



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 5 No. 2 (2026) pp: 6497-6506

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Meningkatkan *Intention to Use Qris Mobile Payment* dengan Menggunakan Regulasi Transaksi Non Tunai

Youel Tulus Prasetyo, Ibnu Khajar

Program Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sultan Agung Semarang

ytulusprasetyo@std.unissula.ac.id, ibnukhajar@unissula.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, dan *perceived trust* terhadap *intention to use QRIS mobile payment* serta menguji peran *cashless regulation* sebagai variabel moderasi pada wajib retribusi pelayanan persampahan/kebersihan di Dinas Lingkungan Hidup dan Perhubungan Kabupaten Tuban. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh meningkatnya implementasi pembayaran digital pada sektor pelayanan publik melalui program elektronifikasi transaksi pemerintah daerah (ETPD). Penggunaan QRIS dalam pelayanan publik dipengaruhi oleh persepsi manfaat, kemudahan penggunaan, kepercayaan masyarakat, serta dukungan regulasi non-tunai dari pemerintah. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib retribusi pelayanan persampahan/kebersihan yang menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah responden sebanyak 125 orang. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert lima poin. Variabel penelitian terdiri dari *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *perceived trust*, *cashless regulation*, dan *intention to use QRIS mobile payment*. Teknik analisis data menggunakan *Partial Least Square (PLS)* dengan pendekatan *Moderated Regression Analysis (MRA)* melalui bantuan software *SmartPLS* versi 3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, dan *perceived trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *intention to use QRIS mobile payment*. Selain itu, *cashless regulation* mampu memoderasi hubungan antara *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, dan *perceived trust* terhadap *intention to use QRIS mobile payment*. Temuan ini menunjukkan bahwa dukungan kebijakan pemerintah terkait transaksi non-tunai dapat memperkuat penerimaan masyarakat terhadap penggunaan QRIS pada pembayaran retribusi pelayanan persampahan/kebersihan. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pemerintah daerah dan penyedia layanan pembayaran digital dalam meningkatkan efektivitas implementasi transaksi non-tunai berbasis QRIS.

Kata kunci: *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Perceived Trust, Cashless Regulation, Intention to Use, QRIS Mobile Payment*.

1. Latar Belakang

Perkembangan *financial technology (fintech)* di Indonesia mengalami pertumbuhan yang pesat, khususnya pada sektor pembayaran digital. Sektor pembayaran menjadi salah satu segmentasi utama dalam industri *fintech* karena mampu memberikan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi transaksi bagi masyarakat (Wijaya, 2019). Sistem pembayaran non-tunai yang berkembang saat ini terdiri atas *electronic money (e-money)* dan *electronic wallet (e-wallet)*. *E-money* merupakan metode pembayaran berbasis *chip*, sedangkan *e-wallet* menggunakan sistem berbasis *server* atau *online* seperti OVO, GoPay, Dana, LinkAja, dan i-Saku (Devita, 2020). Perkembangan tersebut mendorong transformasi perilaku masyarakat menuju *cashless society* melalui penggunaan teknologi pembayaran digital.

Salah satu inovasi pembayaran digital yang berkembang di Indonesia adalah *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)*. QRIS merupakan standar kode QR nasional yang dikembangkan Bank Indonesia untuk mengintegrasikan berbagai layanan pembayaran digital dalam satu sistem pembayaran berbasis *QR Code*. QRIS memungkinkan pengguna melakukan transaksi melalui pemindaian kode menggunakan *smartphone* yang terhubung dengan aplikasi pembayaran digital. Implementasi QRIS secara resmi diberlakukan oleh Bank Indonesia sejak 1 Januari 2020 sebagai upaya meningkatkan efisiensi dan interoperabilitas sistem pembayaran nasional. Kehadiran QRIS juga didukung oleh meningkatnya volume transaksi digital di Indonesia yang

menunjukkan tingginya kebutuhan masyarakat terhadap sistem pembayaran yang cepat, praktis, dan aman (Mulia, 2019).

Fenomena penggunaan *mobile payment* menunjukkan adanya perubahan perilaku konsumen dalam melakukan transaksi keuangan. Masyarakat cenderung memilih metode pembayaran yang memberikan kemudahan, fleksibilitas, dan kenyamanan dalam bertransaksi (Park et al., 2019). Akan tetapi, tingkat penerimaan *mobile payment* masih relatif beragam di berbagai negara. Penelitian Park et al., (2019) menunjukkan bahwa hanya sebagian kecil pengguna internet di Amerika Serikat yang menjadikan *mobile payment* sebagai metode pembayaran utama. Temuan serupa juga dilaporkan oleh Shao et al., (2019) di China, di mana penggunaan *mobile payment* sebagai pilihan utama transaksi masih tergolong rendah. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa niat penggunaan pembayaran digital dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik faktor internal maupun eksternal.

