

## 2. LANDASAN TEORI

### 2.1 *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)*

Kode QR adalah sistem penyimpanan yang menggunakan *dot matrix* atau kode batang dua dimensi. *QR Code* pertama oleh Denso Wave, sebuah perusahaan Jepang bernama Denso corporation pada tahun 1994. Secara umum, QR code adalah jenis kode matriks atau barcode dua dimensi yang bisa dibaca dari berbagai arah secara horizontal maupun vertical (Liébana-Cabanillas et al., 2015). Menurut Ji Qianyu Kode QR mampu menyimpan berbagai jenis data seperti numerik, karakter alfabet, konten audio/video, biner, symbol dan kode control. Kode QR bisa menyimpan 7089 karakter dalam satu symbol (Nath, 2020).

Jhonson dan Quiin menjelaskan bahwa kode QR memungkinkan penggunaanya menghilangkan beberapa hambatan seperti tertundanya waktu respon, sebab keterlambatan respon merupakan sebuah kerugian (Hossain et al., 2018). Kemudian kode QR juga dapat menyediakan berbagai informasi dalam waktu singkat, hanya dengan sekali scan, pengguna bisa langsung terhubung atau terakses dengan tujuan pengguna, sehingga dapat menjaga keefektifan saat digunakan oleh konsumen.

Selain mudah digunakan, kode QR dapat dibuat dengan mudah dan murah, sering kali tidak ada biaya. Jika seseorang melakukan pencarian di Internet untuk pembuat kode QR, ratusan tautan ditemukan yang menawarkan aplikasi gratis. Alat-alat ini mudah digunakan karena memungkinkan akhir pengguna untuk dengan mudah membuat pilihan untuk membuat kode QR. Pembuat dapat memilih ke mana QR membawa pembaca. Bisa ke URL, nomor telepon, SMS, teks, peta atau lokasi lainnya (Petrova et al., 2016).

Kemudahan dalam bertransaksi dengan menggunakan metode pembayaran QRIS tentunya akan menimbulkan rasa kenyamanan tersendiri bagi pengguna. Metode pembayaran QRIS melalui smartphone yang menjadi perangkat populer yang digunakan dalam kehidupan sehari-hari, sehingga kode QR (*Quick Response Code*) menjadi cara populer untuk mendapatkan informasi objek / peristiwa tertentu dalam kehidupan kita sehari-hari dan aplikasi yang berbeda. *Perceived usefulness*, persepsi kredibilitas, dan *social influence* berpengaruh signifikan terhadap intensitas penggunaan layanan *mobile payment*.

## 2.2 *Perceived Ease of Use*

### 2.2.1 Pengertian *Perceived Ease of Use*

Kemudahan penggunaan yang juga disebut sebagai harapan usaha, memiliki tiga aspek yaitu mudah digunakan, mudah dipelajari, dan mudah menjadi terampil (Chang et al., 2021). *Perceived ease of use* merupakan salah satu variable independent dalam teori *Technology Acceptance Model* (TAM). Konsep TAM dikembangkan oleh Davis sebuah teori sebagai acuan untuk mempelajari dan memahami perilaku pengguna dalam menerima dan menggunakan sebuah sistem informasi digital. pengembangan konsep TAM diharapkan akan membantu memprediksi sikap dan penerimaan seseorang terhadap teknologi dan dapat memberikan informasi dasar yang diperlukan mengenai faktor-faktor yang menjadi penentu sikap individu (Lee & Panteli, 2010).

*Perceived ease of use* merupakan salah satu indikator dari teori TAM yang sebuah anggapan yang mengindikasikan bahwa individu mudah dalam menggunakan produk teknologi dan tidak memerlukan usaha maksimal (Davis et al., 1989). Kemudahan pada teknologi diartikan sebagai suatu ukuran kepercayaan akan computer yang gampang difahami dan digunakan. Menurut Cabanillas kemudahan memiliki dua akibat dalam perilaku pengguna, baik terhadap keberhasilan individu maupun menjadi perantara. Keberhasilan individu ini lebih jauh diartikan menjadi keliru satu faktor primer yang mendasari sebuah motivasi (Liébana-Cabanillas et al., 2015). Pada akhirnya, seseorang akan cenderung melakukan suatu pekerjaan yang sinkron menggunakan motivasinya.

Secara sederhana *Perceived ease of use* yang dirasakan berarti bahwa pengguna merasakan bahwa system ini sangat mudah digunakan. Oleh karena itu diyakini bahwa perilaku pengguna akan meningkat Ketika system tersebut tidak sulit untuk digunakan (Kabir et al., 2017). Sedangkan Lee dan Boon mendefinisikan bahwa *Perceived ease of use* bagaimana seseorang dengan mudahnya menggunakan suatu system atau aplikasi (Boon & Lee, 2015). (Davis, 1989) mendefinisikan bahwa *Perceived ease of use* adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa dalam menggunakan system tertentu akan terbebas dari usaha.

