

## ***The Effect Of Perceived Usefulness And Perceived Ease Of Use On The Successful Adoption Of Qris By Msmes In Mataram City***

### **Pengaruh Persepsi Kegunaan Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Keberhasilan Adopsi Qris Oleh Umkm Di Kota Mataram**

**Mulyadi<sup>1\*</sup>, Agus Priyatno<sup>2</sup>, Muhammad Ali<sup>3</sup>**

Program Magister Ilmu Administrasi, Bidang Minat Administrasi Publik,  
Universitas Terbuka  
mulyadiabin@gmail.com

#### **Abstract**

*This study aims to examine the extent to which perceived usefulness and perceived ease of use contribute to the successful adoption of Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) among Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) in Mataram City. As a nationally established digital payment standard, QRIS is expected to enhance transaction efficiency, broaden access to financial services, and accelerate digital transformation within the MSME sector. Nevertheless, the success of its implementation is closely tied to the degree of user acceptance toward this technology. This study employs a quantitative approach through a survey method, involving 100 QRIS-using MSME operators in Mataram City as the sample, selected through purposive sampling. Data were collected using a questionnaire developed based on the Technology Acceptance Model (TAM) framework, encompassing three main variables, namely perceived usefulness, perceived ease of use, and QRIS adoption success. Data analysis was conducted using multiple linear regression. The findings reveal that both perceived usefulness and perceived ease of use exert a positive and significant influence on the successful adoption of QRIS. Furthermore, when examined simultaneously, both variables also proved to have a significant effect on the level of QRIS utilization among MSME operators in Mataram City. These findings indicate that the better MSME operators understand the benefits and ease of using QRIS, the greater their inclination to adopt the digital payment system in their business activities. On this basis, the results of this study are expected to serve as a reference for local governments, Bank Indonesia, and relevant financial institutions in formulating socialization strategies and strengthening digital literacy initiatives to promote the optimal and sustainable utilization of QRIS.*

**Keywords:** QRIS, Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, Adoption Success, MSMEs Mataram City.

#### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji sejauh mana persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan berkontribusi terhadap keberhasilan penerapan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) di kalangan pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Kota Mataram. Sebagai standar pembayaran digital yang ditetapkan secara nasional, QRIS diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dalam bertransaksi, memperluas jangkauan layanan keuangan, sekaligus mengakselerasi transformasi digital di sektor UMKM. Meski demikian, keberhasilan implementasinya tidak terlepas dari seberapa besar penerimaan pengguna terhadap teknologi ini. Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif melalui metode survei dengan melibatkan 100 pelaku UMKM pengguna QRIS di Kota Mataram sebagai sampel, yang dipilih secara purposive sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner yang dikembangkan berdasarkan kerangka Technology Acceptance Model (TAM), mencakup tiga variabel utama, yaitu persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, dan keberhasilan adopsi QRIS. Analisis data dilakukan dengan teknik regresi linier berganda. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa baik persepsi kegunaan maupun persepsi kemudahan penggunaan memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keberhasilan adopsi QRIS. Lebih lanjut, secara bersama-sama kedua variabel tersebut juga terbukti berpengaruh nyata terhadap tingkat pemanfaatan QRIS oleh pelaku UMKM di Kota Mataram. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik pemahaman pelaku UMKM terhadap manfaat dan kemudahan QRIS, semakin tinggi pula kecenderungan mereka untuk mengadopsi sistem pembayaran digital tersebut dalam kegiatan usahanya. Atas dasar itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan

bagi pemerintah daerah, Bank Indonesia, dan lembaga keuangan terkait dalam merancang strategi sosialisasi serta penguatan literasi digital guna mendorong pemanfaatan QRIS secara optimal dan berkelanjutan..

**Kata Kunci:** QRIS, Persepsi Kegunaan, Kemudahan Penggunaan, Keberhasilan Adopsi, UMKM, kota Mataram.

## 1. Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan pilar utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang modern, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Dalam era digitalisasi yang pesat, paradigma pelayanan publik mengalami perubahan signifikan dari model birokrasi konvensional menuju sistem pelayanan berbasis teknologi informasi. Pemerintah dituntut tidak hanya memberikan layanan yang efisien, tetapi juga inovatif dan adaptif terhadap perkembangan teknologi serta kebutuhan masyarakat yang semakin dinamis. Dalam ranah pelayanan publik, layanan keuangan memegang peranan strategis dalam memperkuat struktur ekonomi nasional. Layanan keuangan digital mendorong efisiensi transaksi, mempercepat inklusi keuangan, serta membuka akses ekonomi bagi masyarakat luas, termasuk Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Salah satu isu utama dalam sistem pembayaran adalah kebutuhan standarisasi transaksi digital yang mendukung interoperabilitas, keamanan, dan efisiensi, sejalan dengan Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT). Transformasi ini sejatinya bukan sekadar pergantian alat atau medium layanan, melainkan mencerminkan pergeseran mendasar dalam cara negara berinteraksi dengan warganya. Pemerintahan yang semula beroperasi secara tertutup dan hirarkis kini dituntut untuk menjadi lebih terbuka, partisipatif, dan responsif. Dalam konteks ini, teknologi informasi bukan hanya alat bantu administratif, melainkan katalis perubahan struktural dalam tata kelola pemerintahan modern. Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) yang dicanangkan oleh Bank Indonesia pada tahun 2014 menjadi tonggak penting dalam upaya mendorong masyarakat Indonesia beralih dari transaksi tunai ke transaksi non-tunai. Program ini bertujuan meningkatkan kesadaran masyarakat, pelaku usaha, dan berbagai lembaga terhadap penggunaan instrumen pembayaran non-tunai dalam kehidupan sehari-hari, serta mewujudkan *less cash society* yang efisien, inklusif, dan berdaya saing tinggi di tingkat global.

Indonesia negara dengan jumlah penduduk terbesar ke empat di dunia dan struktur perekonomian yang bertumpu pada sektor UMKM, Indonesia menempatkan pengembangan sektor ini merupakan salah satu sektor prioritas utama dalam agenda pembangunan ekonomi nasional. Berdasarkan data Kementerian Koperasi dan UMKM, hingga Desember 2024 terdapat sekitar 64,2 juta unit UMKM yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Dukungan yang kuat terhadap sektor ini dinilai sangat penting dalam rangka mendorong percepatan transformasi ekonomi digital sekaligus memperkuat daya saing Indonesia di tingkat global. Dalam rangka menyeragamkan berbagai standar QR Code yang sebelumnya digunakan oleh beragam penyelenggara jasa sistem pembayaran, pemerintah melalui Bank Indonesia meluncurkan *Quick Response Code* Indonesian Standard atau yang lebih dikenal dengan sebutan QRIS pada tahun 2019. Kehadiran QRIS menjadikan transaksi digital lebih praktis, efisien, dan terjamin keamanannya karena hanya memerlukan satu kode QR universal yang dapat digunakan di berbagai platform pembayaran. Penerapan QRIS didukung oleh sejumlah regulasi strategis, antara lain Peraturan Anggota Dewan Gubernur Bank

Indonesia Nomor 21/18/PADG/2019 tentang Implementasi Standar Nasional QR Code untuk Pembayaran, Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/23/PBI/2020 tentang Sistem Pembayaran, serta Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 21/25/DKSP Tahun 2019. Regulasi-regulasi tersebut secara komprehensif mengatur berbagai aspek teknis dan operasional, mencakup kewajiban penggunaan QRIS oleh seluruh penyelenggara jasa sistem pembayaran, spesifikasi teknis kode QR, ketentuan interoperabilitas antarsistem, standar keamanan transaksi, hingga mekanisme perlindungan bagi konsumen.

UMKM di Indonesia tidak hanya menjadi tulang punggung perekonomian dari sisi jumlah unit usaha, tetapi juga berkontribusi besar dalam penyerapan tenaga kerja dan pembentukan Produk Domestik Bruto (PDB) nasional. Menurut data Kementerian Koperasi dan UKM, sektor UMKM menyerap lebih dari 97 persen total tenaga kerja nasional dan berkontribusi sekitar 60 persen terhadap PDB Indonesia. Dengan kontribusi yang demikian besar, penguatan kapasitas dan daya saing UMKM menjadi agenda strategis yang tidak dapat ditunda, terutama melalui percepatan adopsi teknologi digital. Peluncuran QRIS pada 17 Agustus 2019 merupakan salah satu terobosan paling signifikan dalam sejarah sistem pembayaran nasional Indonesia. Dengan QRIS, konsumen tidak perlu lagi mengunduh berbagai aplikasi pembayaran yang berbeda untuk setiap merchant; cukup satu kode QR yang dapat dibaca oleh semua aplikasi pembayaran yang telah bergabung dalam ekosistem QRIS. Standardisasi ini memberikan kenyamanan luar biasa bagi konsumen sekaligus menurunkan biaya infrastruktur bagi pelaku usaha. Regulasi-regulasi tersebut tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga mencerminkan komitmen negara dalam membangun ekosistem pembayaran yang adil, inklusif, dan berdaulat. Dengan kerangka regulasi yang kuat, QRIS diposisikan sebagai infrastruktur publik digital yang dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, dari pedagang kaki lima di pinggir jalan hingga pelaku usaha e-commerce dengan skala nasional. Kesetaraan akses inilah yang menjadi fondasi keberhasilan program inklusi keuangan nasional. Dalam implementasinya, QRIS dikembangkan dalam beberapa jenis yang disesuaikan dengan kebutuhan transaksi merchant dan konsumen.