Dalam mendorong penggunaan transaksi non-tunai, pemerintah Indonesia bersama Bank Indonesia telah meluncurkan Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) sejak tahun 2014. Program ini bertujuan menciptakan sistem pembayaran yang aman, efisien, dan mendukung efektivitas sistem keuangan nasional. Implementasi GNNT kemudian diperkuat melalui Instruksi Presiden Nomor 10 Tahun 2016 mengenai percepatan transaksi non-tunai pada kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah. Selanjutnya, kebijakan elektronifikasi transaksi pemerintah daerah diperkuat melalui Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 910/1866/SJ dan Nomor 910/1867/SJ serta Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2019 tentang pengelolaan keuangan daerah. Regulasi tersebut menunjukkan adanya dukungan pemerintah terhadap percepatan implementasi *cashless society* melalui sistem pembayaran digital berbasis QRIS.

Penerimaan penggunaan QRIS umumnya dijelaskan melalui *Technology Acceptance Model* (TAM) yang diperkenalkan oleh Davis (1989). Model ini menjelaskan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*. *Perceived usefulness* merupakan keyakinan individu bahwa penggunaan teknologi dapat meningkatkan kinerja atau efektivitas aktivitas yang dilakukan (Davis, 1989). Penelitian Cyr et al., (2006) menunjukkan bahwa *perceived usefulness* berpengaruh terhadap niat penggunaan kembali teknologi digital. Selain itu, *perceived ease of use* juga menjadi faktor penting dalam menentukan penerimaan teknologi karena berkaitan dengan tingkat kemudahan penggunaan suatu sistem. Penelitian Chiu et al., (2009) menyatakan bahwa kemudahan penggunaan memiliki pengaruh signifikan terhadap niat penggunaan teknologi digital.

Selain faktor manfaat dan kemudahan penggunaan, *trust* juga menjadi faktor penting dalam penggunaan pembayaran digital. *Trust* diartikan sebagai kesediaan individu untuk mempercayai pihak lain berdasarkan persepsi terhadap kompetensi, integritas, dan keandalan penyedia layanan (Kotler & Keller, 2022). Dalam konteks pembayaran digital, kepercayaan berkaitan dengan keamanan transaksi, perlindungan data, dan kredibilitas penyedia layanan pembayaran. Penelitian Wen et al., (2011) menunjukkan bahwa *trust* berpengaruh positif terhadap niat penggunaan kembali layanan digital. Namun demikian, beberapa penelitian lain menemukan hasil yang berbeda, di mana *trust* tidak berpengaruh signifikan terhadap niat penggunaan pembayaran berbasis QR Code (SUEBTIMRAT & VONGUAI, 2021).

Berbagai penelitian terdahulu mengenai penggunaan QRIS dan pembayaran digital umumnya berfokus pada pengaruh *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *trust*, serta faktor perilaku lainnya terhadap *intention to use* maupun *continuance intention* penggunaan pembayaran digital, diantaranya penelitian Simorangkir (2025); Sultana et al., (2025); Wicaksono (2025); Purwatiningsih et al., (2025); Santi & Chalid (2024); serta Tian & Chan (2024). Akan tetapi, penelitian sebelumnya masih didominasi pada sektor bisnis, UMKM, dan konsumen umum, serta belum banyak mengkaji implementasi pembayaran digital pada sektor pelayanan publik. Selain itu, penelitian terkait peran *cashless regulation* sebagai variabel moderasi dalam memperkuat hubungan antara *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, dan *trust* terhadap *intention to use* QRIS masih relatif terbatas.

Kesenjangan penelitian tersebut menjadi penting untuk dikaji mengingat pemerintah daerah saat ini terus mendorong digitalisasi pembayaran daerah melalui program elektronifikasi transaksi pemerintah daerah (ETPD). Salah satu implementasi pembayaran non-tunai dilakukan pada pembayaran retribusi pelayanan persampahan/kebersihan di Dinas Lingkungan Hidup dan Perhubungan Kabupaten Tuban melalui penggunaan QRIS. Namun, keberhasilan implementasi QRIS pada sektor pelayanan publik tidak hanya dipengaruhi oleh aspek teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh persepsi masyarakat mengenai manfaat, kemudahan penggunaan, kepercayaan, dan dukungan regulasi terhadap transaksi non-tunai.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, dan *perceived trust* terhadap *intention to use QRIS mobile payment* serta menguji peran *cashless regulation* sebagai variabel moderasi pada wajib retribusi pelayanan persampahan/kebersihan di Dinas Lingkungan Hidup dan Perhubungan Kabupaten Tuban. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan kajian penerimaan teknologi pembayaran digital pada sektor pelayanan publik serta menjadi masukan bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan efektivitas implementasi transaksi non-tunai berbasis QRIS.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis *explanatory research*. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk menguji hubungan antarvariabel penelitian secara objektif melalui analisis statistik, sedangkan *explanatory research* bertujuan menjelaskan hubungan kausal antarvariabel yang diteliti (Sekaran & Bougie, 2020). Penelitian ini menganalisis pengaruh *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, dan *perceived trust* terhadap *intention to use QRIS mobile payment* dengan *cashless regulation* sebagai variabel moderasi.

Populasi dalam penelitian ini adalah wajib retribusi pelayanan persampahan/kebersihan pada Dinas Lingkungan Hidup dan Perhubungan Kabupaten Tuban yang menggunakan layanan pembayaran non-tunai melalui QRIS. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*, yaitu metode penentuan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang disesuaikan dengan tujuan penelitian (Sugiyono, 2019). Adapun kriteria responden meliputi wajib retribusi yang telah menggunakan layanan retribusi selama dua tahun terakhir, berdomisili di wilayah Kabupaten Tuban, serta pernah menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran. Penentuan jumlah sampel mengacu pada ketentuan Hair et al., (2020), yaitu minimal lima kali jumlah indikator penelitian. Karena penelitian ini menggunakan 25 indikator, maka jumlah minimal sampel yang digunakan sebanyak 125 responden.

