

Pengaruh Persepsi Manfaat dan Persepsi Risiko terhadap Niat Penggunaan Berkelanjutan QRIS yang Dimediasi oleh Kepercayaan pada Generasi Z

Tifani Azzahra Mutiara Perdani¹, Azmi Fitriati², Ani Kusbandiyah³, Siti Nur Azizah⁴

¹Universitas Muhammadiyah Purwokerto, Jawa Tengah, Indonesia, tifaniazzahram@gmail.com

²Universitas Muhammadiyah Purwokerto, Jawa Tengah, Indonesia, azmi.fitriati@gmail.com

³Universitas Muhammadiyah Purwokerto, Jawa Tengah, Indonesia, annykusbandiyah@gmail.com

⁴Universitas Muhammadiyah Purwokerto, Jawa Tengah, Indonesia, sitinerazizah@ump.ac.id

Corresponding Author: azmi.fitriati@gmail.com²

Abstract: *Technological developments are driving the transformation of digital payments, marked by the increasing use of QRIS in Indonesia. The success of QRIS is influenced by benefit, risk, and trust. This study aims to analyze the influence of perceived benefit and risk on the intention to continue using QRIS, as well as to test the role of trust as a mediating variable. The population of this study included QRIS user students, with a sample size of 157 respondents. The sampling technique used convenience sampling and was analyzed using the SEM-PLS method. The results showed that perceived benefit and trust had a positive effect on the intention to continue using. Perceived benefit also had an indirect effect through trust. Conversely, perceived risk did not affect trust or intention to continue using, either directly or indirectly. These findings indicate that the intention to continue using is more driven by perceived benefit that can shape user trust.*

Keyword: *QRIS, Perceived Benefit, Perceived Risk, Trust, Continuance Intention*

Abstrak: Perkembangan teknologi mendorong transformasi pembayaran digital, ditandai dengan meningkatnya penggunaan QRIS di Indonesia. Keberhasilan QRIS dipengaruhi oleh manfaat, risiko, dan kepercayaan. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh persepsi manfaat dan risiko terhadap niat penggunaan berkelanjutan QRIS, serta menguji peran kepercayaan sebagai variabel mediasi. Populasi penelitian ini mencakup mahasiswa pengguna QRIS, dengan jumlah sampel yang digunakan 157 responden. Teknik penentuan sampel menggunakan *convenience sampling* dan dianalisis menggunakan metode SEM-PLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi manfaat dan kepercayaan berpengaruh positif terhadap niat penggunaan berkelanjutan. Persepsi manfaat juga berpengaruh tidak langsung melalui kepercayaan. Sebaliknya, persepsi risiko tidak berpengaruh terhadap kepercayaan maupun niat penggunaan berkelanjutan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Temuan ini menunjukkan bahwa niat penggunaan berkelanjutan lebih didorong oleh manfaat yang dirasakan yang dapat membentuk kepercayaan pengguna.

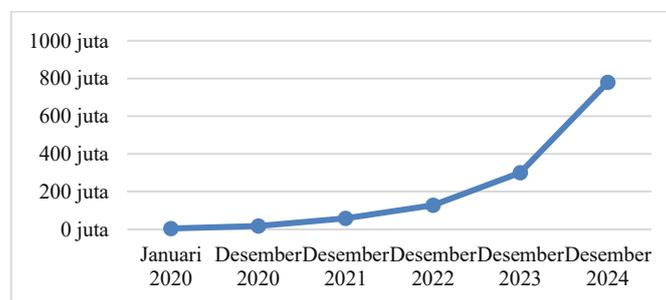
Kata Kunci: QRIS, Persepsi Manfaat, Persepsi Risiko, Kepercayaan, Niat Penggunaan Berkelanjutan

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah mengakibatkan perubahan besar pada layanan keuangan. Hal tersebut menciptakan model bisnis baru yang disebut *Financial Technology* (FinTech), yaitu perpaduan antara "keuangan" dan "teknologi" yang kini menarik perhatian luas di pasar (Zhao & Khaliq, 2024). Sebagai bentuk transformasi digital, FinTech turut mendorong terciptanya sistem keuangan yang lebih transparan, efisien dari segi biaya, bebas dari perantara, serta memudahkan individu dalam memperoleh informasi keuangan (Zavolokina et al., 2016). Salah satu jenis FinTech saat ini adalah *digital payment*, yang menjadi bagian integral dari ekosistem FinTech dan terus berkembang seiring dengan meningkatnya kebutuhan pengguna akan solusi keuangan yang praktis dan mudah diakses.

Digital Payment telah mengubah transaksi keuangan, dimana dahulu masyarakat terbiasa melakukan transaksi dengan uang tunai atau menggunakan kartu debit dan kredit melalui mesin EDC, namun saat ini inovasi pembayaran digital telah hadir sebagai solusi yang lebih efektif dan efisien (Indah et al., 2024). Bank Indonesia sebagai regulator Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) memberi dukungan dengan menetapkan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS), guna mendukung kelancaran proses pembayaran digital di Indonesia (Darwiyani et al., 2023). QRIS mempermudah dan mempercepat proses transaksi secara efisien melalui dompet digital atau mobile banking, sistem ini diperkenalkan pada 17 Agustus 2019 dan mulai diberlakukan secara resmi pada 1 Januari 2020 (Laloan et al., 2023).

Penggunaan QRIS dapat dilakukan pada berbagai tempat, seperti toko, warung, tempat parkir, loket wisata, hingga layanan donasi yang menerima pembayaran melalui QRIS (Laloan et al., 2023). Bank Indonesia menyatakan QRIS memiliki beberapa keunggulan, salah satunya adalah pencatatan transaksi yang otomatis dan real-time, sehingga membantu pengguna dalam meningkatkan ketepatan laporan keuangan. Penggunaan QRIS menghasilkan bukti transaksi yang mencakup nominal, waktu, identitas pengguna, dan ID unik sebagai acuan dalam pencatatan akuntansi. Bukti tersebut mendukung proses rekonsiliasi dan penyusunan laporan keuangan secara transparan dan efisien (Pramestiani et al., 2025), serta dapat memberikan informasi yang relevan dan tersedia tepat waktu sebagai dasar pengambilan keputusan oleh pengguna (Azizah, 2018). Penggunaan QRIS di Indonesia mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Hal ini dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Volume Transaksi QRIS di Indonesia
Sumber: Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI)

Berdasarkan Gambar 1, menunjukkan adanya peningkatan volume transaksi penggunaan QRIS sejak 2020 hingga 2024. Peningkatan penggunaan QRIS di Indonesia didorong oleh Generasi Z yang menyukai gaya hidup *cashless*, memanfaatkan QRIS sebagai metode pembayaran praktis yang terintegrasi dengan berbagai aplikasi keuangan (Fitriyani &

Gunanto, 2024). Meskipun dianggap aman karena didukung pemerintah, pengguna tetap mempertimbangkan risiko seperti keamanan data, dan keandalan sistem (Sienatra, 2020). Beberapa permasalahan dalam penggunaan QRIS telah terjadi, seperti gangguan sistem yang menyebabkan dana terpotong dari saldo pengguna akhir, tetapi tidak masuk ke rekening *merchant*, yang diduga disebabkan oleh gangguan pada sistem *switching* (Wachid, 2024). Selain itu, terdapat pula kasus penipuan yang disebabkan oleh *human error*, yaitu penggunaan QRIS palsu oleh pelaku untuk mencuri data dan dana korban dengan menggantikan kode QR yang seharusnya digunakan untuk pembayaran resmi (Winarto, 2024). Kasus ini mengurangi kepercayaan bagi pengguna terhadap keamanan QRIS, terutama bagi Generasi Z, yang dikenal adaptif terhadap teknologi serta memiliki kompetensi digital yang tinggi (Fitriati et al., 2024). Namun, setiap individu memiliki pertimbangan yang berbeda dalam menerima dan menggunakan suatu sistem (Azizah et al., 2022). Oleh karena itu, penting untuk meneliti perilaku pengguna QRIS dengan menggunakan *Theory of Reasoned Action* (TRA), yang mengemukakan bahwa sikap dan norma subjektif akan berpengaruh pada niat seseorang dalam menentukan keputusan (Ajzen & Fishbein, 1975).

