital di Indonesia mendorong meningkatnya penggunaan QRIS sebagai metode pembayaran non-tunai yang praktis dan efisien. Seiring dengan meningkatnya adopsi teknologi pembayaran digital, berbagai faktor yang memengaruhi intensitas penggunaan QRIS menjadi penting untuk dikaji. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kepercayaan, persepsi risiko, dan efektivitas sistem terhadap intensitas penggunaan QRIS pada Generasi Z di Kabupaten Gresik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden pengguna QRIS. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan *Structural Equation Modeling berbasis Partial Least Squares* (SEM-PLS) dengan bantuan software SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan dan persepsi risiko berpengaruh terhadap intensitas penggunaan QRIS, sedangkan efektivitas sistem tidak menjadi faktor utama. Temuan ini menunjukkan bahwa faktor psikologis, khususnya kepercayaan, lebih berperan dibandingkan faktor teknis sistem dalam mendorong penggunaan QRIS. Oleh karena itu, peningkatan kepercayaan pengguna serta edukasi mengenai keamanan transaksi digital perlu terus dilakukan untuk mendukung penggunaan QRIS secara berkelanjutan.

**Kata kunci:** QRIS; Kepercayaan; Persepsi Risiko; Efektivitas Sistem; Intensitas Penggunaan; Generasi Z

***THE INFLUENCE OF TRUST, PERCEIVED RISK, AND SYSTEM EFFECTIVENESS ON THE INTENSITY OF QRIS USAGE AMONG GENERATION Z IN GRESIK REGENCY***

**ISHTHIFA'IYAH**

***ABSTRACT***

*The development of digital payment systems in Indonesia has driven the increasing use of the Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) as a practical and efficient cashless payment method. Along with the growing adoption of digital payment technology, it has become increasingly important to examine the factors influencing the intensity of QRIS usage. This study aims to analyze the influence of trust, perceived risk, and system effectiveness on the intensity of QRIS usage among Generation Z in Gresik Regency. This study employed a quantitative approach, with data collected through questionnaires distributed to 100 QRIS users. The collected data were analyzed using Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) with the assistance of SmartPLS software. The results indicate that trust and perceived risk significantly influence the intensity of QRIS usage, whereas system effectiveness is not the primary determining factor. These findings suggest that psychological factors, particularly trust, play a more prominent role than technical system factors in encouraging the use of QRIS. Therefore, strengthening users' trust and enhancing education on digital transaction security should continue to be prioritized to support the sustainable use of QRIS.*

**Keywords:** *Trust, Perceived Risk, System Effectiveness, QRIS Usage Intensity, Generation Z*