Jenis data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh secara langsung melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Kuesioner disusun berdasarkan indikator masing-masing variabel penelitian dan diukur menggunakan skala Likert 1–5, mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju (Cooper & Schindler, 2014). Variabel *perceived usefulness* diukur melalui indikator efektivitas, efisiensi, percepatan transaksi, manfaat penggunaan, dan kemampuan membantu penyelesaian transaksi. Variabel *perceived ease of use* diukur melalui kemudahan mempelajari, memahami, mengoperasikan, serta kenyamanan penggunaan QRIS. Variabel *perceived trust* diukur melalui keamanan transaksi, perlindungan data, keandalan sistem, kompetensi penyedia layanan, dan rasa aman pengguna. Variabel *cashless regulation* diukur melalui dukungan kebijakan pemerintah, regulasi pembayaran digital, program digitalisasi pembayaran, sosialisasi penggunaan QRIS, dan kemudahan implementasi pembayaran non-tunai. Sementara itu, variabel *intention to use* diukur melalui keinginan menggunakan QRIS, niat penggunaan berkelanjutan, preferensi penggunaan sebagai metode pembayaran utama, kesediaan merekomendasikan kepada orang lain, dan kemungkinan penggunaan di masa mendatang.

Analisis data menggunakan *Structural Equation Modeling–Partial Least Square* (SEM-PLS) dengan bantuan SmartPLS versi 3 karena mampu menganalisis hubungan antarvariabel laten dan model moderasi tanpa mensyaratkan distribusi data normal (Ghozali, 2021). Pengujian dilakukan melalui *outer model* dan *inner model* dengan uji validitas, reliabilitas, serta pengujian hipotesis menggunakan prosedur *bootstrapping* (Hair et al., 2019). Selain itu, penelitian ini menggunakan *Moderated Regression Analysis* (MRA) untuk menguji peran *cashless regulation* sebagai variabel moderasi.