Peneliti terdahulu menemukan beberapa faktor mengenai niat penggunaan berkelanjutan, antara lain persepsi manfaat, persepsi risiko, dan kepercayaan. Dalam penelitian ini, persepsi manfaat merupakan komponen utama yang dapat mempengaruhi niat penggunaan berkelanjutan. Menurut pendapat Putritama (2019), persepsi manfaat adalah pandangan yang dirasakan oleh pengguna mengenai potensi positif yang ditawarkan QRIS dalam memberikan dampak yang menguntungkan bagi penggunanya. Beberapa hasil peneliti terdahulu menunjukkan adanya perbedaan terkait pengaruh persepsi manfaat terhadap niat penggunaan berkelanjutan. Menurut Chandra & Kohardinata (2021), Diana & Leon (2020), Mandagi et al. (2021), Nurlaily et al. (2021), Purnama et al. (2023), Putritama (2019), Ryu (2018), Sienatra (2020) persepsi manfaat memiliki pengaruh positif terhadap niat penggunaan berkelanjutan. Sebaliknya, Foster et al. (2022) menemukan bahwa persepsi manfaat memiliki pengaruh negatif terhadap niat penggunaan berkelanjutan.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi QRIS yakni persepsi risiko. Persepsi risiko merujuk pada cara pandang pengguna terhadap ketidakpastian serta potensi dampak negatif dari penggunaan suatu layanan dalam menentukan apakah mereka akan terus menggunakannya atau menghentikan penggunaannya (Putritama, 2019). Dalam konteks ini, persepsi risiko bagi pengguna dianggap memainkan peran penting dalam membentuk niat penggunaan berkelanjutan suatu layanan. Jika persepsi risiko tinggi, pengguna QRIS cenderung tidak melanjutkan penggunaannya (Putritama, 2019). Terdapat hasil yang berbeda mengenai persepsi risiko terhadap niat penggunaan berkelanjutan. Menurut Li et al. (2024), Mandagi et al. (2021), Purnama et al. (2023), Putritama (2019), Setyadi et al. (2020) mengungkapkan hasil bahwa persepsi risiko memiliki pengaruh negatif terhadap niat penggunaan berkelanjutan. Namun, berdasarkan penelitian Chandra & Kohardinata (2021), Nurlaily et al. (2021), dan Sienatra (2020) menyimpulkan persepsi risiko tidak berpengaruh terhadap niat penggunaan berkelanjutan.

Dalam penelitian ini niat penggunaan berkelanjutan juga dipengaruhi oleh kepercayaan. Kepercayaan tidak hanya membantu membangun keyakinan pengguna, tetapi juga berperan dalam mengurangi persepsi risiko dan meningkatkan manfaat yang diperoleh dari penggunaan layanan (Ryu, 2018). Hal ini dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti keandalan, keamanan, dan keefektifan dari suatu sistem. Sehingga, seseorang akan lebih percaya jika transaksi QRIS dapat memenuhi kebutuhan mereka (Fitriati et al., 2024). Kepercayaan menjadi salah satu faktor terpenting untuk menguji diterima atau tidak suatu teknologi. Dalam faktor kepercayaan terhadap niat penggunaan berkelanjutan memiliki hasil yang berbeda. Menurut Ghassani et al. (2024), Mandagi et al. (2021), Purnama et al. (2023), Putri et al. (2024), Savitha et al. (2022), Yudiantara & Widagda (2022) menyatakan hasil bahwasannya kepercayaan berpengaruh

positif pada niat penggunaan berkelanjutan. Berbeda dengan penelitian Maharani & Sundari (2024) yang mengungkapkan bahwa kepercayaan tidak memiliki pengaruh terhadap niat penggunaan berkelanjutan.

Penelitian ini memiliki tiga fokus utama. Pertama, bertujuan untuk menguji persepsi manfaat sebagai faktor pendorong, persepsi risiko sebagai faktor penghambat, serta kepercayaan sebagai variabel mediasi dalam menentukan niat penggunaan berkelanjutan QRIS. Kedua, berdasarkan *Theory of Reasoned Action* (TRA), penelitian ini menganalisis sikap dan norma subjektif pada niat penggunaan berkelanjutan QRIS. Dalam model ini, persepsi manfaat dan persepsi risiko membentuk sikap pengguna, sedangkan norma subjektif merepresentasikan pengaruh sosial. Kepercayaan dapat terbentuk oleh norma subjektif, berperan dalam membentuk sikap, serta turut mendorong niat penggunaan berkelanjutan QRIS. Ketiga, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pedoman bagi penyedia layanan QRIS dalam menentukan aspek yang perlu diutamakan atau dihindari saat menawarkan QRIS kepada pengguna, khususnya Generasi Z sebagai segmen dominan dalam adopsi teknologi pembayaran digital.

Penelitian ini merujuk pada studi Purnama et al. (2023), yang membahas pengaruh persepsi manfaat dan persepsi risiko terhadap niat penggunaan *Financial Technology* (P2P Lending) secara berkelanjutan, dengan kepercayaan sebagai variabel mediasi. Berbeda dari studi tersebut, penelitian ini mengembangkan konteks kajian pada jenis fintech yang berbeda, yaitu *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS), serta difokuskan pada kelompok responden mahasiswa dalam usia kategori Generasi Z di Kota Purwokerto. Dengan karakteristik sampel yang lebih homogen, penelitian ini berupaya untuk memberikan perspektif baru mengenai bagaimana latar belakang demografis dan jenis fintech dapat memengaruhi niat penggunaan berkelanjutan.

Theory of Reasoned Action (TRA)

Theory of Reasoned Action (TRA) mengemukakan keyakinan terhadap hasil positif akan membentuk sikap positif terhadap suatu perilaku, sedangkan keyakinan terhadap hasil negatif akan membentuk sikap negatif (Ajzen & Fishbein, 1975). Faktor yang memengaruhi niat seseorang dalam berperilaku meliputi sikap dan norma subjektif. Sikap mencerminkan penilaian individu terhadap manfaat atau risiko dalam suatu tindakan, sedangkan norma subjektif menggambarkan pengaruh sosial dari lingkungan sekitar. Sikap positif terbukti mendorong adopsi teknologi baru (Hu et al., 2019).

Kepercayaan merupakan elemen kunci dalam adopsi teknologi seperti QRIS. Pengguna cenderung menggunakan teknologi baru ketika merasa yakin terhadap penyedia layanan (Kim et al., 2008). Pada penelitian ini, norma subjektif mencerminkan pengaruh sosial yang membentuk kepercayaan. Sehingga kepercayaan dapat terbentuk dari pengalaman individu dan pengaruh sosial, yang akan memperkuat sikap serta meningkatkan niat penggunaan berkelanjutan QRIS.

Pengaruh Persepsi Manfaat dan Persepsi Risiko terhadap Kepercayaan

Berdasarkan *Theory of Reasoned Action* (TRA), sikap individu akan diperoleh berdasarkan tingkat keyakinan pengguna berdasarkan pengalaman positif maupun pengalaman negatif yang dirasakan oleh pengguna (Ajzen & Fishbein, 1975). Persepsi manfaat adalah sejauh mana individu meyakini penggunaan suatu teknologi dapat meningkatkan kualitas hidup mereka (Devina & Waluyo, 2016). Pengguna cenderung menganggap teknologi yang mereka pilih sebagai sesuatu yang bernilai jika dapat diakses kapan saja dan di mana saja sesuai dengan kebutuhannya, sehingga membentuk sikap positif bagi pengguna (Wang & Li, 2016). Sehingga, persepsi manfaat sering kali menjadi faktor utama dalam membangun kepercayaan untuk membentuk sikap terhadap suatu layanan, karena kepercayaan pengguna akan meningkat

seiring dengan bertambahnya manfaat yang dirasakan (Sari, 2022). Ali et al. (2021), Purnama et al. (2023), Putri et al. (2024), Sari (2022) menunjukkan persepsi manfaat berpengaruh positif terhadap kepercayaan.

Di sisi lain, persepsi risiko mengacu pada pandangan pengguna, terhadap dampak negatif yang dapat terjadi pada saat menggunakan QRIS (Wijaya et al., 2024). Ketika individu merasakan potensi kerugian atau ancaman terhadap penggunaan suatu layanan, hal tersebut akan mengurangi kepercayaan pengguna dalam mengadopsi teknologi, sehingga akan membentuk sikap negatif (Kim et al., 2008). Ali et al. (2021), Park et al. (2018), Purnama et al. (2023), dan Sari (2022) menunjukkan persepsi risiko berpengaruh negatif terhadap kepercayaan. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

H1: Persepsi Manfaat berpengaruh positif terhadap Kepercayaan

H2: Persepsi Risiko berpengaruh negatif terhadap Kepercayaan

Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Risiko, dan Kepercayaan terhadap Niat Penggunaan Berkelanjutan

Persepsi manfaat berperan penting dalam menentukan keberlanjutan penggunaan layanan. Persepsi manfaat merupakan keyakinan bahwa penggunaan QRIS dapat mempermudah transaksi dan meningkatkan efisiensi, sehingga lebih praktis dibandingkan pembayaran tunai (Indiani & Febriandari, 2021). Hal tersebut selaras dengan *Theory of Reasoned Action* (TRA), yang menjelaskan bahwa sikap positif akan terbentuk ketika individu meyakini manfaat yang diperoleh, sehingga mendorong keputusan untuk terus menggunakannya (Ajzen & Fishbein, 1975). Chandra & Kohardinata (2021), Li et al. (2024), Mandagi et al. (2021), Mascarenhas et al. (2021), Nurlaily et al. (2021), Purnama et al. (2023), Putritama (2019), Ryu (2018), Sienatra (2020) menunjukkan persepsi manfaat memiliki pengaruh positif terhadap niat penggunaan berkelanjutan.