Bank Indonesia mengklasifikasikan QRIS ke dalam dua kategori utama berdasarkan sifat kode QR yang digunakan, yaitu QRIS Statis dan QRIS Dinamis, serta mengembangkan modalitas transaksi tambahan untuk mendukung berbagai skenario pembayaran yang lebih luas. QRIS Statis adalah jenis QRIS yang kode QR-nya bersifat tetap dan tidak berubah meskipun digunakan untuk berbagai transaksi yang berbeda, sangat cocok digunakan oleh usaha mikro dan UMKM karena tidak memerlukan perangkat tambahan. QRIS Dinamis menghasilkan kode QR yang baru dan unik untuk setiap transaksi dengan nominal yang sudah tertanam langsung, lebih sesuai untuk merchant dengan volume transaksi tinggi. Selain itu, terdapat QRIS Tanpa Tatap Muka (QRIS TTM) yang memungkinkan transaksi melalui media digital seperti WhatsApp atau email, QRIS Transfer dan Tarik Tunai, QRIS Cross-Border untuk transaksi lintas negara di kawasan ASEAN, serta QRIS pada sektor khusus seperti donasi, zakat, parkir, transportasi, dan pembayaran pajak daerah. Menurut Bank Indonesia, QRIS memberikan manfaat bagi Merchant atau pedagang antara lain: penjualan berpotensi meningkat karena dapat menerima pembayaran dari berbagai aplikasi berbasis QR, meningkatkan branding usaha dan citra profesional, lebih praktis karena cukup menggunakan satu QRIS untuk semua transaksi; mengurangi biaya pengelolaan kas; terhindar dari risiko peredaran uang

palsu, transaksi tercatat secara otomatis serta membangun informasi credit profile yang memudahkan akses pembiayaan. Selain itu, adopsi QRIS juga membuka peluang bagi UMKM untuk mengakses ekosistem keuangan yang lebih luas, di mana data transaksi digital dapat dimanfaatkan sebagai bukti kapasitas usaha dalam proses pengajuan kredit atau pembiayaan. Bagi konsumen, QRIS memberikan manfaat berupa kemudahan transaksi tanpa uang tunai, cukup satu QRIS yang berlaku untuk semua aplikasi pembayaran, serta keamanan karena seluruh penyelenggara QRIS berizin resmi dan berada di bawah pengawasan Bank Indonesia

Sejalan dengan implementasi regulasi tersebut, seluruh perbankan nasional dan penyelenggara dompet elektronik di Indonesia telah mengintegrasikan fitur QRIS dalam layanannya, sehingga memungkinkan konsumen bertransaksi dengan satu aplikasi pembayaran di seluruh Merchant atau pedagang yang mendukung QRIS. Hal ini mendorong kemudahan transaksi non-tunai dan menjadi bagian dari strategi nasional untuk mempercepat digitalisasi sistem pembayaran dan mendukung tercapainya target inklusi keuangan yang berkelanjutan. Secara nasional, adopsi QRIS menunjukkan perkembangan positif. Hingga Desember 2024, berdasarkan data Bank Indonesia, jumlah Merchant atau pedagang yang terdaftar sebagai penerima pembayaran QRIS tercatat sebanyak 35,8 juta. Capaian ini mencerminkan meningkatnya kepercayaan pelaku usaha terhadap penggunaan instrumen pembayaran digital. Meskipun demikian, angka tersebut masih lebih rendah dibandingkan jumlah UMKM yang mencapai 64,2 juta unit. Artinya, masih terdapat lebih dari 28 juta UMKM yang belum mengadopsi sistem pembayaran digital berbasis QRIS, sehingga ruang pengembangan dan potensi perluasan implementasi QRIS di Indonesia masih terbuka sangat luas. Pada tingkat regional, Provinsi Nusa Tenggara Barat (selanjutnya disingkat NTB) menunjukkan kemajuan dalam adopsi sistem pembayaran digital. Berdasarkan data Dinas Koperasi dan UKM NTB, terdapat 324.624 unit UMKM pada tahun 2023. Di sisi lain, data dari Unit Implementasi Kebijakan Sistem Pembayaran Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi NTB per Februari 2025 menunjukkan 355.374 Merchant QRIS telah didaftarkan oleh UMKM di NTB.

Jika dibandingkan dengan tingkat nasional, berdasarkan data Bank Indonesia per Desember 2024, terdapat sekitar 35,8 juta Merchant QRIS di seluruh Indonesia dari total 64,2 juta UMKM, yang menunjukkan tingkat adopsi QRIS secara nasional sekitar 55,8 persen. Sementara itu, di NTB, rasio Merchant QRIS terhadap jumlah UMKM mencapai sekitar 109,5 persen, yang mengindikasikan bahwa sebagian UMKM memiliki lebih dari satu QRIS. Meskipun angka ini tampak tinggi, hal tersebut belum tentu mencerminkan keberhasilan penggunaan secara aktif dan konsisten. Permasalahannya, meskipun angka adopsi di NTB terlihat progresif secara kuantitatif, belum ada jaminan bahwa penggunaan QRIS telah benar-benar optimal dan berkelanjutan di kalangan UMKM, khususnya di Kota Mataram. Oleh karena itu, diperlukan kajian lebih lanjut untuk mengetahui apakah persepsi pelaku UMKM terhadap kegunaan dan kemudahan penggunaan QRIS memengaruhi keberhasilan adopsi teknologi tersebut. Khusus di Kota Mataram sebagai pusat kegiatan ekonomi di NTB, tercatat sebanyak 97.199 Merchant QRIS hingga Februari 2025 (Bank Indonesia Provinsi NTB). Kota Mataram menjadi wilayah dengan jumlah Merchant QRIS tertinggi di NTB, yang menunjukkan tingginya adopsi sistem pembayaran digital di kawasan tersebut. Namun, sebagaimana hasil Focus Group Discussion (FGD) antara Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi NTB dan Pemerintah

Daerah NTB, implementasi QRIS masih menghadapi sejumlah kendala. Tantangan utama meliputi keterbatasan infrastruktur jaringan internet di beberapa wilayah, tingkat literasi digital yang belum merata, resistensi perilaku dari transaksi tunai ke non tunai, serta kekhawatiran keamanan dan penggunaan.

Disparitas antara jumlah merchant QRIS dan total UMKM menunjukkan bahwa masih terdapat potensi yang sangat besar untuk perluasan adopsi QRIS di Indonesia. Kesenjangan ini dapat dipersempit melalui berbagai pendekatan strategis, mulai dari penguatan edukasi dan literasi digital, penyederhanaan proses pendaftaran merchant, penyesuaian tarif layanan, hingga pengembangan infrastruktur digital di daerah-daerah yang masih memiliki keterbatasan konektivitas internet. Upaya kolaboratif antara pemerintah, Bank Indonesia, dan sektor swasta menjadi kunci dalam mempercepat perluasan ekosistem QRIS secara merata di seluruh pelosok nusantara. Capaian NTB yang melampaui angka 100 persen rasio merchant QRIS terhadap jumlah UMKM merupakan fenomena yang menarik perhatian. Keunggulan ini tidak terlepas dari peran aktif Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi NTB yang secara konsisten menyelenggarakan program edukasi, sosialisasi, dan pendampingan bagi pelaku UMKM. Program-program tersebut dirancang untuk menurunkan hambatan teknis dan psikologis yang sering menjadi penghalang bagi pelaku usaha tradisional dalam mengadopsi teknologi pembayaran digital. Di NTB, rasio Merchant QRIS terhadap jumlah UMKM mencapai sekitar 109,5 persen; hal ini juga dimungkinkan karena satu pelaku usaha dapat memiliki lebih dari satu akun atau kanal pembayaran QRIS, sehingga jumlah merchant tidak selalu merepresentasikan jumlah pengguna unik. Dalam penelitian ini, keberhasilan adopsi QRIS tidak hanya diukur dari kepemilikan atau pendaftaran sebagai merchant, tetapi dari penggunaan aktual, frekuensi transaksi, serta keberlanjutan penggunaan dalam aktivitas usaha. Fenomena kesenjangan antara adopsi kuantitatif dan penggunaan aktual ini merupakan permasalahan yang lazim ditemukan dalam implementasi kebijakan teknologi di negara berkembang. Banyak pelaku usaha yang mendaftarkan diri sebagai merchant QRIS hanya untuk memenuhi persyaratan administratif atau mengikuti tren, namun dalam praktiknya masih mengandalkan transaksi tunai sebagai metode utama. Kondisi ini menandakan bahwa keberhasilan adopsi teknologi tidak cukup diukur dari angka pendaftaran semata, melainkan harus dilihat dari frekuensi penggunaan aktual, kepuasan pengguna, dan keberlanjutan adopsi dalam jangka panjang. Sebagai ibu kota provinsi dan pusat perekonomian NTB, Kota Mataram memiliki karakteristik unik yang membedakannya dari daerah lain di provinsi tersebut. Kepadatan penduduk yang lebih tinggi, infrastruktur yang lebih memadai, serta konsentrasi pelaku usaha dari berbagai sektor membuat Kota Mataram menjadi laboratorium ideal untuk mengkaji dinamika adopsi teknologi pembayaran digital. Selain itu, keberadaan berbagai pusat perbelanjaan, pasar tradisional, sentra kuliner, dan kawasan wisata di Kota Mataram menciptakan ekosistem bisnis yang beragam dengan kebutuhan sistem pembayaran yang berbeda-beda.