3. Hasil dan Diskusi

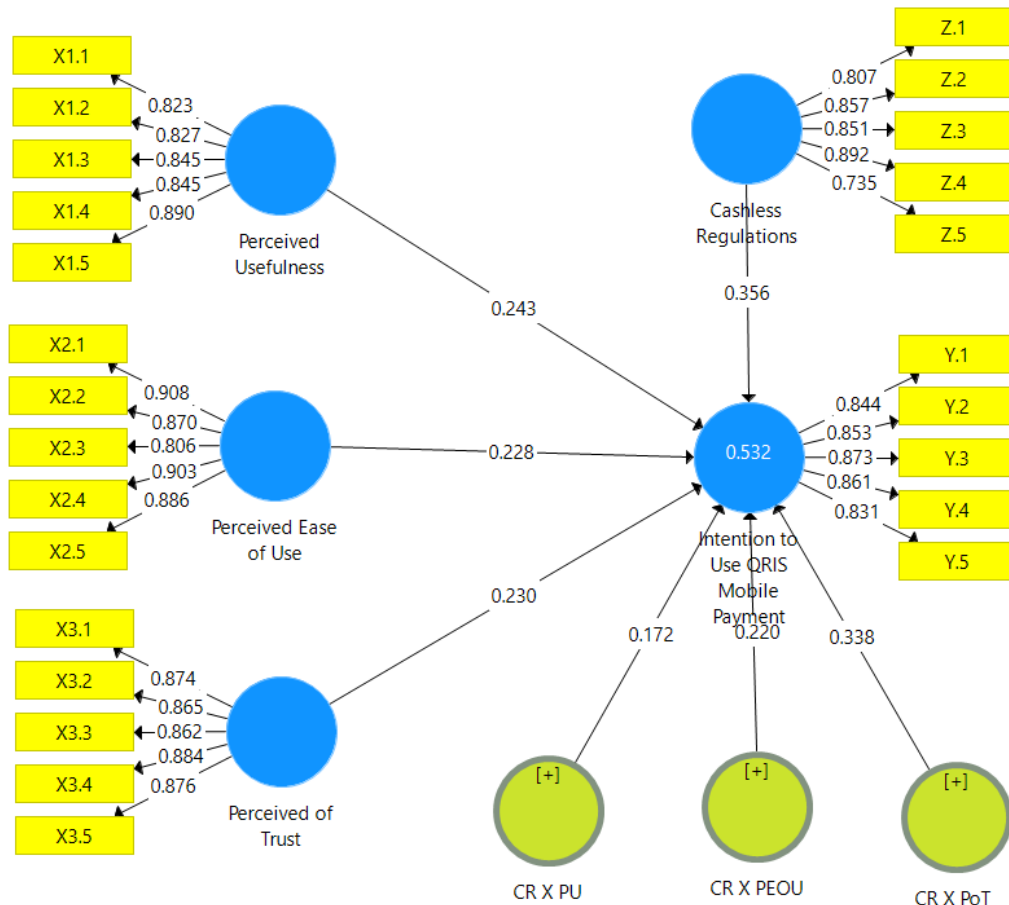
Deskripsi Responden Penelitian

Karakteristik responden dalam penelitian terdiri dari 125 wajib retribusi pelayanan persampahan/kebersihan pada Dinas Lingkungan Hidup dan Perhubungan Kabupaten Tuban yang didominasi oleh perempuan sebanyak 99 orang (79,2%), sedangkan laki-laki berjumlah 26 orang (20,8%). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa perempuan memiliki peran yang lebih dominan dalam pengelolaan pembayaran kebutuhan rumah tangga, termasuk pembayaran retribusi menggunakan QRIS. Berdasarkan usia, mayoritas responden berada pada rentang usia 41–50 tahun sebanyak 52 orang (41,6%), yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada usia produktif dan aktif dalam aktivitas ekonomi maupun transaksi digital.

Mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan SMA/SMK sebanyak 48 orang (38,4%), sedangkan responden dengan pendidikan SLTP menjadi kelompok paling sedikit sebanyak 16 orang (12,8%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa penggunaan QRIS dapat diterima oleh masyarakat dengan tingkat pendidikan menengah yang cukup memahami teknologi pembayaran digital. Berdasarkan pekerjaan, sebagian besar responden bekerja sebagai karyawan swasta sebanyak 41 orang (32,8%), sedangkan kategori pekerjaan lain-lain berjumlah 12 orang (9,6%). Kondisi ini menunjukkan bahwa penggunaan QRIS dalam pembayaran retribusi lebih banyak dimanfaatkan oleh masyarakat yang memiliki aktivitas kerja dan kebutuhan transaksi yang rutin.

Model Pengukuran (Outer Model)

Hasil outer model yang diperoleh dari hasil pengolahan data menggunakan *Smart Partial Least Square* (SMART-PLS) yaitu:



Gambar 4.1. Outer Model
Sumber: Data primer diolah, 2026.

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Berdasarkan hasil analisis, hasil uji validitas dan uji reliabilitas variabel dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Uji Validitas dan Reliabilitas Konstruk

Konsep	Indikator	Item	Loadings	AVE
Perceived usefulness (X1)	Penggunaan QRIS meningkatkan efektivitas transaksi.	X1.1	0,823	0,716
	Penggunaan QRIS membantu mempercepat proses pembayaran.	X1.2	0,827	
	Penggunaan QRIS meningkatkan efisiensi dalam	X1.3	0,845	

Konsep	Indikator	Item	Loadings	AVE
	bertransaksi.			
	Penggunaan QRIS memberikan manfaat di aktivitas pembayaran sehari-hari.	X1.4	0,845	
	Penggunaan QRIS membantu pengguna menyelesaikan transaksi dengan lebih baik	X1.5	0,890	
<i>Perceived Easy of Use (X2)</i>	QRIS mudah dipelajari penggunaannya.	X2.1	0,908	0,766
	QRIS mudah dipahami saat digunakan untuk transaksi.	X2.2	0,870	
	QRIS mudah dioperasikan dalam aktivitas pembayaran.	X2.3	0,806	
	Penggunaan QRIS tidak memerlukan banyak usaha.	X2.4	0,903	
	QRIS memberikan kenyamanan dalam bertransaksi	X2.5	0,886	
<i>Perceived Trust (X3)</i>	QRIS memiliki sistem transaksi yang aman.	X3.1	0,874	0,761
	Data dan informasi pengguna QRIS terlindungi	X3.2	0,865	
	QRIS dapat dipercaya dalam transaksi pembayaran.	X3.3	0,862	
	Penyedia layanan QRIS memiliki kemampuan andal dalam mengelola transaksi.	X3.4	0,884	
	Pengguna merasa aman menggunakan QRIS untuk transaksi sehari-hari	X3.5	0,876	
<i>Cashless Regulation (Z)</i>	Kebijakan pemerintah mendukung pembayaran non-tunai.	Z.1	0,807	0,689
	Regulasi terkait QRIS memberikan rasa aman dalam bertransaksi.	Z.2	0,857	
	Program digitalisasi pembayaran mendorong masyarakat menggunakan QRIS.	Z.3	0,851	
	Sosialisasi meningkatkan pemahaman masyarakat tentang QRIS.	Z.4	0,892	
	Regulasi pembayaran digital mempermudah penggunaan QRIS di masyarakat	Z.5	0,735	
<i>Intention to Use QRIS Mobile Payment (Y)</i>	Memiliki keinginan menggunakan QRIS dalam transaksi.	Y.1	0,844	0,727
	Berniat menggunakan QRIS secara berkelanjutan.	Y.2	0,853	
	Akan memilih QRIS sebagai metode pembayaran utama.	Y.3	0,873	
	Bersedia merekomendasikan penggunaan QRIS kepada orang lain.	Y.4	0,861	
	Memiliki kemungkinan besar menggunakan QRIS di masa mendatang	Y.5	0,831	

*) Loading Factor harus lebih besar dari 0.7; **) AVE harus lebih besar dari 0.5

Sumber: Data primer diolah, 2026.