Sebaliknya, persepsi risiko sering kali menjadi faktor yang menghambat penggunaan secara berkelanjutan. Dalam hal ini, *Theory of Reasoned Action* (TRA) mengungkapkan sikap individu terhadap teknologi terbentuk atas pengalaman yang dirasakan (Ajzen & Fishbein, 1975). Persepsi risiko mencerminkan kekhawatiran pengguna terhadap potensi dampak negatif, seperti kerugian finansial atau penyalahgunaan data, yang dapat membentuk sikap negatif terhadap QRIS (Sudiatmika & Martini, 2022). Jika pengguna menganggap QRIS memiliki risiko yang tinggi, maka sikap mereka terhadap QRIS cenderung enggan untuk melanjutkan penggunaannya (Sienatra, 2020). Li et al. (2024), Mandagi et al. (2021), Purnama et al. (2023), Putritama (2019), Setyadi et al. (2020) menunjukkan persepsi risiko memiliki pengaruh negatif terhadap niat penggunaan berkelanjutan.

Adapun, kepercayaan mencerminkan keyakinan individu terhadap layanan digital dan berpengaruh terhadap keberlanjutan penggunaan QRIS (Hanifah & Mukhlis, 2022). Dalam *Theory of Reasoned Action* (TRA), kepercayaan membentuk sikap, yang menentukan niat penggunaan. Sikap dipengaruhi oleh faktor internal, seperti pengalaman individu, serta faktor eksternal berupa norma subjektif, yaitu pengaruh sosial terhadap keputusan penggunaan QRIS (Ajzen & Fishbein, 1975). Kepercayaan yang terbentuk dari pengalaman positif mendorong pengguna untuk terus menggunakan QRIS (Zain & Andhaniwati, 2023). Oleh karena itu, keamanan dan kualitas layanan yang baik diperlukan untuk membangun kepercayaan pengguna (Nurikmah et al., 2023). Ghassani et al. (2024), Mandagi et al. (2021), Purnama et al. (2023), Putri et al. (2024), Yudiantara & Widagda (2022) menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif terhadap niat penggunaan berkelanjutan.

Kepercayaan berperan sebagai perantara antara persepsi manfaat dan niat penggunaan berkelanjutan serta mengurangi persepsi risiko (Purnama et al., 2023). Berdasarkan *Theory of Reasoned Action* (TRA), manfaat yang dirasakan dapat meningkatkan kepercayaan pengguna.

Kepercayaan tersebut membentuk sikap positif yang mendorong niat untuk menggunakan QRIS secara berkelanjutan. Sebaliknya, risiko yang dirasakan dapat menurunkan kepercayaan dan membentuk sikap negatif, yang berpotensi menghambat keberlanjutan penggunaan (Ajzen & Fishbein, 1975). Pada penelitian Park et al. (2018), Purnama et al. (2023) menunjukkan bahwa persepsi manfaat memiliki pengaruh positif terhadap niat penggunaan berkelanjutan yang dimediasi kepercayaan, serta persepsi risiko memiliki pengaruh negatif melalui kepercayaan terhadap niat penggunaan berkelanjutan, ditemukan oleh Purnama et al. (2023), Dewi & Ketut (2020).

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

H3: Persepsi Manfaat berpengaruh positif terhadap Niat Penggunaan Berkelanjutan

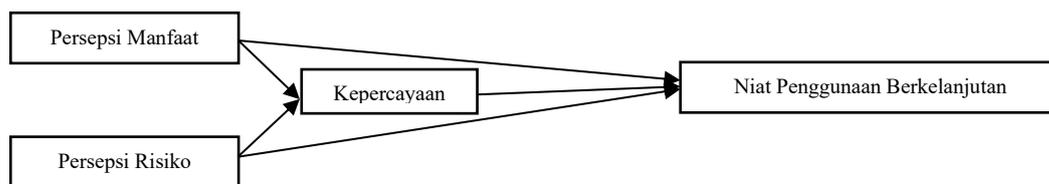
H4: Persepsi Risiko berpengaruh negatif terhadap Niat Penggunaan Berkelanjutan

H5: Kepercayaan berpengaruh positif terhadap Niat Penggunaan Berkelanjutan

H6: Persepsi Manfaat berpengaruh positif terhadap Niat Penggunaan Berkelanjutan yang dimediasi Kepercayaan

H7: Persepsi Risiko berpengaruh negatif terhadap Niat Penggunaan Berkelanjutan yang dimediasi Kepercayaan.

Berdasarkan uraian tersebut, kerangka penelitian dapat digambarkan seperti pada Gambar 2.



Gambar 2. Kerangka Konseptual

Sumber: Data diolah, 2025

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan data primer yang diperoleh melalui kuesioner. Populasi yang diteliti adalah mahasiswa Universitas Jenderal Soedirman, Universitas Islam Negeri Prof. Saifuddin Zuhri, dan Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang tergolong dalam Generasi Z dengan rentang usia 20-25 tahun, serta merupakan pengguna QRIS di Kota Purwokerto. Sampel diperoleh melalui teknik *convenience sampling*, dengan memanfaatkan Gform sebagai sarana penyebaran kuesioner secara digital kepada mahasiswa yang memenuhi kriteria responden pada periode Februari hingga Maret 2025. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert 1-5. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini mengacu pada (Hair et al., 2011), yaitu menggunakan pendekatan *10 time rule of thumbs* dimana jumlah sampel 10 kali jumlah jalur struktural terbesar, sehingga menghasilkan 30 sampel. Namun, untuk mengatasi data yang eror peneliti menggandakan menjadi 150 sampel.

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Modeling-Partial Least Square* (SEM-PLS). Pengujian dalam penelitian ini mencakup analisis outer model dan inner model. Outer model akan dikatakan valid jika nilai setiap pengujian pada *validitas convergent* menggunakan *loading factor* ($> 0,70$) dan AVE ($> 0,50$), *validitas discriminant* dengan Fornell-Larcker (akar AVE $>$ korelasi antar konstruk), serta reliabilitas dengan *composite reliability* ($> 0,70$) (Hair et al., 2014). Pengujian inner model dianalisis menggunakan R-Square (0,75 kuat, 0,50 sedang, 0,25 lemah), f-square (0,35 kuat, 0,15 sedang, 0,02 lemah), serta Q-Square dihitung menggunakan teknik blindfolding, yaitu model dikatakan memiliki relevansi prediktif jika nilai $Q^2 > 0$ (Hair et al., 2014). Uji hipotesis dilakukan dengan

bootstrapping, yaitu hubungan antar variabel dianggap signifikan jika $t\text{-statistic} > 1,96$ dan $p\text{-value} < 0,05$ (Hair et al., 2014).

Penelitian ini akan menguji pengaruh persepsi manfaat, persepsi risiko terhadap niat penggunaan berkelanjutan QRIS, serta menguji peran kepercayaan sebagai variabel mediasi dalam hubungan tersebut. Indikator yang diterapkan pada penelitian disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Indikator Penelitian

Variabel	Indikator	Referensi
Persepsi Manfaat	Efisiensi biaya penggunaan QRIS	Kim et al. (2008), Purnama et al. (2023), Ryu (2018)
	Efisiensi waktu penggunaan QRIS	
	Hasil penggunaan QRIS dibanding transaksi tunai	
Persepsi Risiko	Risiko tinggi dalam penggunaan QRIS	Benlian & Hess (2011), Purnama et al. (2023), Ryu (2018)
	Risiko ketidakpastian dalam penggunaan QRIS	
	Risiko keseluruhan dalam penggunaan QRIS	
Kepercayaan	Kepercayaan terhadap keandalan QRIS	Gefen (2000), Purnama et al. (2023)
	Kepercayaan terhadap efektivitas QRIS	
	Kepercayaan terhadap keamanan QRIS	
Niat Penggunaan Berkelanjutan QRIS	Penggunaan berkelanjutan	Venkatesh et al. (2011), Purnama et al. (2023), Ryu (2018)
	Komitmen penggunaan QRIS	
	Kosistensi penggunaan QRIS	

Sumber: Hasil analisis data, 2025

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini melibatkan 157 mahasiswa dari Universitas Jenderal Soedirman, Universitas Islam Negeri Prof. Saifuddin Zuhri, dan Universitas Muhammadiyah Purwokerto sebagai pengguna QRIS di Kota Purwokerto. Berdasarkan Tabel 2, mayoritas responden perempuan berusia 20–22 tahun, yang tergolong dalam Generasi Z. Sebagian besar responden telah menggunakan QRIS selama 2–3 tahun terakhir, yang menunjukkan bahwa mereka sudah terbiasa dengan teknologi dan telah menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran digital. Alasan utama penggunaan QRIS oleh responden karena kemudahan akses dan penggunaan, yang menjadi faktor paling berpengaruh dalam pengambilan keputusan. Adapun, sebagian responden memiliki penghasilan atau uang saku bulanan sebesar Rp500.000 hingga Rp1.000.000, yang mencerminkan kapasitas finansial menengah dalam menunjang penggunaan QRIS.