Pendekatan Technology Acceptance Model (selanjutnya disingkat TAM) menjadi kerangka Analisis yang relevan untuk memahami fenomena ini, dengan menitikberatkan pada dua variabel utama, yaitu Persepsi Kegunaan / Perceived usefulness (selanjutnya disingkat PU) dan Kemudahan Penggunaan / Perceived ease of use (selanjutnya disingkat PEOU). Oleh karena itu, penelitian ini yang berjudul "Pengaruh Persepsi Kegunaan dan Kemudahan Penggunaan terhadap Keberhasilan

Adopsi QRIS oleh UMKM di Kota Mataram" dilaksanakan untuk mengisi kesenjangan tersebut. Serta diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam memperkuat strategi transformasi digital sektor UMKM yang lebih adaptif, partisipatif, dan berorientasi pada kebutuhan riil pengguna. Dengan mengkaji secara mendalam faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan adopsi QRIS, hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi landasan dalam penyusunan kebijakan public dan perancangan layanan berbasis teknologi yang lebih inklusif, berkelanjutan, dan sesuai dengan karakteristik pelaku UMKM. TAM telah terbukti menjadi salah satu kerangka teoritis paling robust dalam memprediksi penerimaan teknologi oleh pengguna individu maupun organisasi. Keberhasilan TAM dalam berbagai konteks penelitian lintas budaya dan sektor menjadikannya alat analisis yang tepat untuk memahami kompleksitas adopsi QRIS oleh pelaku UMKM di Kota Mataram. Lebih dari sekadar model teoritis, TAM juga memberikan implikasi praktis bagi perancang kebijakan dan pengembang sistem dalam menciptakan teknologi yang benar-benar dapat diterima dan digunakan secara optimal oleh target penggunanya. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara empiris pengaruh persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan terhadap keberhasilan adopsi QRIS oleh UMKM di Kota Mataram. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan dasar analitis bagi perumusan kebijakan yang lebih tepat dalam mendorong pemanfaatan sistem pembayaran digital di sektor UMKM.

## 2. Metode

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif, yaitu suatu pendekatan yang menekankan pada pengumpulan dan analisis data numerik untuk menjelaskan fenomena yang diteliti secara sistematis dan terukur dengan jenis penelitian eksplanatori, yang diaman bertujuan untuk mengungkap untuk menggambarkan hubungan kausal antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis. Landasan konseptual penelitian ini mengacu pada teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang digagas oleh Davis (1989), di mana teori tersebut menjelaskan bahwa penerimaan individu terhadap suatu teknologi dipengaruhi oleh dua faktor utama, yakni persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan, yang pada akhirnya membentuk niat dan perilaku pengguna dalam mengadopsi teknologi tersebut. Model TAM ini kemudian diterapkan untuk menganalisis penerimaan teknologi pembayaran digital QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) oleh usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). di Kota Mataram. Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh pelaku UMKM di Kota Mataram yang telah memanfaatkan QRIS sebagai instrumen transaksi pembayaran dalam kegiatan usahanya. Dari populasi tersebut, sebanyak 100 responden ditetapkan sebagai sampel penelitian melalui te

Teknik *purposive sampling*, dengan kriteria utama bahwa responden merupakan pelaku UMKM yang secara aktif menggunakan QRIS dalam operasional bisnisnya sehari-hari. Data penelitian dikumpulkan melalui kuesioner yang dikonstruksi berdasarkan variabel-variabel dalam model TAM, meliputi persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, dan keberhasilan adopsi QRIS, dengan pengukuran yang dilakukan menggunakan skala Likert lima tingkat. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan metode regresi linier berganda menggunakan bantuan perangkat lunak IBM SPSS Statistics. Proses analisis mencakup beberapa tahapan sistematis, yaitu uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian, uji asumsi

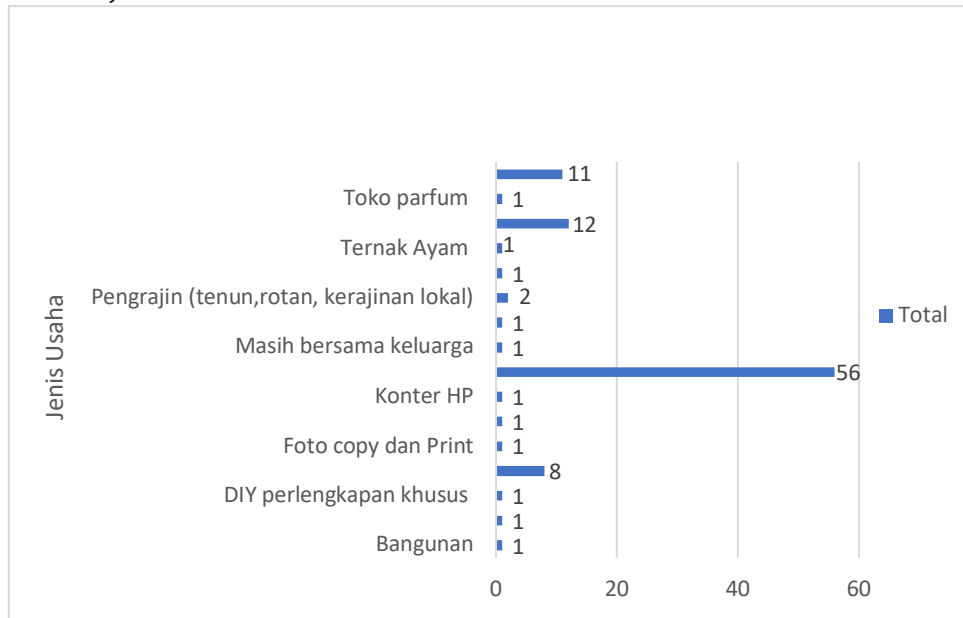
klasik, uji parsial melalui uji t, uji simultan melalui uji F, serta perhitungan koefisien determinasi ( $R^2$ ) guna mengukur seberapa besar kontribusi variabel independen dalam menjelaskan variasi pada variabel dependen.

### 3. Hasil dan Pembahasan

#### Karakteristik Responden

Berdasarkan data yang berhasil dikumpulkan dari 100 responden pelaku UMKM di Kota Mataram, diperoleh gambaran karakteristik responden sebagai berikut:

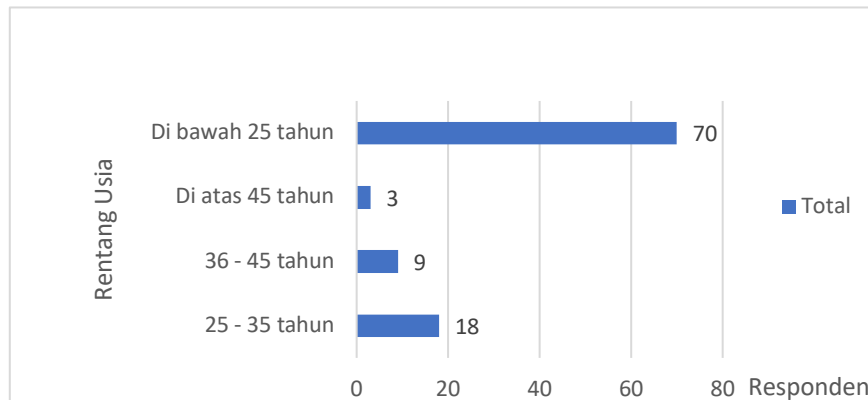
##### a. Berdasarkan Jenis Usaha



**Gambar 1.** Diagram Responden Berdasarkan Jenis Usaha  
Data Primer Diolah, 2026

Berdasarkan Jenis Usaha, sebagian besar responden bergerak di sektor kuliner (makanan & minuman) dengan jumlah 56 responden (56%), diikuti oleh toko kelontong/sembako sebanyak 12 responden (12%), warung kopi/kafe kecil sebanyak 11 responden (11%), dan fashion/pakaian sebanyak 8 responden (8%). Sisanya tersebar pada jenis usaha lain seperti pengrajin, foto copy, konter HP, dan lainnya masing-masing sebesar 1–2 responden. Dominasi sektor kuliner mencerminkan karakteristik UMKM di Kota Mataram yang didominasi oleh usaha penyediaan makanan dan minuman sebagai kebutuhan primer masyarakat.