Hasil pengujian *outer model*, seluruh indikator pada variabel *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *perceived trust*, *cashless regulation*, dan *intention to use QRIS mobile payment* dinyatakan valid. Hal ini ditunjukkan oleh nilai *loading factor* masing-masing indikator yang telah memenuhi kriteria, yaitu lebih besar dari 0,70. Selain itu, nilai *Average Variance Extracted* (AVE) pada seluruh variabel juga berada di atas 0,50, sehingga menunjukkan bahwa konstruk penelitian memiliki validitas konvergen yang baik dan mampu menjelaskan varians indikator secara memadai.

Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa seluruh indikator yang digunakan dalam penelitian mampu merepresentasikan variabel laten secara tepat dan konsisten. Dengan demikian, instrumen penelitian dinyatakan layak digunakan untuk analisis lebih lanjut karena telah memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas konstruk sesuai ketentuan.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Diskriminan – HTMT

	Cashless Regulation	Intention to Use QRIS Mobile Payment	Perceived Ease of Use	Perceived Usefulness	Perceived Trust
Cashless Regulation					
Intention to Use QRIS Mobile Payment	0,491				
Perceived Ease of Use	0,119	0,184			
Perceived Usefulness	0,151	0,306	0,067		
Perceived Trust	0,405	0,408	0,094	0,117	

Sumber: Data primer diolah, 2026.

Nilai rasio HTMT antarvariabel, yaitu *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *perceived trust*, *cashless regulation*, dan *intention to use QRIS Mobile Payment* lebih kecil dari 0,90. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa masing-masing variabel dalam penelitian memiliki tingkat perbedaan yang memadai dan dapat dibedakan secara jelas satu sama lain. Artinya, seluruh konstruk penelitian dinyatakan telah memenuhi kriteria validitas diskriminan sehingga layak digunakan untuk tahap analisis berikutnya.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
<i>Perceived Usefulness</i>	0,905	0,927
<i>Perceived Ease of Use</i>	0,926	0,942
<i>Perceived Trust</i>	0,922	0,941
<i>Cashless Regulation</i>	0,887	0,917
<i>Intention to Use QRIS Mobile Payment</i>	0,906	0,930

***) Cronbachs Alpha dan Composite reliability hareus lebih besar dari 0.7

Sumber: Data primer diolah, 2026.

Seluruh variabel *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *perceived trust*, *cashless regulation*, dan *intention to use QRIS Mobile Payment*, memiliki nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* di atas 0,70. Hasil tersebut menunjukkan bahwa instrumen penelitian mampu memberikan tingkat konsistensi pengukuran yang baik pada setiap konstruk yang digunakan. Artinya, seluruh variabel penelitian dinyatakan reliabel dan dapat digunakan untuk tahapan analisis berikutnya.

R-Square

Pengujian *R-Square* dilakukan untuk mengetahui kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen pada model penelitian. Nilai *R-Square* sebesar 0,67 menunjukkan model kuat, nilai 0,33–0,66 menunjukkan model moderat, sedangkan nilai 0,19–0,32 menunjukkan model lemah.

Tabel 4. Hasil R-Square

	R Square	R Square Adjusted
Intention to Use QRIS Mobile Payment	0.532	0.504

Sumber: Data primer diolah, 2026.

Nilai *R-Square Intention to Use QRIS Mobile Payment* sebesar 0,532 dan *R-Square Adjusted* sebesar 0,504. Hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *perceived trust*, dan *cashless regulation* mampu menjelaskan variasi *Intention to Use QRIS Mobile Payment* sebesar 53,2 persen, sedangkan sisanya sebesar 46,8 persen dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian. Nilai *R-Square* sebesar 0,532 juga menunjukkan bahwa model penelitian termasuk dalam kategori moderat atau sedang.

Q-Square

Uji *Q-Square* dilakukan untuk mengetahui kemampuan prediktif model penelitian. Model dinyatakan memiliki relevansi prediktif yang baik apabila nilai *Q-Square* lebih besar dari 0 (Ghozali, 2021).

Tabel 5. Hasil Q-Square

	SSO	SSE	Q ² (=1-SSE/SSO)
<i>Cashless Regulation</i>	625,000	625,000	
<i>Intention to Use QRIS Mobile Payment</i>	625,000	398,604	0,362
<i>Perceived Ease of Use</i>	625,000	625,000	
<i>Perceived Usefulness</i>	625,000	625,000	
<i>Perceived Trust</i>	625,000	625,000	

Sumber: Data primer diolah, 2026.

Nilai *Q-Square* sebesar 0,362, yang berarti nilai tersebut lebih besar dari 0. Hasil ini menunjukkan bahwa model penelitian memiliki kemampuan prediktif yang baik dalam menjelaskan variabel dependen yang diteliti. Hal ini berarti bahwa, model yang digunakan dalam penelitian ini dinilai memiliki relevansi prediktif yang memadai dan layak digunakan dalam analisis selanjutnya.

Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan untuk menguji pengaruh langsung *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, dan *perceived trust* terhadap *intention to use QRIS mobile payment*, serta peran *cashless regulation* sebagai variabel moderasi. Pengujian dilakukan melalui teknik *bootstrapping* dengan membandingkan nilai *t-statistic* terhadap batas kritis 1,96 dan nilai *p-value* terhadap tingkat signifikansi 0,05. Hipotesis dinyatakan diterima apabila nilai *t-statistic* > 1,96 dan *p-value* < 0,05. Adapun ringkasan hasil pengujian hipotesis disajikan pada tabel berikut:

Tabel 6. Hasil Uji Hipotesis

	Original Sample (O)	T Statistics (O/STDEV)	P Values	Pengambilan Keputusan
<i>Perceived Usefulness -> Intention to Use QRIS Mobile Payment</i>	0,243	2,886	0,004	H1 diterima
<i>Perceived Ease of Use -> Intention to Use QRIS Mobile Payment</i>	0,228	2,284	0,022	H2 diterima
<i>Perceived Trust -> Intention to Use QRIS Mobile Payment</i>	0,230	2,254	0,024	H3 diterima
<i>CR X PU -> Intention to Use QRIS Mobile Payment</i>	0,172	2,091	0,037	H4 diterima
<i>CR X PEOU -> Intention to Use QRIS Mobile Payment</i>	0,220	2,533	0,011	H5 diterima
<i>CR X PoT -> Intention to Use QRIS Mobile Payment</i>	0,338	3,168	0,002	H6 diterima

Sumber: Data primer diolah, 2026.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa *perceived usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *intention to use QRIS mobile payment* dengan nilai *t-statistic* sebesar 2,886, *p-value* 0,004, dan *original sample* sebesar 0,243. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin besar manfaat yang dirasakan masyarakat dari penggunaan QRIS, maka semakin tinggi pula niat masyarakat untuk menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran digital.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa *perceived ease of use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *intention to use QRIS mobile payment* dengan nilai *t-statistic* sebesar 2,284, *p-value* 0,022, dan *original sample* sebesar 0,228. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan dan pemahaman terhadap QRIS mampu meningkatkan niat masyarakat dalam menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa *perceived trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *intention to use QRIS mobile payment* dengan nilai *t-statistic* sebesar 2,254, *p-value* 0,024, dan *original sample* sebesar 0,230. Artinya, semakin tinggi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap keamanan dan keandalan QRIS, maka semakin tinggi pula niat penggunaan QRIS *mobile payment*.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa *cashless regulation* mampu memoderasi secara positif dan signifikan pengaruh *perceived usefulness* terhadap *intention to use QRIS mobile payment* dengan nilai *t-statistic* sebesar 2,091, *p-value* 0,037, dan *original sample* sebesar 0,172. Hal ini menunjukkan bahwa kebijakan transaksi non-tunai mampu memperkuat pengaruh manfaat penggunaan QRIS terhadap niat masyarakat dalam menggunakan QRIS.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa *cashless regulation* mampu memoderasi secara positif dan signifikan pengaruh *perceived ease of use* terhadap *intention to use QRIS mobile payment* dengan nilai *t-statistic* sebesar 2,533, *p-value* 0,011, dan *original sample* sebesar 0,220. Artinya, dukungan regulasi transaksi non-tunai dapat memperkuat pengaruh kemudahan penggunaan QRIS terhadap niat masyarakat menggunakan QRIS.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa *cashless regulation* mampu memoderasi secara positif dan signifikan pengaruh *perceived trust* terhadap *intention to use QRIS mobile payment* dengan nilai *t-statistic* sebesar 3,168, *p-value* 0,002, dan *original sample* sebesar 0,338. Hal ini menunjukkan bahwa keberadaan regulasi transaksi non-tunai dapat memperkuat pengaruh kepercayaan masyarakat terhadap niat penggunaan QRIS *mobile payment*.

Pembahasan

Pengaruh Perceived Usefulness terhadap Intention to Use QRIS Mobile Payment

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *perceived usefulness* memiliki peran penting terhadap *intention to use QRIS mobile payment*, yang berarti semakin tinggi manfaat yang dirasakan wajib retribusi dari penggunaan QRIS, seperti kemudahan transaksi, efisiensi waktu, dan kepraktisan pembayaran, maka semakin tinggi pula niat penggunaannya. Temuan ini sejalan dengan *Technology Acceptance Model* (TAM) Davis (1989) yang menjelaskan bahwa individu cenderung menggunakan teknologi apabila memberikan manfaat bagi aktivitasnya. Hasil analisis deskriptif juga menunjukkan bahwa responden menilai QRIS mampu meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kemudahan transaksi pembayaran retribusi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa manfaat nyata yang dirasakan pengguna menjadi faktor penting dalam mendorong penerimaan pembayaran digital pada pelayanan publik. Hasil penelitian ini mendukung penelitian Davis dan Venkatesh (2004) serta Alloghani et al. (2015) yang menyatakan bahwa *perceived usefulness* berpengaruh signifikan terhadap *intention to use mobile payment*.