Tabel 2. Karakteristik demografi

		Frekuensi (responden)	Presentase (%)
Jenis kelamin	Laki-laki	16	10%
	Perempuan	141	90%
Usia	20-22 tahun	154	98%
	23-25 tahun	3	2%
Pertama kali menggunakan QRIS	<1 bulan yang lalu	29	18%
	1-12 bulan yang lalu	39	25%
	2-3 tahun yang lalu	69	44%
	>3 tahun yang lalu	20	13%
Alasan penggunaan QRIS	Kemudahan akses dan penggunaan	272	48%
	Manfaat fungsional dalam transaksi	173	30%
	Kelengkapan dan kesesuaian fitur layanan	73	13%
	Pengaruh sosial dan lingkungan sekitar	50	9%
Penghasilan atau uang saku bulanan	<Rp500.000	49	31%
	Rp500.000 – Rp1.000.000	76	48%
	Rp1.000.000 – Rp5.000.000	31	20%
	>Rp5.000.000	1	1%

Sumber: Data hasil kuesioner, 2025

Statistik deskriptif pada variabel persepsi manfaat, persepsi risiko, kepercayaan, dan niat penggunaan berkelanjutan dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Nilai rata-rata variabel

Variabel	Rata-rata
Persepsi Manfaat	4.287
Persepsi Risiko	2.607
Kepercayaan	4.265
Niat Penggunaan Berkelanjutan	3.977

Sumber: Pengolahan data menggunakan SEM-PLS, 2025

Berdasarkan Tabel 3, nilai rata-rata yang didapatkan pada variabel persepsi manfaat, kepercayaan, dan niat penggunaan berkelanjutan terhadap QRIS menunjukkan skor rata-rata 3,977 hingga 4,287, termasuk dalam kategori tinggi, sedangkan persepsi risiko memperoleh skor rata-rata 2,607 yang tergolong sedang. Meskipun persepsi risiko berada pada tingkat sedang, hal ini tidak secara signifikan menghambat niat penggunaan berkelanjutan QRIS. Tingginya skor pada variabel persepsi manfaat dan kepercayaan menunjukkan bahwa responden merasa lebih yakin terhadap manfaat yang dirasakan, seperti efisiensi waktu, biaya, dan hasil transaksi yang lebih baik dibandingkan transaksi tunai. Responden juga memiliki kepercayaan tinggi terhadap keandalan, keamanan, dan efektivitas QRIS. Sehingga, persepsi risiko tidak menjadi prioritas dalam menentukan keputusan mereka untuk terus menggunakan QRIS secara berkelanjutan.

Outer Model

Penelitian ini melakukan pengujian *validitas convergent* dengan mengukur nilai outer loading pada setiap variabel laten, di mana indikator dinyatakan valid jika *loading factor* menghasilkan nilai > 0,70, dan variabel dianggap valid jika nilai AVE > 0,50 (Hair et al., 2014). Hasil pengujian disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4. Loading Factor dan AVE

Variabel	Indikator	Loading Factor	AVE
Persepsi Manfaat	M1	0.706	0.649
	M2	0.829	
	M3	0.872	
Persepsi Risiko	R1	0.862	0.756
	R2	0.910	
	R3	0.834	
Kepercayaan	K1	0.845	0.709
	K2	0.856	
	K3	0.825	
Niat Penggunaan Berkelanjutan	NPB 1	0.844	0.757
	NPB 2	0.869	
	NPB 3	0.896	

Sumber: Pengolahan data menggunakan SEM-PLS, 2025

Berdasarkan Tabel 4, menunjukkan *loading factor* pada semua indikator menghasilkan nilai > 0,70, dan AVE pada setiap variabel menghasilkan > 0,50 sehingga dapat dikatakan semua item memenuhi standar yang ditetapkan dan dinyatakan *valid convergent*.

Selain itu, pengujian *validitas discriminant* juga diukur dalam penelitian ini untuk melihat sejauh mana suatu konstruk berbeda dengan nilai konstruk lainnya, dengan mengukur korelasi antar konstruk dan seberapa besar indikator dapat mewakili konstruk yang berkaitan.

Pada penelitian ini diukur menggunakan fornell-larcker dengan nilai akar AVE > korelasi antar konstruk (Hair et al., 2014). Hasil fornell-larcker dalam penelitian ini disajikan pada Tabel 5.

Tabel 5. Fornell-Larcker

	Kepercayaan	Niat Penggunaan Berkelanjutan	Persepsi Manfaat	Persepsi Risiko
Kepercayaan	0.842			
Niat Penggunaan Berkelanjutan	0.620	0.870		
Persepsi Manfaat	0.586	0.502	0.805	
Persepsi Risiko	-0.236	-0.198	-0.298	0.869

Sumber: Pengolahan data menggunakan SEM-PLS, 2025

Berdasarkan Tabel 5, nilai akar kuadrat AVE pada setiap variabel lebih besar dibandingkan dengan korelasi antar variabel. Sehingga pada setiap variabel memiliki perbedaan yang jelas antara satu dengan yang lain serta memenuhi kriteria *validitas discriminant*.

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur konsistensi variabel melalui penilaian *composite reliability*, yaitu akan dianggap reliabel jika nilainya > 0,70 (Hair et al., 2014). Hasil pengujian nilai *composite reliability* disajikan pada Tabel 6.

Tabel 6. Composite Reliability

	Composite Reliability (rho_c)
Kepercayaan	0.880
Niat Penggunaan Berkelanjutan	0.903
Persepsi Manfaat	0.846
Persepsi Risiko	0.903

Sumber: Pengolahan data menggunakan SEM-PLS, 2025

Berdasarkan Tabel 6, nilai *composite reliability* pada setiap variabel lebih dari 0,70, yang menunjukkan bahwa semua variabel dianggap reliabel atau konsisten.

Inner Model

Pengujian inner model dilakukan untuk memastikan kekokohan dan keakuratan pada struktur model. Variabel eksogen dapat diukur kemampuannya dalam menjelaskan variabel endogen melalui R square, yaitu apabila nilai 0,75 dikategorikan kuat, 0,50 dikategorikan moderate, dan 0,25 dikategorikan lemah (Hair et al., 2014). Hasil pengujian disajikan pada Tabel 7.

Tabel 7. R Square

	R-square	Adjusted R-square
Kepercayaan	0.347	0.339
Niat Penggunaan Berkelanjutan	0.414	0.403

Sumber: Pengolahan data menggunakan SEM-PLS, 2025

Berdasarkan Tabel 7, menunjukkan nilai R-Square pada variabel kepercayaan sebesar 0,347, hal tersebut menandakan variabel persepsi manfaat dan persepsi risiko mampu memberikan penjelasan mengenai variabel kepercayaan sebesar 33,9%, sehingga dapat dikatakan model dianggap lemah. Sedangkan, nilai R-Square niat penggunaan berkelanjutan sebesar 0,414, hal tersebut menandakan variabel persepsi manfaat, persepsi risiko, dan kepercayaan mampu memberikan penjelasan mengenai variabel niat penggunaan berkelanjutan sebesar 40,3%, sehingga dapat dikatakan model dianggap lemah.

Sedangkan, nilai f-square digunakan untuk memberikan penilaian faktor penentu variabel laten, yang akan digolongkan menjadi kategori lemah, moderate, atau kuat pada

tingkat struktural, yaitu dengan nilai 0,35 (kuat), 0,15 (moderate), 0,02 (lemah) (Hair et al., 2014). Hasil pengujian disajikan pada Tabel 8.

Tabel 8. f-square

	Kepercayaan	Niat Penggunaan Berkelanjutan
Kepercayaan		0.273
Persepsi Manfaat	0.446	0.046
Persepsi Risiko	0.006	0.001

Sumber: Pengolahan data menggunakan SEM-PLS, 2025

Berdasarkan Tabel 8, variabel persepsi manfaat memiliki prediksi lemah terhadap niat penggunaan berkelanjutan, dengan nilai 0,046 yang menunjukkan f-square kurang dari 0,15. Variabel persepsi risiko memiliki prediksi lemah terhadap niat penggunaan berkelanjutan, dengan nilai 0,001 yang menunjukkan f-square kurang dari 0,02. Variabel kepercayaan memiliki prediksi moderate terhadap niat penggunaan berkelanjutan, dengan nilai 0,273 yang menunjukkan f-square lebih dari 0,15, tetapi kurang dari 0,35. Variabel persepsi manfaat memiliki prediksi kuat terhadap kepercayaan, dengan nilai 0,446 yang menunjukkan f-square lebih dari 0,35. Variabel persepsi risiko memiliki prediksi lemah terhadap kepercayaan, dengan nilai 0,006 yang menunjukkan f-square kurang dari 0,02.