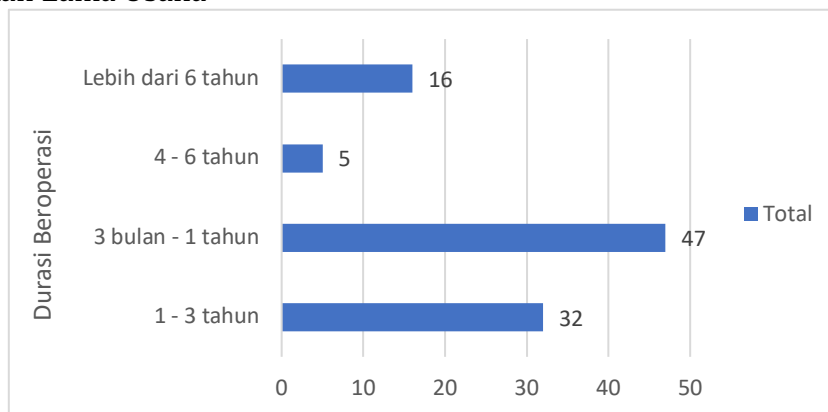
b. Berdasarkan Usia



**Gambar 2.** Diagram Responden Berdasarkan Usia  
Data Primer Diolah, 2026

Berdasarkan Rentang Usia, mayoritas responden berada pada kelompok usia di bawah 25 tahun sebanyak 70 responden (70%), diikuti kelompok usia 25–35 tahun sebanyak 18 responden (18%), usia 36–45 tahun sebanyak 9 responden (9%), dan di atas 45 tahun sebanyak 3 responden (3%). Dominasi responden berusia muda mengindikasikan bahwa pelaku UMKM pengguna QRIS di Kota Mataram didominasi oleh generasi muda yang relatif lebih adaptif terhadap teknologi digital.

c. Berdasarkan Lama Usaha

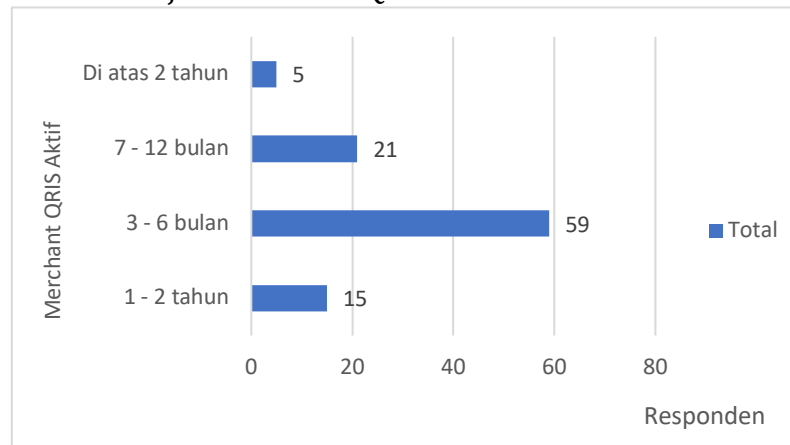


**Gambar 3.** Diagram Responden Berdasarkan Lama Usaha Beroperasi  
Data Primer Diolah, 2026

Berdasarkan Lama Usaha Beroperasi, sebagian besar responden memiliki usaha yang telah beroperasi selama 3 bulan hingga 1 tahun sebanyak 47 responden (47%), diikuti oleh usaha yang telah berjalan selama 1–3 tahun sebanyak 32 responden (32%), lebih dari 6 tahun sebanyak 16 responden (16%), dan 4–6 tahun sebanyak 5 responden (5%). Data ini menunjukkan bahwa mayoritas pelaku UMKM pengguna QRIS di Kota Mataram merupakan usaha yang relatif baru berdiri, yang mengindikasikan bahwa QRIS telah menjadi bagian dari sistem pembayaran yang diadopsi sejak awal pendirian usaha oleh generasi pelaku usaha baru.



## d. Berdasarkan Lama Menjadi Merchant QRIS Aktif



**Gambar 4.** Diagram Responden Berdasarkan Menjadi Merchant QRIS Aktif  
Data Primer Diolah, 2026

Berdasarkan Lama Menjadi Merchant QRIS Aktif, mayoritas responden telah menggunakan QRIS selama 3–6 bulan sebanyak 59 responden (59%), diikuti oleh 1–2 tahun sebanyak 15 responden (15%), 7–12 bulan sebanyak 21 responden (21%), dan lebih dari 2 tahun sebanyak 5 responden (5%). Dominasi responden dengan penggunaan QRIS selama 3–6 bulan menunjukkan bahwa sebagian besar responden masih berada pada tahap awal adopsi, namun telah memenuhi kriteria purposive sampling yang mensyaratkan minimal tiga bulan penggunaan aktif. Hal ini juga mengindikasikan bahwa pertumbuhan merchant QRIS di Kota Mataram tengah mengalami akselerasi yang pesat dalam periode terakhir.

### Analisis Statistik Deskriptif

**Tabel 1.** Hasil Analisis Deskriptif

| Variabel           | N   | Minimum | Maximum | Mean    | Std. Deviation |
|--------------------|-----|---------|---------|---------|----------------|
| X1                 | 100 | 16.00   | 60.00   | 52.7100 | 6.55712        |
| X2                 | 100 | 36.00   | 56.00   | 50.4000 | 4.22336        |
| Y                  | 100 | 27.00   | 45.00   | 37.2800 | 4.23091        |
| Valid N (Listwise) | 100 |         |         |         |                |

Sumber : Data SPSS 25

#### a. Variabel Persepsi Kegunaan (X1)

Variabel Persepsi Kegunaan (X1) memiliki nilai rata-rata (mean) sebesar 52,71 dari skor maksimum 60, yang menunjukkan bahwa sekitar 87,85% dari nilai maksimum telah tercapai. Hal ini mengindikasikan bahwa persepsi kegunaan QRIS berada pada kategori sangat positif di kalangan responden. Nilai minimum sebesar 16,00, yang relatif jauh dari nilai rata-rata, menunjukkan bahwa masih terdapat sebagian kecil pelaku UMKM yang belum sepenuhnya merasakan manfaat QRIS. Kondisi tersebut kemungkinan disebabkan oleh keterbatasan infrastruktur digital atau rendahnya volume transaksi digital pada segmen usaha tertentu. Standar deviasi sebesar 6,56 menunjukkan adanya variasi yang tergolong moderat. Variasi tersebut dapat dijelaskan oleh perbedaan jenis usaha, lokasi, segmen pelanggan, serta tingkat eksposur terhadap teknologi digital yang

dimiliki oleh masing-masing pelaku UMKM di Kota Mataram. Temuan ini menunjukkan bahwa pelaku UMKM tidak hanya mengenal QRIS, tetapi juga telah merasakan manfaatnya secara langsung dalam aktivitas usahanya. Dengan demikian, persepsi yang tinggi terhadap kegunaan QRIS menjadi indikator penting keberhasilan adopsi teknologi, meskipun masih terdapat variasi jawaban yang tergolong moderat.

**b. Variabel Kemudahan Penggunaan (X2)**

Variabel Kemudahan Penggunaan (X2) memiliki nilai minimum 36,00 dan nilai maksimum 56,00, dengan nilai rata-rata sebesar 50,04 serta standar deviasi 4,22. Nilai rata-rata yang relatif tinggi menunjukkan bahwa responden menilai QRIS mudah digunakan dalam kegiatan transaksi mereka. Standar deviasi yang rendah menunjukkan bahwa jawaban responden cenderung homogen atau memiliki kesamaan persepsi mengenai kemudahan penggunaan QRIS. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan QRIS tidak hanya dirasakan oleh kelompok tertentu, tetapi juga secara merata oleh seluruh pelaku UMKM dengan berbagai latar belakang pendidikan dan pengalaman teknologi.

Rentang nilai yang relatif sempit antara nilai minimum (36,00) dan maksimum (56,00), disertai standar deviasi yang rendah (4,22), mengindikasikan bahwa persepsi mengenai kemudahan penggunaan QRIS cukup konsisten di seluruh sampel penelitian. Temuan ini menunjukkan bahwa desain antarmuka QRIS yang sederhana serta program sosialisasi yang dilakukan secara masif oleh Bank Indonesia telah berhasil menciptakan pengalaman pengguna yang relatif seragam dan positif. Jika dibandingkan dengan variabel Persepsi Kegunaan yang memiliki rentang nilai lebih lebar, variabel Kemudahan Penggunaan menunjukkan distribusi data yang lebih merata dan terpusat. Hal ini mencerminkan keberhasilan standarisasi sistem pembayaran QRIS dalam memberikan pengalaman penggunaan yang konsisten bagi seluruh pelaku UMKM, terlepas dari perbedaan latar belakang pendidikan maupun pengalaman teknologi mereka.

**c. Variabel Keberhasilan Adopsi QRIS (Y)**

Variabel Keberhasilan Adopsi QRIS (Y) memiliki nilai minimum 27,00 dan nilai maksimum 45,00, dengan nilai rata-rata sebesar 37,28 dan standar deviasi 4,23. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa tingkat keberhasilan adopsi QRIS oleh pelaku UMKM di Kota Mataram berada pada kategori tinggi, dengan persepsi yang relatif konsisten di antara responden.