Pengaruh Perceived Easy of Use terhadap Intention to Use QRIS Mobile Payment

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *perceived ease of use* memiliki peran penting terhadap *intention to use QRIS mobile payment*, yang berarti semakin mudah QRIS dipahami dan digunakan, maka semakin tinggi pula niat wajib retribusi untuk menggunakannya. Temuan ini sejalan dengan TAM Davis (1989) yang menjelaskan bahwa kemudahan penggunaan menjadi faktor penting dalam penerimaan teknologi. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa responden menilai QRIS mudah dipelajari, dioperasikan, dan memberikan kenyamanan dalam transaksi sehingga sistem pembayaran tersebut mudah diterima pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan mampu meningkatkan keyakinan masyarakat dalam menggunakan pembayaran digital pada aktivitas sehari-hari. Hasil penelitian ini mendukung penelitian Pavlou (2003), Lin (2011), dan Amin et al. (2014) yang menyatakan bahwa *perceived ease of use* berpengaruh signifikan terhadap *intention to use mobile payment*.

Pengaruh Perceived Trust terhadap Intention to Use QRIS Mobile Payment

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *perceived trust* memiliki peran penting terhadap *intention to use QRIS mobile payment*, yang berarti semakin tinggi tingkat kepercayaan wajib retribusi terhadap keamanan dan keandalan QRIS, maka semakin tinggi pula niat penggunaannya. Temuan ini sejalan dengan konsep TAM yang menempatkan kepercayaan sebagai faktor penting dalam penerimaan teknologi digital, khususnya pada transaksi

keuangan. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa responden menilai QRIS memiliki sistem transaksi yang aman, mampu melindungi data pengguna, dan didukung oleh penyedia layanan yang andal. Kondisi ini menunjukkan bahwa rasa aman dan kepercayaan terhadap sistem pembayaran digital menjadi faktor penting dalam meningkatkan penggunaan QRIS. Hasil penelitian ini mendukung penelitian Lu et al. (2011), Zhang et al. (2018), dan Zhou (2013) yang menyatakan bahwa *perceived trust* berpengaruh signifikan terhadap *intention to use mobile payment*.

Cashless Regulation Memoderasi Pengaruh Perceived Usefulness terhadap Intention to Use QRIS Mobile Payment

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *cashless regulation* mampu memoderasi hubungan antara *perceived usefulness* dan *intention to use QRIS mobile payment*. Dukungan regulasi dan kebijakan pemerintah terkait digitalisasi pembayaran memperkuat pengaruh manfaat QRIS terhadap niat penggunaan. Wajib retribusi yang merasakan manfaat QRIS serta memperoleh dukungan kebijakan transaksi non-tunai cenderung memiliki keyakinan lebih tinggi untuk menggunakan QRIS dalam pembayaran retribusi. Kondisi ini menunjukkan bahwa regulasi mampu menciptakan lingkungan yang mendukung penggunaan QRIS secara lebih luas serta meningkatkan keyakinan masyarakat terhadap manfaat pembayaran digital.

Cashless Regulation Memoderasi Pengaruh Perceived Easy of Use terhadap Intention to Use QRIS Mobile Payment

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *cashless regulation* mampu memoderasi hubungan antara *perceived ease of use* dan *intention to use QRIS mobile payment*. Dukungan kebijakan pemerintah dan sosialisasi penggunaan QRIS memperkuat pengaruh kemudahan penggunaan terhadap niat penggunaan QRIS. Ketika wajib retribusi merasakan QRIS mudah digunakan dan didukung oleh regulasi resmi, maka penerimaan terhadap sistem pembayaran digital menjadi semakin tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa regulasi berperan dalam menciptakan lingkungan yang kondusif dan mendukung masyarakat dalam beradaptasi dengan pembayaran digital.

Cashless Regulation Memoderasi Pengaruh Perceived Trust terhadap Intention to Use QRIS Mobile Payment

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *cashless regulation* mampu memoderasi hubungan antara *perceived trust* dan *intention to use QRIS mobile payment*. Dukungan regulasi dan kebijakan pemerintah terkait keamanan transaksi digital memperkuat pengaruh kepercayaan terhadap niat penggunaan QRIS. Wajib retribusi yang memiliki tingkat kepercayaan tinggi terhadap keamanan dan keandalan QRIS serta didukung oleh kebijakan resmi cenderung memiliki keyakinan lebih tinggi untuk menggunakan QRIS dalam pembayaran retribusi. Kondisi ini menunjukkan bahwa regulasi mampu memperkuat rasa aman dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap penggunaan pembayaran digital berbasis QRIS.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa *intention to use QRIS mobile payment* pada wajib retribusi pelayanan persampahan/kebersihan di Dinas Lingkungan Hidup dan Perhubungan Kabupaten Tuban dipengaruhi oleh *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, dan *perceived trust*. Semakin tinggi manfaat yang dirasakan, kemudahan penggunaan, serta tingkat kepercayaan terhadap keamanan dan keandalan QRIS, maka semakin tinggi pula niat wajib retribusi untuk menggunakan QRIS dalam aktivitas pembayaran retribusi sehari-hari. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa QRIS dipersepsikan mampu memberikan kemudahan, efisiensi, kenyamanan, serta rasa aman dalam transaksi pembayaran digital. Selain itu, *cashless regulation* terbukti mampu memoderasi pengaruh *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, dan *perceived trust* terhadap *intention to use QRIS mobile payment*. Dukungan regulasi dan kebijakan pemerintah terkait transaksi non-tunai memperkuat pengaruh manfaat, kemudahan penggunaan, dan kepercayaan terhadap niat penggunaan QRIS. Hal ini menunjukkan bahwa keberadaan regulasi transaksi non-tunai mampu menciptakan lingkungan yang mendukung penerimaan pembayaran digital serta meningkatkan keyakinan masyarakat dalam menggunakan QRIS pada pembayaran retribusi pelayanan persampahan/kebersihan di Dinas Lingkungan Hidup dan Perhubungan Kabupaten Tuban.