Uji Q-Square (Q^2) digunakan untuk menilai kemampuan prediktif model struktural dalam PLS-SEM. Menurut (Hair et al., 2014), nilai Q^2 dihitung menggunakan teknik blindfolding, yaitu model dikatakan memiliki relevansi prediktif jika nilai $Q^2 > 0$, sedangkan jika nilai $Q^2 < 0$, model tidak memiliki relevansi prediktif. Hasil Pengujian dapat dilihat pada Tabel 9.

Tabel 9. Q Square

	Q^2 prediksi
Kepercayaan	0.317
Niat Penggunaan Berkelanjutan	0.230

Sumber: Pengolahan data menggunakan SEM-PLS, 2025

Berdasarkan Tabel 9, variabel kepercayaan memiliki nilai Q^2 sebesar 0,317, yang menunjukkan relevansi prediktif, dan variabel niat penggunaan berkelanjutan memiliki nilai Q^2 sebesar 0,230, yang menunjukkan relevansi prediktif. Dengan demikian, kedua model dalam penelitian ini memiliki kemampuan prediktif, karena seluruh nilai $Q^2 > 0$, yang menunjukkan bahwa model dapat memprediksi variabel endogen dengan baik.

Uji Hipotesis

Hasil pengujian akan disajikan pada Tabel 10, yaitu akan dikatakan berpengaruh jika setiap variabel memiliki nilai p value $< 0,05$ atau nilai t statistiknya $> 1,96$ (Hair et al., 2014).

Tabel 10. Koefisien Jalur (Bootstrapping)

	Original Sample (o)	T statistik (O/STDEV)	P Values	Keterangan
Persepsi Manfaat -> Kepercayaan	0.565	8.859	0.000	Diterima
Persepsi Risiko -> Kepercayaan	-0.068	0.898	0.369	Ditolak
Persepsi Manfaat -> Niat Penggunaan Berkelanjutan	0.206	1.970	0.049	Diterima
Persepsi Risiko -> Niat Penggunaan Berkelanjutan	-0.020	0.275	0.784	Ditolak
Kepercayaan -> Niat Penggunaan Berkelanjutan	0.495	4.177	0.000	Diterima

Persepsi Manfaat -> Kepercayaan -> Niat Penggunaan Berkelanjutan	0.280	3.224	0.001	Diterima
Persepsi Risiko -> Kepercayaan -> Niat Penggunaan Berkelanjutan	-0.034	0.794	0.427	Ditolak

Sumber: Pengolahan data menggunakan SEM-PLS, 2025

Berdasarkan Tabel 10, hasil penelitian menunjukkan beberapa variabel memiliki pengaruh dan signifikan. Persepsi manfaat berpengaruh positif terhadap kepercayaan dengan nilai t sebesar 8,859 dan p-value 0,000, sehingga hipotesis 1 diterima. Selain itu, persepsi manfaat juga berpengaruh positif terhadap niat penggunaan berkelanjutan dengan nilai t sebesar 1,970 dan p-value 0,049, sehingga hipotesis 3 diterima. Kepercayaan berpengaruh positif terhadap niat penggunaan berkelanjutan dengan nilai t sebesar 4,177 dan p-value 0,000, sehingga hipotesis 5 diterima. Selanjutnya, persepsi manfaat melalui kepercayaan berpengaruh positif terhadap niat penggunaan berkelanjutan dengan nilai t sebesar 3,224 dan p-value 0,001, sehingga hipotesis 6 diterima.

Sebaliknya, dari hasil penelitian ini terdapat beberapa variabel tidak memiliki pengaruh, yaitu persepsi risiko tidak berpengaruh terhadap kepercayaan dengan nilai t sebesar 0,898 dan p-value 0,369, sehingga hipotesis 2 ditolak. Selain itu, persepsi risiko juga tidak berpengaruh terhadap niat penggunaan berkelanjutan dengan nilai t sebesar 0,275 dan p-value 0,784, sehingga hipotesis 4 ditolak. Persepsi risiko melalui kepercayaan tidak berpengaruh terhadap niat penggunaan berkelanjutan dengan nilai t sebesar 0,794 dan p-value 0,427, sehingga hipotesis 7 ditolak.

Pengaruh Persepsi Manfaat terhadap Kepercayaan

Berdasarkan Tabel 10, menunjukkan bahwa persepsi manfaat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan. Hal ini menyatakan bahwa semakin besar manfaat yang dirasakan oleh pengguna, maka kepercayaan mereka terhadap QRIS juga akan meningkat. Hasil ini mendukung *Theory of Reasoned Action (TRA)*, bahwa manfaat yang dirasakan dapat berkontribusi dalam membentuk keyakinan positif, sehingga mempengaruhi sikap individu terhadap penggunaan teknologi (Ajzen & Fishbein, 1975). Pengalaman positif yang diperoleh dari persepsi manfaat akan memperkuat kepercayaan dan membentuk sikap positif terhadap penggunaan QRIS. Responden penelitian ini adalah mahasiswa yang memiliki usia dalam kategori Generasi Z yang lahir dan tumbuh dalam lingkungan digital sehingga lebih terbuka terhadap inovasi dan cenderung mempercayai teknologi yang memberikan manfaat nyata (Fitriati et al., 2024). Berdasarkan Tabel 3, nilai rata-rata persepsi manfaat sebesar 4,287 dan kepercayaan sebesar 4,265, yang keduanya berada pada kategori tinggi. Artinya, responden menilai penggunaan QRIS bermanfaat dalam memberikan kemudahan akses, efisiensi biaya, dan efisiensi waktu, yang pada akhirnya memperkuat kepercayaan mereka. Temuan ini mendukung penelitian Purnama et al. (2023) yang menyatakan hubungan positif antara persepsi manfaat terhadap kepercayaan. Studi tersebut juga mengungkapkan bahwa meskipun terdapat potensi risiko, pengguna *Financial Technology (P2P Lending)* tetap mempercayai layanan karena mereka yakin bahwa penyedia dapat meminimalkan risiko dan mengoptimalkan manfaat. Hasil ini juga sejalan dengan penelitian Ali et al. (2021), Putri et al. (2024), dan Sari (2022) yang menemukan bahwa persepsi manfaat berpengaruh positif terhadap kepercayaan.

Pengaruh Persepsi Risiko terhadap Kepercayaan

Berdasarkan Tabel 10, menunjukkan bahwa persepsi risiko tidak berpengaruh terhadap kepercayaan. Hal ini menyatakan bahwa persepsi risiko tidak menjadi faktor penentu dalam membentuk kepercayaan terhadap penggunaan QRIS. Meskipun responden menyadari adanya potensi kendala teknis, seperti kegagalan transaksi atau masalah pada keamanan data, hal

tersebut tidak menurunkan tingkat kepercayaan mereka terhadap layanan QRIS. Responden yang merupakan mahasiswa dalam kategori usia Generasi Z memiliki pengetahuan, pengalaman, serta keterampilan digital yang memadai, sehingga mereka cenderung berhati-hati, namun tetap percaya pada keandalan sistem QRIS, terutama terkait dengan keamanan dan kenyamanan dalam bertransaksi (Fitriati et al., 2024). Kepercayaan ini muncul karena mereka merasa mampu mengatasi risiko yang mungkin terjadi dan tetap memperoleh manfaat dari penggunaan QRIS (Dianawati et al., 2025). Hal ini tidak sejalan dengan *Theory of Reasoned Action* (TRA), yang menyatakan bahwa risiko yang dirasakan dapat memengaruhi keyakinan, yang kemudian membentuk sikap individu (Ajzen & Fishbein, 1975). Berdasarkan Tabel 3, nilai rata-rata variabel persepsi risiko memiliki nilai sedang sebesar 2,607 dan kepercayaan bernilai tinggi sebesar 4,265. Artinya, meskipun pengguna menyadari adanya risiko, hal tersebut tidak mempengaruhi tingkat kepercayaan mereka terhadap QRIS. Adapun, tingginya nilai kepercayaan dapat dijelaskan berdasarkan Tabel 2, di mana mayoritas responden memiliki penghasilan atau uang saku bulanan sebesar Rp500.000 hingga Rp1.000.000. Kondisi tersebut menyebabkan nilai transaksi digital yang dilakukan cenderung rendah, sehingga apabila terjadi kendala sistem atau kesalahan transaksi, hal tersebut tidak menimbulkan dampak yang besar. Oleh karena itu, persepsi risiko tidak memengaruhi pembentukan kepercayaan responden terhadap layanan QRIS. Hasil ini sejalan dengan penelitian Prabowo (2019) yang menyatakan bahwa persepsi risiko tidak berpengaruh terhadap kepercayaan.