Nilai rata-rata keberhasilan adopsi sebesar 37,28 dari nilai maksimum 45 (setara dengan 82,84%) menunjukkan bahwa implementasi QRIS oleh pelaku UMKM di Kota Mataram telah mencapai tingkat yang cukup matang. Temuan ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden tidak hanya telah mengadopsi QRIS, tetapi juga telah mengintegrasikannya secara aktif ke dalam operasional bisnis sehari-hari. Standar deviasi sebesar 4,23, yang relatif kecil dibandingkan nilai rata-rata, menunjukkan bahwa tingkat keberhasilan adopsi tersebar secara merata di antara responden tanpa adanya kelompok yang memiliki perbedaan yang sangat mencolok dibandingkan mayoritas. Secara komparatif, nilai standar deviasi variabel Y (4,23) hampir sama dengan variabel Kemudahan Penggunaan (X2) sebesar 4,22, tetapi lebih kecil dibandingkan variabel Persepsi Kegunaan (X1) sebesar 6,56. Hal ini mengindikasikan bahwa tingkat keberhasilan adopsi QRIS lebih homogen dibandingkan persepsi mengenai kegunaan QRIS yang menunjukkan variasi lebih besar di antara responden.

## Hasil Uji Validitas

**Tabel 1. Uji Validitas**

| Variabel                     | Item  | r-hitung | r-tabel | Keterangan |
|------------------------------|-------|----------|---------|------------|
| Persepsi Kegunaan (X1)       | X1.1  | 0,750    | 0,197   | Valid      |
|                              | X1.2  | 0,608    | 0,197   | Valid      |
|                              | X1.3  | 0,727    | 0,197   | Valid      |
|                              | X1.4  | 0,782    | 0,197   | Valid      |
|                              | X1.5  | 0,632    | 0,197   | Valid      |
|                              | X1.6  | 0,782    | 0,197   | Valid      |
|                              | X1.7  | 0,738    | 0,197   | Valid      |
|                              | X1.8  | 0,830    | 0,197   | Valid      |
|                              | X1.9  | 0,820    | 0,197   | Valid      |
|                              | X1.10 | 0,734    | 0,197   | Valid      |
|                              | X1.11 | 0,652    | 0,197   | Valid      |
|                              | X1.12 | 0,713    | 0,197   | Valid      |
| Kemudahan Penggunaan (X2)    | X2.1  | 0,448    | 0,197   | Valid      |
|                              | X2.2  | 0,432    | 0,197   | Valid      |
|                              | X2.3  | 0,422    | 0,197   | Valid      |
|                              | X2.4  | 0,605    | 0,197   | Valid      |
|                              | X2.5  | 0,589    | 0,197   | Valid      |
|                              | X2.6  | 0,687    | 0,197   | Valid      |
|                              | X2.7  | 0,562    | 0,197   | Valid      |
|                              | X2.8  | 0,609    | 0,197   | Valid      |
|                              | X2.9  | 0,679    | 0,197   | Valid      |
|                              | X2.10 | 0,598    | 0,197   | Valid      |
|                              | X2.11 | 0,603    | 0,197   | Valid      |
|                              | X2.12 | 0,581    | 0,197   | Valid      |
| Keberhasilan Adopsi QRIS (Y) | Y1.1  | 0,567    | 0,197   | Valid      |
|                              | Y1.2  | 0,578    | 0,197   | Valid      |
|                              | Y1.3  | 0,719    | 0,197   | Valid      |
|                              | Y1.4  | 0,710    | 0,197   | Valid      |
|                              | Y1.5  | 0,652    | 0,197   | Valid      |
|                              | Y1.6  | 0,711    | 0,197   | Valid      |
|                              | Y1.7  | 0,805    | 0,197   | Valid      |
|                              | Y1.8  | 0,846    | 0,197   | Valid      |
|                              | Y1.9  | 0,732    | 0,197   | Valid      |

Sumber: Data SPSS 25

Pada tabel 1 dapat diketahui hasil perhitungan r-hitung seluruh poin-poin pertanyaan memiliki nilai lebih besar dari r-tabel, dimana r tabel sebesar 0,197 ( $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$ ), maka seluruh indikator dalam penelitian ini adalah valid dan layak digunakan sebagai instrumen pengukuran dalam penelitian ini. Tingginya koefisien korelasi pada masing-masing item menunjukkan konsistensi internal yang baik antara butir pertanyaan dengan konstruk yang diukur. Tingginya validitas seluruh item mencerminkan kualitas penyusunan instrumen yang baik, di mana setiap pernyataan secara tepat mengukur konstruk yang dimaksud tanpa ambiguitas yang dapat menurunkan validitas pengukuran.

## Uji Reliabilitas

**Tabel 2. Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas**

| Variabel | Cronbach's Alpha | N of Items |
|----------|------------------|------------|
| X1       | 0.918            | 12         |
| X2       | 0.802            | 12         |
| Y        | 0.869            | 9          |

Sumber: Data SPSS 25

Uji Reliabilitas merupakan pengukuran dalam penelitian ini dilakukan dengan menghitung cronbach alpha. Jika nilai alpha lebih besar dari 0.60 maka kuesioner dapat dikatakan memenuhi konsep Reliabilitas (Ghozali,2012:134). Pada tabel 4.3 diketahui bahwa variabel pengaruh Persepsi Kegunaan (X1) mempunyai nilai Cronbach's alpha sebesar 0.918 atau 91.8% termasuk dalam kategori reliabilitas sangat tinggi ( $>0,90$ ), yang menunjukkan konsistensi internal yang luar biasa pada item-item pengukurnya. Artinya, responden menjawab item-item tersebut secara konsisten dan item-item tersebut benar-benar mengukur dimensi yang sama dari konstruk persepsi kegunaan, variabel Kemudahan Penggunaan (X2) mempunyai nilai Cronbach's alpha sebesar 0.802 atau 80.2% dan variabel Keberhasilan Adopsi QRIS (Y) mempunyai nilai Cronbach's alpha sebesar 0.869 atau 86.9% keduanya termasuk kategori reliabilitas tinggi (0,70-0,90), yang lebih dari memadai untuk penelitian ilmu sosial. Tingginya reliabilitas ketiga variabel ini memberikan keyakinan bahwa data bersifat konsisten dan dapat dipercaya untuk digunakan dalam analisis regresi linear berganda pada tahap berikutnya. Semua variabel diatas nilai minimum cronbach alpha 0.60 maka dapat disimpulkan semua variabel reliabel dan layak digunakan sebagai data penelitian

### Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas

**Tabel 3.** Hasil Uji Normalitas  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

|                                          |                         | Unstandardize<br>d Residual |
|------------------------------------------|-------------------------|-----------------------------|
| N                                        |                         | 100                         |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup>         | Mean                    | .0000000                    |
|                                          | Std. Deviation          | 3.27216457                  |
| Most Extreme Differences                 | Absolute                | .085                        |
|                                          | Positive                | .075                        |
|                                          | Negative                | -.085                       |
| Test Statistic                           |                         | .085                        |
| Asymp. Sig. (2-tailed) <sup>c</sup>      |                         | .071                        |
| Monte Carlo Sig. (2-tailed) <sup>d</sup> | Sig.                    | .072                        |
|                                          | 99% Confidence Interval |                             |
|                                          | Lower Bound             | .065                        |
|                                          | Upper Bound             | .078                        |

Sumber: Data SPSS 25

Uji normalitas dalam penelitian ini dilakukan menggunakan *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*. Berdasarkan hasil pengujian pada Tabel 4.4 diperoleh nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,071 dan *Monte Carlo Sig. (2-tailed)* sebesar 0,072. Kedua nilai signifikansi tersebut lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa data residual dalam model regresi berdistribusi normal. Dengan demikian, model penelitian telah memenuhi asumsi normalitas dalam analisis regresi.

## Uji Multikolinieritas

**Tabel 4.** Hasil Uji Multikolinieritas

| Coefficients <sup>a</sup> |                             |            |                                |       |       |                         |       |
|---------------------------|-----------------------------|------------|--------------------------------|-------|-------|-------------------------|-------|
| Model                     | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients Beta | t     | Sig.  | Collinearity Statistics |       |
|                           | B                           | Std. Error |                                |       |       | Tolerance               | VIF   |
| 1                         | (Constant)                  | 4.845      | 4.054                          | 1.195 | .235  |                         |       |
|                           | X1                          | .152       | .058                           | 2.637 | .010  | .774                    | 1.291 |
|                           | X2                          | .488       | .089                           | 5.462 | <.001 | .774                    | 1.291 |

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data SPSS 25

Pengujian multikolinearitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menganalisis nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF) pada masing-masing variabel independen. Model regresi dinyatakan bebas dari multikolinearitas apabila nilai *Tolerance* lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10. Sebaliknya, apabila nilai *Tolerance* kurang dari 0,10 dan nilai VIF melebihi 10, maka model regresi diindikasikan mengalami multikolinearitas. Berdasarkan hasil pengujian yang disajikan pada Tabel 4.5, diketahui bahwa nilai *Tolerance* untuk variabel Persepsi Kegunaan (X1) sebesar 0,774 dan variabel Kemudahan Penggunaan (X2) sebesar 0,774. Sementara itu, nilai VIF untuk kedua variabel tersebut masing-masing sebesar 1,291. Nilai *Tolerance* yang berada di atas 0,10 serta nilai VIF yang berada di bawah 10 menunjukkan bahwa tidak terdapat korelasi yang tinggi antarvariabel independen dalam model regresi. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu pengaruh Persepsi Kegunaan (X1) dan Kemudahan Penggunaan (X2) terhadap Keberhasilan Adopsi QRIS (Y) pada UMKM di Kota Mataram, telah memenuhi asumsi klasik bebas dari multikolinearitas. Oleh karena itu, model regresi tersebut dinilai layak untuk digunakan dalam tahap analisis selanjutnya.