Referensi

1. Chiu, C.-M., Chang, C., Cheng, H.-L., & Fang, Y.-H. (2009). Determinants of Customer Repurchase Intention in Online Shopping. *Online Information Review*, 33(4), 761–784. <https://doi.org/10.1108/14684520910985710>
2. Cooper, D. R., & Schindler, P. S. (2014). *Business Research Methods (Edisi ke-12)*. McGraw-Hill/Irwin.
3. Cyr, D., Head, M., & Ivanov, A. (2006). Design Aesthetics Leading to M-Loyalty in Mobile Commerce. *Information & Management*, 43(8), 950–963. <https://doi.org/10.1016/j.im.2006.08.009>
4. Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://www.jstor.org/stable/249008?origin=JSTOR-pdf>
5. Devita, V. D. (2020). *IPrice: Siapa aplikasi e-wallet dengan pengguna terbanyak di Indonesia?* Kumparan.Com. <https://kumparan.com/iprice-group/siapa-aplikasi-e-wallet-dengan-pengguna-terbanyak-di-indonesia-1rn4OlopA36/full>
6. Ghozali, I. (2021). *Partial Least Squares: Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.2.9 Untuk Penelitian Empiris*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
7. Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to Use and How to Report the Results of PLS-SEM. *European Business Review*, 31(1), 2–24.
8. Hair, Joe F., Page, M., Brunsveld, N., Merkle, A., & Cleton, N. (2020). *Essentials of Business Research Methods*. Taylor & Francis Group.
9. Kotler, P., & Keller, K. L. (2022). *Marketing Management* (16th Editi). Pearson Education.
10. Park, J. K., Ahn, J., Thavisay, T., & Ren, T. (2019). Examining the role of anxiety and social influence in multi-benefits of mobile payment service. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 47(April 2018), 140–149. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2018.11.015>
11. Purwatiningsih, A. P., Fitria, S., Indriani, A., & Kuriawan, C. S. (2025). Adoption of QRIS Digital Payment in Indonesia and Malaysia: A technology Acceptance and Knowledge Perspective. *International Journal of Innovative Research and Scientific Studies*, 8(6), 704–713. <https://doi.org/10.53894/ijirss.v8i6.9670>
12. Santi, B. N., & Chalid, D. A. (2024). Analysis of The Factors Influencing the Intension to Use Cross-Border QRIS As A Payment Method. *Quantitative Economics and Management Studies (QEMS)*, 5(4), 844–861. <https://doi.org/10.35877/454RI.qems2750>
13. Sekaran, U., & Bougie, R. (2020). *Research Methods For Business: A Skill Building Approach (8th.ed)*. John Wiley & Sons, Ltd.
14. Shao, Z., Zhang, L., Li, X., & Guo, Y. (2019). Antecedents of trust and continuance intention in mobile payment platforms: The moderating effect of gender. *Electronic Commerce Research and Applications*, 33, 100823. <https://doi.org/10.1016/j.elerap.2018.100823>
15. Simorangkir, R. T. C. (2025). The Effect of Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Perceived Trust, and Perceived Risk on MSMEs' Interest in Using the Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) as Payment Method. *Jurnal Ilmu Multidisiplin*, 4(3), 1488–1499. <https://doi.org/10.38035/jim.v4i3.1276>
16. SUEBTIMRAT, P., & VONGUAI, R. (2021). An Investigation of Behavioral Intention Towards QR Code Payment in Bangkok, Thailand. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(1), 939–950. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no1.939>
17. Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
18. Sultana, N., Alam, S. M. S., & Bokhari, R. P. (2025). Exploring Cashless Technology Continuance among SME Entrepreneurs: An Integrated Approach with Sustainability Mediation and Demographic Moderation. *Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 14(1), 1–32. <https://doi.org/10.1186/s13731-025-00522-8>
19. Tian, Y., & Chan, T. J. (2024). Predictors of Mobile Payment Use Applications from the Extended Technology Acceptance Model: Does Self-Efficacy and Trust Matter? *SAGE Open*, 14(4), 1–17. <https://doi.org/10.1177/21582440241292525>
20. Wen, C., Prybutok, V. R., & Xu, C. (2011). An Integrated Model for Customer Online Repurchase Intention. *Journal of Computer Information Systems*, 52(1), 14–23. <https://doi.org/10.1080/08874417.2011.11645518>
21. Wicaksono, I. (2025). The Role of Habit and Trust in Driving the Continuance of QR Code Payment Usage: A Study of QRIS Consumers in Indonesia. *Journal of Marketing Innovation*, 5(2), 146–172. <https://doi.org/10.35313/jmi.v5i2.273>
22. Wijaya, A. S. (2019). Perkembangan Fintech dan Pengaruhnya di Indonesia. *Information System Laboratory, Binus University*. <https://sis.binus.ac.id/2019/07/19/perkembangan-fintech-dan-pengaruhnya-di-indonesia/>