Pengaruh Persepsi Manfaat terhadap Niat Penggunaan Berkelanjutan

Berdasarkan Tabel 10, menunjukkan bahwa persepsi manfaat berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat penggunaan berkelanjutan. Hal ini menyatakan bahwa semakin besar manfaat yang dirasakan, semakin tinggi niat individu untuk terus menggunakan QRIS. Hasil ini sejalan dengan *Theory of Reasoned Action* (TRA), yang menyatakan bahwa manfaat yang dirasakan akan membentuk sikap positif, sehingga mendorong niat penggunaan secara berkelanjutan (Ajzen & Fishbein, 1975). Sikap tersebut tercermin dari konsistensi perilaku pengguna dalam memanfaatkan QRIS sebagai transaksi pembayaran. Berdasarkan Tabel 3, nilai rata-rata variabel persepsi manfaat sebesar 4,287 dan niat penggunaan berkelanjutan sebesar 3,977, yang keduanya berada pada kategori tinggi. Artinya, mahasiswa yang termasuk dalam kategori usia Generasi Z cenderung tetap menggunakan QRIS secara berkelanjutan karena mereka merasa tidak memerlukan banyak usaha dalam melakukan transaksi pembayaran (Fitriati et al., 2024). Selain itu, QRIS memungkinkan transaksi yang lebih fleksibel dan cepat tanpa memerlukan uang tunai atau kartu fisik, sehingga mendukung gaya hidup digital yang semakin berkembang (Indiani & Febriandari, 2021). Temuan ini sejalan dengan penelitian Purnama et al. (2023), yang menyatakan manfaat yang dirasakan berpengaruh positif terhadap niat untuk melanjutkan penggunaan *Financial Technology* (P2P Lending). Selain itu, hasil ini juga mendukung penelitian Chandra & Kohardinata (2021) mengenai GoPay, Mandagi et al. (2021) mengenai dompet digital, serta penelitian Mascarenhas et al. (2021), Nurlaily et al. (2021), dan Sienatra (2020) mengenai *Financial Technology* secara lebih luas.

Pengaruh Persepsi Risiko terhadap Niat Penggunaan Berkelanjutan

Berdasarkan Tabel 10, menunjukkan bahwa persepsi risiko tidak berpengaruh terhadap niat penggunaan berkelanjutan. Hal ini menyatakan bahwa meskipun QRIS memiliki potensi risiko, seperti gangguan sistem, risiko tersebut tidak menjadi faktor penentu keputusan Generasi Z untuk terus menggunakan layanan tersebut. Responden, yang memiliki pengetahuan dan keterampilan teknologi yang memadai, cenderung mampu mengantisipasi risiko tersebut. Mahasiswa dalam usia kategori Generasi Z tidak menganggap gangguan sistem sebagai masalah besar, karena mereka merasa lebih siap menghadapi risiko dan tetap

melanjutkan penggunaan QRIS secara berkelanjutan (Sienatra, 2020). Selaras dengan Tabel 3, rata-rata persepsi risiko berada pada kategori sedang dengan nilai 2,607, sedangkan niat penggunaan berkelanjutan berada pada kategori tinggi dengan nilai 3,977. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat persepsi risiko yang sedang belum cukup kuat untuk menurunkan niat penggunaan berkelanjutan yang tergolong tinggi. Temuan ini didukung oleh data pada Tabel 2, yang menunjukkan bahwa mayoritas responden menggunakan QRIS karena alasan kemudahan akses dan penggunaan. Faktor pendukung seperti sinyal yang mudah dijangkau dan kuota internet yang tersedia secara luas turut mempermudah akses terhadap QRIS. Dengan kondisi tersebut, pengguna merasa lebih praktis melakukan transaksi menggunakan QRIS dibandingkan dengan transaksi tunai. Hal ini tidak sejalan dengan *Theory of Reasoned Action* (TRA), yang menyatakan bahwa risiko yang dirasakan dapat membentuk sikap negatif dan menurunkan niat perilaku (Ajzen & Fishbein, 1975). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Chandra & Kohardinata (2021), yang menyatakan bahwa persepsi risiko tidak memengaruhi niat untuk melanjutkan penggunaan dompet digital. Selain itu, hasil ini juga mendukung penelitian Nurlaily et al. (2021) dan Sienatra (2020) yang membahas *Financial Technology* secara lebih luas.

Pengaruh Kepercayaan terhadap Niat Penggunaan Berkelanjutan

Berdasarkan Tabel 10, menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat penggunaan berkelanjutan. Hal ini menyatakan bahwa kepercayaan mahasiswa membentuk sikap positif yang dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti pengalaman positif dalam bertransaksi, keamanan yang terjamin, keandalan dan efektivitas QRIS dalam mendukung proses transaksi pembayaran. Berdasarkan Tabel 2, sebanyak 9% responden menyatakan bahwa alasan penggunaan QRIS dipengaruhi oleh lingkungan sosial. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh lingkungan turut mendorong penggunaan QRIS. Generasi Z umumnya mudah menerima informasi, sehingga pengaruh dari lingkungan sekitar menjadi pertimbangan penting dalam mengambil keputusan. Lingkungan sosial yang suportif berkontribusi dalam membangun kepercayaan serta memperkuat niat penggunaan QRIS secara berkelanjutan. Hasil ini sesuai dengan *Theory of Reasoned Action* (TRA), yang menjelaskan bahwa niat berperilaku dipengaruhi oleh sikap individu yang terbentuk dari pengalaman individu dan norma subjektif yang terbentuk dari pengaruh lingkungan sosial (Ajzen & Fishbein, 1975). Temuan ini sejalan dengan penelitian Purnama et al. (2023), yang menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan memengaruhi niat untuk melanjutkan penggunaan Fintech (P2P Lending). Selain itu, hasil ini juga mendukung penelitian Ghassani et al. (2024) mengenai *mobile banking*, dan Mandagi et al. (2021) mengenai dompet digital.

Pengaruh Persepsi Manfaat terhadap Niat Penggunaan Berkelanjutan melalui Kepercayaan

Berdasarkan Tabel 10, menunjukkan bahwa persepsi manfaat berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat penggunaan berkelanjutan melalui kepercayaan. Hal ini menyatakan bahwa semakin tinggi manfaat yang dirasakan, semakin besar pula tingkat kepercayaan yang terbentuk, sehingga mendorong keberlanjutan penggunaan QRIS. Hasil ini sejalan dengan *Theory of Reasoned Action* (TRA), yang menyatakan bahwa keyakinan terhadap hasil dari suatu tindakan membentuk sikap, dan pada akhirnya memengaruhi niat perilaku untuk bertindak (Ajzen & Fishbein, 1975). Berdasarkan Tabel 3, nilai rata-rata persepsi manfaat sebesar 4,287, kepercayaan sebesar 4,265, dan niat penggunaan berkelanjutan sebesar 3,977. Ketiganya berada pada kategori tinggi, mencerminkan hubungan selaras dan konsisten antar variabel. Responden merasakan kemudahan dan efisiensi dalam menggunakan QRIS, sehingga menumbuhkan kepercayaan terhadap layanan tersebut. Kepercayaan ini kemudian menjadi landasan yang meningkatkan keinginan untuk terus menggunakan QRIS dalam jangka panjang.

Pola ini menggambarkan bahwa pengalaman positif terhadap manfaat QRIS mampu meningkatkan loyalitas pengguna, terutama di kalangan Generasi Z yang mudah beradaptasi terhadap perkembangan teknologi. Hasil ini sejalan dengan penelitian Park et al. (2018) menemukan bahwa persepsi manfaat meningkatkan kepercayaan dan mendorong niat melanjutkan penggunaan *M-Payment*. Temuan ini juga mendukung penelitian Purnama et al. (2023) yang menyatakan bahwa manfaat yang dirasakan menjadi faktor utama dalam membangun kepercayaan dan mendorong keberlanjutan penggunaan Fintech (P2P Lending).

Pengaruh Persepsi Risiko terhadap Niat Penggunaan Berkelanjutan melalui Kepercayaan

Berdasarkan Tabel 10, menunjukkan bahwa persepsi risiko tidak berpengaruh terhadap niat penggunaan berkelanjutan melalui kepercayaan. Hal ini menyatakan bahwa risiko yang dirasakan tidak membentuk penurunan kepercayaan, sehingga tidak berdampak pada niat penggunaan QRIS secara berkelanjutan. Sehingga, hasil ini tidak sesuai dengan *Theory of Reasoned Action* (TRA), yang menyatakan bahwa niat perilaku dipengaruhi oleh sikap, sedangkan sikap dibentuk oleh keyakinan individu terhadap hasil dari suatu tindakan. Dalam konteks ini, persepsi risiko semestinya berperan sebagai keyakinan negatif yang dapat membentuk sikap negatif, dan pada akhirnya menurunkan niat penggunaan QRIS secara berkelanjutan. Namun, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keyakinan negatif tersebut tidak terbentuk secara signifikan dari risiko yang dirasakan oleh pengguna (Ajzen & Fishbein, 1975). Berdasarkan Tabel 3, nilai rata-rata persepsi risiko 2,607 yang berada pada kategori sedang, sementara kepercayaan dan niat penggunaan berkelanjutan berada pada kategori tinggi, yaitu 4,265 dan 3,977. Perbedaan tingkat nilai persepsi risiko, kepercayaan, dan niat penggunaan berkelanjutan menunjukkan bahwa potensi risiko tidak cukup kuat untuk melemahkan kepercayaan maupun niat pengguna QRIS secara berkelanjutan. Mahasiswa yang termasuk dalam kategori usia Generasi Z sebagai responden dalam penelitian ini menilai bahwa QRIS merupakan layanan yang praktis dan sesuai dengan kebutuhan mereka. Selain itu, mereka tetap merasa aman dalam bertransaksi berkat kemampuan digital yang dimiliki, sehingga penggunaan QRIS dapat dipertahankan (Fitriati et al., 2024). Hal ini diperkuat oleh data pada Tabel 2, yang menunjukkan bahwa 48% responden memilih menggunakan QRIS karena kemudahan akses dan penggunaan, sehingga mendukung keberlanjutan penggunaannya dalam melakukan transaksi pembayaran. Hasil penelitian ini tidak selaras dengan temuan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Purnama et al. (2023), Dewi & Ketut (2020), yang menyatakan persepsi risiko berpengaruh terhadap niat penggunaan berkelanjutan melalui kepercayaan.