## Uji Heteroskedastisitas

**Tabel 5.** Hasil Uji Heteroskedastisitas

| Coefficients <sup>a</sup> |                             |            |                                |       |      |
|---------------------------|-----------------------------|------------|--------------------------------|-------|------|
| Model                     | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients Beta | t     | Sig. |
|                           | B                           | Std. Error |                                |       |      |
| 1                         | (Constant)                  | -1.593     | 2.701                          | -.590 | .557 |
|                           | X1                          | .025       | .038                           | .075  | .512 |
|                           | X2                          | .053       | .060                           | .102  | .373 |

a. Dependent Variable: ABS\_RES

Sumber: Data SPSS 25

Uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini dilakukan menggunakan metode uji Glejser, yaitu dengan meregresikan nilai absolut residual terhadap variabel independen dalam model regresi. Kriteria pengambilan keputusan dalam uji ini adalah apabila nilai signifikansi (Sig.) lebih besar dari 0,05 maka model regresi dinyatakan tidak mengalami heteroskedastisitas, sedangkan apabila nilai signifikansi (Sig.) lebih kecil dari 0,05 maka model terindikasi mengalami heteroskedastisitas.

Berdasarkan hasil pengujian yang ditampilkan pada Tabel 5, diketahui bahwa nilai signifikansi variabel Persepsi Kegunaan (X1) sebesar 0,512 dan variabel Kemudahan Penggunaan (X2) sebesar 0,373. Kedua nilai tersebut lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini tidak menunjukkan adanya gejala heteroskedastisitas. Dengan demikian, model regresi yang digunakan telah memenuhi salah satu asumsi klasik dalam analisis regresi

## Uji F

**Tabel 6.** Hasil Uji F  
**ANOVA<sup>a</sup>**

| Model |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig.               |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|--------------------|
| 1     | Regression | 712.161        | 2  | 356.080     | 32.585 | <.001 <sup>b</sup> |
|       | Residual   | 1059.999       | 97 | 10.928      |        |                    |
|       | Total      | 1772.160       | 99 |             |        |                    |

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber: Data SPSS 25

Hasil uji F pada tabel 6 Nilai probabilitas signifikansi menunjukkan angka 0,001. Nilai signifikansi yang menunjukkan  $0,001 < 0,05$ . Dapat disimpulkan hipotesis diterima, yang berarti model regresi dengan secara simultan variabel Persepsi Kegunaan (X1) dan Kemudahan Penggunaan (X2) berpengaruh signifikan terhadap Keberhasilan Adopsi QRIS (Y).

## Uji T

**Tabel 7.** Hasil Uji T  
**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model |            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig.  | Collinearity Statistics |       |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|-------|-------------------------|-------|
|       |            | B                           | Std. Error | Beta                      |       |       | Tolerance               | VIF   |
| 1     | (Constant) | 4.845                       | 4.054      |                           | 1.195 | .235  |                         |       |
|       | X1         | .152                        | .058       | .235                      | 2.637 | .010  | .774                    | 1.291 |
|       | X2         | .488                        | .089       | .487                      | 5.462 | <.001 | .774                    | 1.291 |

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data SPSS 25

Hasil Uji t pada tabel 7 menunjukan bahwa variabel Persepsi Kegunaan (X1) dan Kemudahan Penggunaan (X2) berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan QRIS, dengan nilai signifikansi 0,001 ( $< 0,05$ ). Nilai t hitung Persepsi Kegunaan (X1) 2.637 dan Kemudahan Penggunaan (X2) 5.462, keduanya  $> t$  tabel 1,966. Dengan demikian, Persepsi Kegunaan dan Kemudahan Penggunaan berpengaruh signifikan terhadap Keberhasilan Adopsi QRIS.

## Uji Koefisien Determinasi

**Tabel 8.** Hasil Uji Koefisien Determinasi

**Model Summary<sup>b</sup>**

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | .634 <sup>a</sup> | .402     | .390              | 3.30573                    |

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber: Data SPSS 25

Berdasarkan hasil uji pada tabel 8 diketahui bahwa nilai koefisien determinasi sebesar 0.402 artinya bahwa Nilai R Square sebesar 0,402 menunjukkan bahwa variabel Persepsi Kegunaan dan Kemudahan Penggunaan mampu menjelaskan variasi Keberhasilan Adopsi QRIS sebesar 40,2%, yang termasuk dalam kategori kemampuan penjelasan sedang (moderat), sedangkan sisanya 59,8% dipengaruhi dan dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian ini. Meskipun tergolong moderat, nilai ini cukup representatif untuk penelitian di bidang perilaku adopsi teknologi, mengingat banyaknya faktor kontekstual yang mempengaruhi keputusan adopsi individual yang bersifat kompleks dan multidimensional.

Secara simultan, persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap keberhasilan adopsi QRIS. Temuan ini sejalan dengan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang menyatakan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan. Hasil penelitian ini memperkuat temuan penelitian sebelumnya bahwa keberhasilan implementasi sistem pembayaran digital pada UMKM sangat ditentukan oleh faktor persepsi pengguna. Oleh karena itu, diperlukan strategi peningkatan literasi digital serta pendampingan teknis kepada pelaku UMKM agar penggunaan QRIS dapat berlangsung secara optimal dan berkelanjutan. Demikian, bagian ini menghubungkan hasil konkret dengan konteks ilmiah yang lebih luas, memperkuat kontribusi penelitian terhadap bidang ilmu terkait.

## Pembahasan

### Pengaruh Persepsi Kegunaan Terhadap Keberhasilan Adopsi QRIS oleh UMKM di Kota Mataram.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel persepsi kegunaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap adopsi QRIS oleh pelaku UMKM di Kota Mataram. Dengan demikian, hipotesis pertama (H1) dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap keberhasilan adopsi QRIS oleh UMKM di Kota Mataram dapat diterima. Temuan ini sejalan dengan konsep *Perceived Usefulness* (PU) dalam *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikemukakan oleh Davis (1989). Konsep tersebut menjelaskan bahwa seseorang cenderung menerima dan menggunakan suatu teknologi apabila mereka meyakini bahwa teknologi tersebut mampu memberikan manfaat nyata serta meningkatkan kinerja atau efektivitas dalam aktivitas yang mereka lakukan. Dalam konteks UMKM, persepsi terhadap kegunaan teknologi memiliki peranan penting dalam mendorong pemanfaatan sistem pembayaran digital. Penggunaan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) dinilai mampu memberikan berbagai manfaat bagi pelaku usaha, seperti mempermudah proses transaksi, meningkatkan efisiensi pembayaran, serta mendukung kelancaran aktivitas bisnis. Oleh karena itu, ketika

pelaku UMKM merasakan manfaat yang nyata dari penggunaan QRIS, mereka cenderung terus menggunakan sistem pembayaran tersebut sebagai bagian dari kegiatan usaha mereka. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan temuan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa persepsi kegunaan memiliki kontribusi penting dalam mendorong adopsi teknologi pembayaran digital oleh pelaku UMKM (Amalia & Purwantini, 2021). Dalam konteks pelayanan publik digital, digitalisasi layanan keuangan bertujuan meningkatkan efisiensi, kecepatan layanan, dan aksesibilitas (World Bank, 2014; Bank Indonesia, 2020). QRIS sebagai sistem pembayaran digital telah dirancang untuk menyederhanakan proses transaksi, mempercepat pelayanan, serta menyediakan infrastruktur pembayaran yang aman dan terstandarisasi.

Konsep Perceived Usefulness dalam TAM menjelaskan bahwa persepsi manfaat bukan sekadar ekspektasi awal, melainkan penilaian yang terbentuk melalui pengalaman nyata penggunaan teknologi secara berulang. Dalam konteks QRIS, pelaku UMKM yang telah menggunakan sistem ini minimal tiga bulan telah melewati fase adopsi awal dan mulai merasakan manfaat konkret dalam keseharian operasional bisnis mereka. Proses internalisasi manfaat ini kemudian membentuk sikap positif (*attitude toward use*) yang mendorong niat untuk terus menggunakan (*behavioral intention to use*) dan akhirnya menjadi perilaku penggunaan aktual (*actual use*) yang berkelanjutan. Siklus TAM ini mencerminkan dinamika adopsi QRIS yang teridentifikasi dalam penelitian ini.

Dari perspektif ekonomi mikro, persepsi kegunaan QRIS juga dapat dikaitkan dengan konsep net benefit atau manfaat bersih yang dirasakan pelaku UMKM. Ketika manfaat yang dirasakan (seperti efisiensi waktu, pengurangan biaya operasional, dan peningkatan kepercayaan pelanggan) secara konsisten melebihi biaya yang dipersepsikan (seperti biaya MDR/Merchant Discount Rate dan kebutuhan koneksi internet), maka pelaku UMKM akan semakin yakin untuk mempertahankan dan mengintensifkan penggunaan QRIS sebagai instrumen pembayaran utama dalam usaha mereka.