KESIMPULAN

Hasil penelitian ini memberikan kontribusi dalam memahami penggunaan QRIS pada Generasi Z dengan menggunakan *Theory of Reasoned Action* (TRA) sebagai dasar analisis. Sesuai dengan TRA, niat seseorang perilaku dipengaruhi oleh sikap dan norma subjektif, di mana persepsi manfaat, persepsi risiko, dan kepercayaan menjadi faktor yang membentuk niat seseorang untuk terus menggunakan QRIS. Generasi Z cenderung terbuka dan cepat beradaptasi dalam menggunakan teknologi, dengan mempertimbangkan kemudahan akses, proses cepat, dan hemat dalam bertransaksi. Oleh karena itu, persepsi manfaat menjadi faktor utama dalam niat penggunaan berkelanjutan. Meskipun terdapat potensi risiko gangguan sistem dan keamanan data, pengguna tetap menunjukkan kepercayaan yang tinggi terhadap QRIS, yang tentunya didukung oleh pengalaman positif, serta keyakinan bahwa risiko dapat diminimalkan. Kepercayaan berperan penting dalam memperkuat sikap positif terhadap penggunaan QRIS, sehingga keberadaan risiko tidak mengurangi niat pengguna untuk terus menggunakannya secara berkelanjutan.

Penelitian ini memberikan kontribusi bagi penyedia layanan QRIS dalam mengidentifikasi aspek-aspek penting yang perlu diperhatikan untuk membangun dan menjaga kepercayaan pengguna. Temuan menunjukkan bahwa mahasiswa di Purwokerto lebih dipengaruhi oleh persepsi manfaat seperti kemudahan akses dan efisiensi transaksi, dibandingkan dengan persepsi risiko dalam menentukan niat penggunaan berkelanjutan. Oleh karena itu, penyedia layanan disarankan untuk terus mengoptimalkan pengalaman pengguna secara nyata agar sikap positif terhadap manfaat QRIS dapat diperkuat. Meskipun demikian, potensi risiko tetap harus dikelola dengan baik sebagai bentuk tanggung jawab dalam menjaga kualitas dan keamanan layanan.

Keberhasilan suatu sistem pembayaran digital bergantung pada dua pihak, yaitu pengguna akhir sebagai konsumen, dan merchant sebagai penerima pembayaran. Oleh karena itu, untuk penelitian selanjutnya, penting untuk memperdalam analisis mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan QRIS dari perspektif merchant, guna memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai keberlanjutan adopsi sistem pembayaran digital pada kedua belah pihak.

REFERENSI

- Ali, M., Raza, S. A., Khamis, B., Puah, C. H., & Amin, H. (2021). How perceived risk, benefit and trust determine user Fintech adoption: a new dimension for Islamic finance. In *Foresight* (Vol. 23, Nomor 4). <https://doi.org/10.1108/FS-09-2020-0095>
- Azizah, S. N. (2018). *Analysis of Factors Affecting Application of Computer-Based Accounting Information System on Banking Sector*. *231(Amca)*, 382–385. <https://doi.org/10.2991/amca-18.2018.105>
- Azizah, S. N., Endratno, H., & Harjono, H. (2022). Analysis of Digital Legal Acceptance based on the Technology Acceptance Model 3 (TAM3). *Kosmik Hukum*, *22*(3), 212. <https://doi.org/10.30595/kosmikhukum.v22i3.15647>
- Bagus Prasasta Sudiarmika, N., & Ayu Oka Martini, I. (2022). Faktor-Faktor mempengaruhi Niat Pelaku UMKM Kota Denpasar menggunakan QRIS. *JMM Unram - Master of management journal*, *11*(3), 239–254. <https://doi.org/10.29303/jmm.v11i3.735>
- Benlian, A., & Hess, T. (2011). Opportunities and risks of software-as-a-service: Findings from a survey of IT executives. *Decision Support Systems*, *52*(1), 232–246. <https://doi.org/10.1016/j.dss.2011.07.007>
- Chandra, M. B., & Kohardinata, D. C. (2021). Dampak Persepsi Manfaat dan Persepsi Risiko terhadap Fintech Continuance Intention pada E-wallet. In *PERFORMA: Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis* (Vol. 6, Nomor 5).
- Devina, S., & Waluyo. (2016). Pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, kecepatan, keamanan dan kerahasiaan serta kesiapan teknologi informasi wajib pajak terhadap penggunaan e-Filing bagi wajib pajak orang pribadi di Kota Tangerang, Kecamatan Karawaci. *Ultimaccounting: Jurnal Ilmu Akuntansi*, *8*(1), 75–91.
- Diana, N., & Leon, F. M. (2020). Factors Affecting Continuance Intention of FinTech Payment among Millennials in Jakarta. *European Journal of Business and Management Research*, *5*(4). <https://doi.org/10.24018/ejbmr.2020.5.4.444>
- Dianawati, P. S., & Kusuma, P. S. A. J. (2025). Menguak minat Generasi “Z” di Denpasar mengadopsi QRIS. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, *6*(3), 1084–1094. <https://doi.org/10.47467/elmal.v6i3.6638>
- Ema Fitriyani, A. airiza gunanto. (2024). *Melonjak Volume Transaksi QRIS karena Fenomena Cashless Gen Z*. Kumparan Bisnis. <https://kumparan.com/kumparanbisnis/melonjak-volume-transaksi-qriskarena-fenomena-cashless-gen-z-23polVWZMsA/full>
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, attitude, intention, and behavior: An introduction to theory and research*. Reading, MA: Addison-Wesley

- Fitriati, A., Tubastuvi, N., Mudjiyanti, R., & Wahyuni, S. (2024). Mobile banking acceptance model for Generation Z: The role of trust, self-efficacy, and enjoyment. *Journal of Accounting and Investment*, 25(3), 1–16. <https://doi.org/10.18196/jai.v25i3.21639>
- Foster, B., Hurriyati, R., & Johansyah, M. D. (2022). The effect of product knowledge, perceived benefits, and perceptions of risk on Indonesian student decisions to use e-wallets for Warunk Upnormal. *Sustainability*, 14(11), 6475. <https://doi.org/10.3390/su14116475>
- Gefen, D. (2000). E-commerce: The role of familiarity and trust. *Omega*, 28(6), 725–737. [https://doi.org/10.1016/S0305-0483\(00\)00021-9](https://doi.org/10.1016/S0305-0483(00)00021-9)
- Ghassani, A., Raharso, S., & Tiorida, E. (2024). Pengaruh persepsi kemudahan, persepsi kegunaan, dan persepsi kepercayaan terhadap niat menggunakan mobile banking: Kasus penggunaan aplikasi BCA Mobile di Kota Bandung. *VISA: Journal of Vision and Ideas*, 4(2), 1059–1078. <https://doi.org/10.47467/visa.v4i2.3185>
- Hair, J. F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2011). PLS-SEM: Indeed a silver bullet. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 19(2), 139–152. <https://doi.org/10.2753/MTP1069-6679190202>
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2014). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. SAGE Publications
- Hamid, R. S., Anwar, S. M., Salju, Rahmawati, Hastuti, & Lumoindong, Y. (2019). Using the triple helix model to determine the creativity a capabilities of innovative environment. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 343(1). <https://doi.org/10.1088/1755-1315/343/1/012144>
- Hanifah, T. R., & Mukhlis, I. (2022). Pengaruh Efektivitas, Hedonis, Kemanfaatan, Dan Kepercayaan Terhadap Minat Mahasiswa Universitas Negeri Malang Dalam Menggunakan Layanan ShopeePAY: Pendekatan Technology Acceptance Model. *Ecobisma (Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen)*, 9(2), 69–83. <https://doi.org/10.36987/ecobi.v9i2.2711>
- Hu, Z., Ding, S., Li, S., Chen, L., & Yang, S. (2019). Adoption intention of fintech services for bank users: An empirical examination with an extended technology acceptance model. *Symmetry*, 11(3). <https://doi.org/10.3390/sym11030340>
- Indiani, N. L. P., & Febriandari, S. N. S. (2021). Key antecedents of consumer purchasing behaviour in emerging online retail market. *Cogent Business and Management*, 8(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2021.1978370>
- Kim, D. J., Ferrin, D. L., & Rao, H. R. (2008). A trust-based consumer decision-making model in electronic commerce: The role of trust, perceived risk, and their antecedents. *Decision Support Systems*, 44(2), 544–564. <https://doi.org/10.1016/j.dss.2007.07.001>
- Laloan, W. T. J., Wenas, R. S., & Loindong, S. S. R. (2023). Pengaruh kemudahan penggunaan, persepsi manfaat, dan risiko terhadap minat pengguna e-payment QRIS pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 11(2), 375–386. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/48312>
- Li, J., Chen, T., Li, S., & Hu, B. (2024). Honor the Contract? Effects of Algorithmic Recommendation System Features on Perceived Benefits, Privacy Risk, and Continuance Intention to Use TikTok. *International Journal of Human-Computer Interaction*. <https://doi.org/10.1080/10447318.2024.2436736>
- Maharani, S. A., & Sundari, E. (2024). Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Trust dan Security terhadap Behavioral Intention to Use BRI Mobile (Studi Kasus: pada Pengguna BRImo di Kota Pekanbaru). *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan dan Kemasyarakatan*, 18(1), 161. <https://doi.org/10.35931/aq.v18i1.2975>
- Mandagi, C., Lapian, J., & Tumewu, F. J. (2021). Antecedent fintech continuance intention in