Dalam ekosistem UMKM Indonesia, digitalisasi pembayaran melalui QRIS memiliki peran strategis yang melampaui sekadar kemudahan transaksi. Bank Indonesia merancang QRIS sebagai bagian dari Blueprint Sistem Pembayaran Indonesia (BSPI) 2025 yang bertujuan mendorong inklusi keuangan masyarakat secara masif. Dengan QRIS, pelaku UMKM yang sebelumnya hanya beroperasi dalam ekosistem ekonomi tunai (*cash economy*) kini dapat terintegrasi ke dalam ekosistem keuangan digital yang lebih luas, membuka akses ke berbagai layanan keuangan seperti pembiayaan usaha, asuransi mikro, dan layanan perbankan lainnya. Integrasi ini merupakan wujud nyata dari upaya pemerintah dalam mendorong financial inclusion bagi segmen UMKM yang selama ini termarginalisasi dari sistem keuangan formal.

Daeri karakteristik responden berdasarakan sisi usia, didominasi oleh responden berusia di bawah 25 tahun (70%) secara langsung berkaitan dengan tingginya persepsi kegunaan yang terukur. Generasi muda yang tumbuh dalam ekosistem digital cenderung lebih cepat mengidentifikasi dan mengartikulasikan manfaat nyata dari teknologi pembayaran digital. Mereka tidak memerlukan waktu adaptasi yang panjang untuk menyadari bahwa QRIS mampu meningkatkan produktivitas usaha, memperluas jangkauan pasar, dan membangun citra profesional — aspek-aspek yang menjadi inti dari konstruk Persepsi Kegunaan dalam TAM. Di sisi lain, standar



deviasi X1 yang lebih tinggi (6,56) dibandingkan X2 (4,22) mencerminkan adanya sebagian kecil responden berusia lebih tua atau dengan lama usaha lebih panjang yang mungkin belum sepenuhnya merasakan manfaat QRIS, kemungkinan karena basis pelanggan mereka masih didominasi oleh konsumen tradisional pengguna tunai.

Selain itu juga berdasarkan profil lama usaha responden juga relevan. Mayoritas usaha berjalan 3 bulan hingga 1 tahun (47%), dikombinasikan dengan lama menjadi merchant QRIS aktif yang juga relatif baru (3–6 bulan, 59%) memberikan penjelasan mengapa nilai rata-rata Persepsi Kegunaan sangat tinggi (mean = 52,71/60) namun standar deviasinya lebih besar (SD = 6,56) dibandingkan variabel lainnya mengindikasikan bahwa pelaku UMKM baru lebih terbuka terhadap adopsi sistem pembayaran digital sejak awal pendirian usaha. Bagi mereka, QRIS bukan sekadar alat tambahan, melainkan komponen infrastruktur bisnis yang diintegrasikan dari awal. Kondisi ini memperkuat persepsi kegunaan karena mereka tidak perlu menanggung biaya transisi dari sistem tunai yang sudah terbiasa, sehingga manfaat QRIS dirasakan secara penuh tanpa hambatan inersia perilaku yang sering dialami oleh pelaku usaha lama.

Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat teori bahwa semakin tinggi persepsi UMKM Kota Mataram mengenai manfaat QRIS seperti mempermudah transaksi, mengurangi risiko uang tunai, serta meningkatkan profesionalitas layanan—maka semakin tinggi tingkat keberhasilan adopsi QRIS di Kota Mataram. Secara teoritis, temuan ini sesuai dengan gagasan bahwa teknologi diterima ketika memberikan nilai tambah dalam proses bisnis, selaras dengan prinsip pelayanan publik modern yang mengutamakan efektivitas, responsivitas, dan kemudahan akses (Osborne, 2006; Denhardt & Denhardt, 2015). QRIS sebagai inovasi sistem pembayaran mendukung tujuan tersebut, sehingga persepsi kegunaan menjadi penentu utama keberhasilan penerapannya di kalangan UMKM. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian Anggraini et al. (2024), Asfendi et. Al. (2024) yang menyatakan bahwa Persepsi kegunaan berpengaruh positif terhadap adopsi QRIS

### **Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Keberhasilan Adopsi QRIS oleh UMKM di Kota Mataram.**

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel kemudahan penggunaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keberhasilan adopsi QRIS oleh pelaku UMKM di Kota Mataram. Dengan demikian, hipotesis kedua (H2) yang menyatakan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap keberhasilan adopsi QRIS oleh UMKM dapat diterima. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin tinggi persepsi pelaku UMKM terhadap kemudahan penggunaan teknologi QRIS, maka semakin besar pula kemungkinan teknologi tersebut diadopsi dan dimanfaatkan dalam aktivitas transaksi usaha. Hasil penelitian ini sejalan dengan konsep *Perceived Ease of Use* (PEOU) dalam *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Fred D. Davis (1989). Dalam model tersebut dijelaskan bahwa kemudahan dalam mempelajari dan mengoperasikan suatu sistem teknologi merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi tingkat penerimaan pengguna terhadap teknologi tersebut. Apabila suatu sistem dianggap mudah dipahami, tidak rumit dalam penggunaannya, serta tidak membutuhkan usaha yang besar untuk dioperasikan, maka individu akan lebih cenderung menerima dan menggunakan teknologi tersebut secara berkelanjutan.

Hasil penelitian ini menegaskan bahwa UMKM lebih cenderung mengadopsi QRIS ketika mereka merasakan kemudahan dalam penggunaan aplikasi pembayaran, seperti cara scan yang sederhana, proses transaksi yang cepat, serta kemudahan dalam melakukan pencatatan digital. Hal ini mengindikasikan bahwa jika pelaku UMKM merasa bahwa sistem QRIS mudah digunakan, mereka akan lebih cenderung untuk mengadopsi sistem pembayaran ini (Saifudin et al., 2025). Penelitian Inovasi pelayanan publik berbasis digital harus didukung oleh tata kelola informasi yang transparan, responsif, dan mudah diakses, agar masyarakat bersedia terlibat dan memanfaatkan layanan tersebut (Maulana, H., & Jailani, M. A., 2025). Hal ini sangat relevan dengan implementasi QRIS sebagai instrumen digitalisasi sistem pembayaran yang dikembangkan oleh Bank Indonesia.

Temuan ini juga sejalan dengan prinsip dalam Sistem Informasi Manajemen (Laudon & Laudon, 2020) yang menekankan bahwa teknologi harus dirancang agar mendukung pengguna secara praktis dan mudah digunakan dalam aktivitas sehari-hari. Hal tersebut dibuktikan di Kota Mataram terjadi peningkatan jumlah UMKM pengguna QRIS setiap tahunnya. Hal ini dibuktikan dengan tercatatnya sebanyak 97.199 Merchant QRIS hingga Februari 2025 (Bank Indonesia Provinsi NTB). Kota Mataram menjadi wilayah dengan jumlah Merchant QRIS tertinggi di NTB, yang menunjukkan tingginya adopsi sistem pembayaran digital di kawasan tersebut. QRIS sebagai standar pembayaran digital yang dikembangkan oleh Bank Indonesia dirancang untuk mengurangi kompleksitas dalam proses transaksi digital dengan mengintegrasikan berbagai penyedia layanan pembayaran ke dalam satu kode QR. Dengan demikian, Pemudahan Penggunaan menjadi faktor penting dalam mendorong keberhasilan implementasi inovasi pembayaran digital di sektor UMK. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian Anggraini Afsaliani et al. (2024), Kumoro et al. (2024), Rahmaniari et al (2025) yang menyatakan bahwa Kemudahan Penggunaan berpengaruh terhadap adopsi QRIS.

Konstruk Perceived Ease of Use (PEOU) dalam TAM mencakup beberapa dimensi yang saling terkait: kemudahan untuk dipelajari (ease of learning), kemudahan untuk dioperasikan (ease of operation), kemudahan untuk diingat cara penggunaannya (ease of remembering), serta minimnya kesalahan yang terjadi saat penggunaan (low error rate). Dalam konteks QRIS, keempat dimensi ini berhasil dipenuhi melalui desain sistem yang intuitif dan dukungan ekosistem yang komprehensif. Pelaku UMKM di Kota Mataram yang berhasil mempelajari cara penggunaan QRIS dalam waktu singkat dan jarang mengalami kesalahan operasional akan memiliki persepsi kemudahan penggunaan yang tinggi, yang pada gilirannya memperkuat niat dan perilaku adopsi mereka secara berkelanjutan.

Secara empiris, penelitian di berbagai negara berkembang menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan seringkali menjadi prediktor adopsi yang lebih kuat dibandingkan persepsi kegunaan pada tahap awal adopsi teknologi. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa pengguna dengan literasi digital yang masih berkembang cenderung memprioritaskan aspek utilisasi sistem (seberapa mudah sistem digunakan) sebelum dapat sepenuhnya mengevaluasi aspek fungsionalitas (seberapa berguna sistem tersebut). Dengan kata lain, persepsi kemudahan penggunaan menjadi gerbang utama yang harus dilalui sebelum pengguna dapat merasakan dan mengakui manfaat teknologi secara komprehensif. Temuan ini sangat relevan dalam konteks UMKM Kota Mataram, di mana banyak pelaku usaha yang baru pertama kali berinteraksi dengan sistem pembayaran digital melalui QRIS.

### **Persepsi Kegunaan dan Kemudahan Penggunaan Secara Simultan Berpengaruh Signifikan Terhadap Keberhasilan Adopsi QRIS oleh UMKM di Kota Mataram**

Berdasarkan hasil uji F yang diperoleh dalam penelitian ini, tercatat bahwa nilai signifikansi sebesar 0,001, lebih kecil dari batas  $\alpha = 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa model regresi yang melibatkan variabel Persepsi Kegunaan (X1) dan Kemudahan Penggunaan (X2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Keberhasilan Adopsi QRIS oleh UMKM di Kota Mataram. Dengan demikian, hipotesis ketiga (H3) yang menyatakan bahwa kedua variabel tersebut berpengaruh secara simultan dapat diterima. Hasil ini mengindikasikan bahwa keberhasilan adopsi QRIS tidak hanya ditentukan oleh seberapa besar pelaku UMKM merasakan manfaat langsung dari penggunaan QRIS, tetapi juga oleh tingkat kemudahan yang mereka rasakan ketika mengoperasikannya. Dua aspek tersebut saling menguatkan satu sama lain dalam proses penerimaan teknologi. Dalam konteks UMKM di Kota Mataram, kombinasi kedua faktor tersebut sangat relevan karena pelaku usaha membutuhkan sistem pembayaran yang dapat meningkatkan efisiensi transaksi sekaligus tidak membebani mereka dengan proses penggunaan yang rumit. QRIS sebagai standar pembayaran digital Bank Indonesia telah menyederhanakan proses transaksi, mempercepat layanan, dan memberikan kemudahan bagi pelaku usaha untuk menerima pembayaran non-tunai. Temuan penelitian ini juga menunjukkan bahwa tingginya jumlah merchant QRIS tidak selalu mencerminkan tingkat penggunaan yang optimal dalam aktivitas transaksi sehari-hari. Oleh karena itu, keberhasilan adopsi tidak hanya diukur dari jumlah pengguna, tetapi juga dari intensitas dan keberlanjutan penggunaan QRIS oleh pelaku UMKM. Konsep intensitas dan keberlanjutan penggunaan ini merujuk pada dimensi Post-Adoption Behavior yang menjadi fokus utama penelitian adopsi teknologi generasi terbaru, di mana keberhasilan sejati ditandai oleh meningkatnya frekuensi transaksi per merchant, meningkatnya nilai transaksi rata-rata, dan rendahnya tingkat churning.

Dengan demikian, strategi peningkatan adopsi QRIS tidak cukup hanya berfokus pada perluasan jumlah merchant, tetapi juga harus mendorong penggunaan aktif dan berkelanjutan. Beberapa rekomendasi kebijakan berbasis bukti dapat dirumuskan dari temuan penelitian ini. Pertama, Bank Indonesia dan pemerintah daerah perlu mengembangkan program loyalitas dan insentif yang mendorong pelaku UMKM untuk mengintensifkan penggunaan QRIS, misalnya melalui potongan biaya MDR progresif berdasarkan volume transaksi. Kedua, program edukasi berkelanjutan perlu dirancang untuk memperkenalkan fitur-fitur QRIS yang lebih canggih kepada pelaku UMKM yang telah berhasil mengadopsi QRIS dasar. Ketiga, perlu dikembangkan mekanisme monitoring dan evaluasi yang komprehensif untuk mengukur kualitas dan intensitas penggunaan QRIS dalam ekosistem UMKM Kota Mataram secara berkelanjutan. Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan adopsi QRIS tidak dapat dilepaskan dari kombinasi persepsi manfaat dan persepsi Kemudahan Penggunaan. Ketika kedua aspek ini terpenuhi, UMKM akan semakin terdorong untuk mengintegrasikan QRIS sebagai bagian dari operasional bisnis, sehingga mendukung percepatan transformasi digital pada sektor UMKM di Kota Mataram.

### **4. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil Analisis statistik, uji asumsi klasik, uji parsial (uji t), dan uji simultan (uji F) mengenai pengaruh Persepsi Kegunaan (X1) dan Kemudahan Penggunaan (X2) terhadap Keberhasilan Adopsi QRIS (Y) pada UMKM di Kota Mataram, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Persepsi Kegunaan (X1) berpengaruh signifikan terhadap Keberhasilan Adopsi QRIS. UMKM yang merasakan manfaat nyata dari penggunaan QRIS—seperti efisiensi transaksi, peningkatan produktivitas, dan profesionalitas layanan—lebih cenderung mengadopsi QRIS. Temuan ini mendukung teori Perceived Usefulness dari TAM.
2. Kemudahan Penggunaan (X2) berpengaruh signifikan terhadap Keberhasilan Adopsi QRIS. QRIS diterima dengan baik karena dianggap mudah dipelajari, mudah dioperasikan, dan tidak membutuhkan kemampuan teknis yang rumit. Hal ini sejalan dengan konsep Perceived Ease of Use pada TAM.
3. Secara simultan Persepsi Kegunaan dan Kemudahan Penggunaan berpengaruh signifikan terhadap keberhasilan adopsi QRIS. Hasil uji F dengan signifikansi 0,001 menunjukkan bahwa kedua variabel secara bersama-sama memberikan kontribusi besar terhadap keberhasilan UMKM dalam mengadopsi QRIS.

Secara umum dapat disimpulkan bahwa keberhasilan adopsi QRIS oleh UMKM di Kota Mataram sangat dipengaruhi oleh seberapa besar manfaat yang dirasakan dan seberapa mudah sistem tersebut digunakan.

## 5. Daftar Pustaka

- Afsaliani, D., Rustandi, D. F., & Dewi, E. R. (2024). Pengaruh Kemudahan Penggunaan QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) Sebagai Transaksi Pembayaran Terhadap Minat Wirausahawan Dalam Menggunakan QRIS. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(14), 451-466.
- Anggraini, M. S., Anggraeni, E., & Nurhayati, N. (2024). Pengaruh Persepsi Kepercayaan dan Persepsi Keamanan Terhadap Pelaku Usaha Pada Penggunaan QRIS Sebagai Alat Pembayaran Digital Dalam Persepektif Bisnis Syariah:(Studi Pada UMKM di Bandar Lampung). *Digital Bisnis: Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen dan E-Commerce*, 3(3), 160-174.
- Amalia, R. D., & Purwantini, A. H. (2021). Investigasi Niat penggunaan Financial Technology Payment Bagi Usaha Mikro Kecil Menengah. *Jurnal Akuntansi Universitas Jember*, 19(1).
- Badan Pusat Statistik. (2024). Statistik UMKM Provinsi Nusa Tenggara Barat 2024. BPS Provinsi NTB.
- Bank Indonesia. (2024). Statistik sistem pembayaran: QRIS 2024. Bank Indonesia.
- Bank Indonesia. (2025). QRIS: Quick Response Code Indonesian Standard. Bank Indonesia. <https://www.bi.go.id/id/fungsi-utama/sistem-pembayaran/ritel/kanal-layanan/qris/default.aspx>
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2000). The new public service: Serving rather than steering. *Public Administration Review*, 60(6), 549–559.
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2015). The new public service: Serving, not steering (Expanded ed.). Routledge.
- Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Nusa Tenggara Barat. (2023). Jumlah UMKM berdasarkan jenis usaha dan kabupaten/kota di Provinsi NTB tahun 2023. Satu

- Data NTB. <https://data.ntbprov.go.id/dataset/9d597b1c-8347-4a03-b3e4-e0c224ae425e/show>
- Ghozali, I. (2012). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Menggunakan SPSS. Universitas Diponegoro, Semarang.
- Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Nusa Tenggara Barat. (2025). Perkembangan digitalisasi Provinsi Nusa Tenggara Barat. Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi NTB.
- Kementerian Koperasi dan UKM Republik Indonesia. (2024). Profil usaha mikro, kecil, dan menengah tahun 2024. Kementerian Koperasi dan UKM.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2023). Laporan keuangan pemerintah pusat tahun 2023. Kementerian Keuangan RI.
- Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. (2023). Laporan tahunan transformasi digital nasional 2023. Kementerian Kominfo.
- Kumoro, C. J., Ryandini, E. Y., & Samin, N. (2024). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Adopsi Pembayaran QR Code (QRIS) di Toko Fisik. *Journal of Innovation in Management, Accounting and Business*, 3(2), 97-112.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2020). *Management information systems: Managing the digital firm* (16th ed.). Pearson.
- Maulana, H., & Jailani, M. A. (2025). implementasi kebijakan keterbukaan informasi publik pada diskominfo kabupaten lombok tengah. *JURNAL ILMIAH ILMU ADMINISTRASI*, 15(1), 27-40.
- Osborne, S. P. (2006). The new public governance? *Public Management Review*, 8(3), 377-387.
- Rahmaniar, A. F., Pinandito, A., & Rachmadi, A. (2025). Analisis Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kenyamanan, Dan Kebiasaan Terhadap Niat Keberlanjutan Layanan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) Di Kota Malang. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 9(4).
- World Bank. (2014). *Global financial development report 2014: Financial inclusion*. World Bank.