- Manado (Case study: GoPay). *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis, dan Akuntansi*, 9(4), 415–427.
- Mascarenhas, A. B., Perpétuo, C. K., Barrote, E. B., & Perides, M. P. (2021). The influence of perceptions of risks and benefits on the continuity of use of fintech services. *Brazilian Business Review*, 18(1), 1–21. <https://doi.org/10.15728/BBR.2021.18.1.1>
- Nurikmah, T., Mudjiyanti, R., Santoso, S. B., & Amir. (2023). The Influence of Perceived Ease, Perceived Risk, System Security, and Service Quality on Trust in Transactions Using Shopee E-commerce. *Innovation Business Management and Accounting Journal*, 2(4), 264–274. <https://doi.org/10.56070/ibmaj.v2i4.70>
- Nurlaily, F., Aini, E. K., & Asmoro, P. S. (2021). Understanding the fintech continuance intention of Indonesian users: The moderating effect of gender. *Business: Theory and Practice*, 22(2), 290–298. <https://doi.org/10.3846/btp.2021.13880>
- Paleni, H., & Indah, T. P. (2024). Pengaruh perceived usefulness, perceived ease of use dan perceived risk terhadap minat penggunaan e-payment QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) pada mahasiswa Prodi Manajemen Universitas Bina Insan. *Prosiding The 3rd Economic, Social, Culture, and Academic Forum (ESCAF)*, 390–398.
- Park, J., Amendah, E., Lee, Y., & Hyun, H. (2018). M-payment service: Interplay of perceived risk, benefit, and trust in service adoption. *Human Factors and Ergonomics In Manufacturing*, 29(1), 31–43. <https://doi.org/10.1002/hfm.20750>
- Prabowo, D. (2019). Pengaruh Perceived Risk dan Perceived Technology terhadap Online Purchase Intention Pada Shopee dengan Online Trust Sebagai Variabel Mediasi (Studi Empiris terhadap Masyarakat Magelang). *Prosiding 2nd Business and Economics Conference In Utilizing of Modern Techonolgy*, 1(1), 799–810.
- Pramestiani, A. P., Fitriati, A., Santoso, S. B., & Azizah, S. N. (2025). Model penerimaan QRIS: Studi pada mahasiswa di Purwokerto. *Journal of Accounting and Finance Management*, 5(6), 1253–1270.
- Purnama, E. S., Suryadi, N., & Andarwati, A. (2023). The Influence of Perceived Risk and Perceived Benefits on Continuance Intention to Adopt Fintech P2P Lending Mediated by Trust in Indonesia. *Journal of Business and Management Review*, 4(10), 754–770. <https://doi.org/10.47153/jbmr410.8522023>
- Putri Darwiyani, A., Ahda Mahira, A., Maharani, M., Syariah, P., & Konseling, B. (2023). *Fenomena Penggunaan QRIS dalam Pembangunan Ekonomi Kreatif Menuju Indonesia Emas 2045*
- Putri, P. A., Taufiqurrahman, & Noviasari, H. (2024). Pengaruh persepsi manfaat dan persepsi kemudahan penggunaan melalui kepercayaan terhadap keputusan penggunaan QRIS pada mahasiswa generasi Z di Kota Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, 9(2), 296–316. <https://jim.usk.ac.id/EKM/article/view/30017>
- Putritama, A. (2019). The mobile payment fintech continuance usage intention in Indonesia. *Jurnal Economia*, 15(2), 243–258. <https://doi.org/10.21831/economia.v15i2.26403>
- Rahmayanti, P. L. D., & Rahyuda, I. K. (2020). The role of trust in mediating the effect of perceived risk and subjective norm on continuous usage intention on GoPay users in Denpasar. *Russian Journal of Agricultural and Socio-Economic Sciences*, 108(12), 69–80. <https://doi.org/10.18551/rjoas.2020-12.09>
- Ryu, H. S. (2018). What makes users willing or hesitant to use Fintech?: the moderating effect of user type. *Industrial Management and Data Systems*, 118(3), 541–569. <https://doi.org/10.1108/IMDS-07-2017-0325>
- Sari, H. C. (2022). The Impact of Perceived Risk, Perceived Benefit, and Trust on Customer Intention To Use Tokopedia A pps. *Jurnal Bisnis Strategi*, 31(2), 145–149.
- Savitha, B., Hawaldar, I. T., & Kumar K, N. (2022). Continuance intentions to use FinTech peer-to-peer payments apps in India. *Heliyon*, 8(11), e11654.

- <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2022.e11654>
- Sienatra, K. (2020). Dampak persepsi manfaat dan persepsi risiko terhadap fintech continuance intention pada generasi milenial di Surabaya. *Jurnal Nusantara Aplikasi Manajemen Bisnis*, 5(1), 1–12. <https://doi.org/10.29407/nusamba.v5i1.14225>
- Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., Chan, F. K. Y., Hu, P. J. H., & Brown, S. A. (2011). Extending the two-stage information systems continuance model: Incorporating UTAUT predictors and the role of context. *Information Systems Journal*, 21(6), 527–555. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2575.2011.00373.x>
- Venny Setyadi, E., Suarly, R., Handoko, R., & Ali, A. (2020). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Continuance Intention dari Pengguna Pada Layanan M-Payment (Studi Kasus Go-Pay). *Kajian Branding Indonesia*, 2(2), 162–200. <https://doi.org/10.21632/kbi.2.2.162-200>
- Wachid, M. N. (2024). Transaksi QRIS Credinex Berhasil Namun Saldo Tidak Masuk ke Merchant. *Media Konsumen*. <https://mediakonsumen.com/2024/10/10/surat-pembaca/transaksi-qriskredinex-berhasil-namun-saldo-tidak-masuk-ke-merchant>
- Wang, Z., & Li, H. (2016). Factors Influencing Usage of Third Party Mobile Payment Services in China: An Empirical Study. *UPPSALA Universitas*, 1–52.
- Wijaya, I. D., Astuti, E. S., Yulianto, E., & Abdillah, Y. (2024). The Mediation Role of Perceived Risk, Trust, and Perceived Security Toward Intention to Use in the Model of Fintech Application Adoption: An Extension of TAM. *KnE Social Sciences*. <https://doi.org/10.18502/kss.v9i11.15804>
- Winarto, Y. (2024). *Kasus Penyalahgunaan QRIS, Pengamat Teknologi: Tanggungjawab Seluruh Pihak*. Kontan. <https://keuangan.kontan.co.id/news/kasus-penyalahgunaan-qrisk-pengamat-teknologi-tanggungjawab-seluruh-pihak>
- Yudiantara, P. O., & Widagda, I. G. N. J. A. (2022). role of trust in mediating the effect of perceived usefulness and perceived ease of use on decisions to use the LinkAja digital wallet. *International journal of health sciences*, 6310–6327. <https://doi.org/10.53730/ijhs.v6ns4.11176>
- Zain, F., & Andhaniwati, E. (2023). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Dan Kebiasaan Terhadap Penggunaan Aplikasi Fintech Payment Go-Pay. *Jurnal Akuntansi*, 19(01), 104–117.
- Zavolokina, L., Dolata, M., & Schwabe, G. (2016). The FinTech phenomenon: antecedents of financial innovation perceived by the popular press. In *Financial Innovation* (Vol. 2, Nomor 1). SpringerOpen. <https://doi.org/10.1186/s40854-016-0036-7>
- Zhao, H., & Khaliq, N. (2024). In quest of perceived risk determinants affecting intention to use fintech: Moderating effects of situational factors. *Technological Forecasting and Social Change*, 207. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2024.123599>