Secara keseluruhan, *Perceived ease of use* mengacu pada kata “mudah” yakni seseorang merasa bahwa dalam menggunakan suatu system tidak perlu mengeluarkan usaha yang besar, atau terbebas dari usaha karena pengoperasian system yang sangat mudah difahami dan digunakan.

## **2.2.2 Indikator *Perceived Ease of Use***

Menurut Davis F.D (1989) ada beberapa indikator dari *perceived ease of use*, sebagai berikut:

2.2.2.1 *Ease of learn*, yang berarti mudah dipelajari. Hal ini berkaitan dengan kemudahan dalam mempelajari tatacara penggunaan dari teknologi QRIS tersebut.

2.2.2.2 *Controllable*, yang artinya mudah dikontrol, mudah diawasi, mudah dikendalikan.

2.2.2.3 *Clear and understandable*, yang berarti jelas dalam hal ini jelas fitur-fitur yang disajikan serta dengan mudah dimengerti oleh pengguna.

2.2.2.4 *Flexible*, yang berarti keluwesan, bisa digunakan kapanpun, dimanapun dan dengan transaksi apapun.

2.2.2.5 *Ease to become skillful*, yang berarti seseorang yang menggunakan teknologi QRIS dapat dengan mudah cakap atau terampil dalam menggunakan aplikasi tersebut.

2.2.2.6 *Ease to use*, yang berarti sangat mudah untuk digunakan, cukup dengan sekali scan saja, pengguna sudah bisa menyelesaikan transaksi dengan QRIS.

## **2.3 *Perceived of Usefulness***

### **2.3.1 Pengertian *Perceived of Usefulness***

*Perceived of usefulness* atau perseptif kegunaan bisa diartikan juga dengan manfaat yang didapatkan dari suatu objek. *Perceived of usefulness* merupakan indikator dari teori *technology acceptance model* (TAM) yang dikembangkan oleh Davis. Menurut Davis *Perceived of usefulness* didefinisikan sebagai probabilitas subjektif pengguna system aplikasi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya (Davis et al., 1989). Kegunaan system informasi (*perceived of usefulness*) merupakan sejauh mana seorang individu yakin bahwa dengan menggunakan system tertentu akan meningkatkan kinerjanya. Dengan kata lain sejauh mana pengguna system optimis bahwa produktivitas dan efektivitas dalam pekerjaan mereka bisa ditingkatkan melalui penggunaan system tersebut (Kabir et al., 2017)

Menurut Menurut (Isma et al., 2021) *perceived of usefulness* adalah kegunaan yang dirasakan sebagai keyakinan seseorang bahwa penggunaan suatu teknologi informasi akan memberikan manfaat bagi penggunanya. Dari beberapa uraian tersebut dapat diartikan bahwa *perceived of usefulness* adalah persepsi kegunaan atau manfaat yang dapat dirasakan oleh

pengguna atau konsumen terhadap suatu fitur sehingga dapat meningkatkan kinerja dan produktivitas kerjanya. Dari beberapa pengertian tersebut dapat difahami bahwa *perceived of usefulness* adalah keadaan dimana seseorang merasakan kegunaan atau manfaat dari suatu sistem sehingga dapat meningkatkan kinerja dan produktivitas pekerjaannya.

### **2.3.1 Indikator *Perceived of Usefulness***

Persepsi kegunaan merupakan anggapan bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pengguna. Menurut (Davis, 1989) beberapa indikator *perceived of usefulness* adalah sebagai berikut:

2.3.1.1 *Work more quickly*, yang artinya penggunaan system tersebut bisa membuat pekerjaan cepat selesai.

2.3.1.2 *Job performance*, bisa meningkatkan prestasi kerja.

2.3.1.3 *Increase productivity*, bisa meningkatkan produktivitas.

2.3.1.4 *Effectiveness*, membuat pekerjaan lebih efektif.

2.3.1.5 *Makes job easier*, membuat pekerjaan menjadi lebih mudah.

2.3.1.6 *Useful*, memberikan nilai guna dan nilai manfaat bagi pengguna.

## **2.4 *Perceived Security***

### **2.4.1 Pengertian *Perceived Security***

Pembayaran merupakan bagian penting dalam suatu proses transaksi. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia, Pasal 1 secara jelas menyebutkan bahwa sistem pembayaran yang mencakup seperangkat aturan, kelembagaan, dan mekanisme pemindahan dana untuk memenuhi kewajiban yang timbul dari kegiatan ekonomi. Secara umum terdapat dua jenis sistem pembayaran, yaitu sistem pembayaran tunai dan sistem pembayaran non tunai. Perbedaan secara mendasar terletak pada alat yang digunakan.

Kemanan merupakan faktor kunci yang menjadi fokus pengguna dalam memutuskan penggunaan terhadap suatu system teknologi (Raman & Annamalai, 2011). Karena Sebagian besar transaksi melalui web, sehingga informasi mengenai pengguna sangat mudah diakses dan diketahui orang banyak. Selain itu Sebagian besar fitur online tidak memiliki tingkat keamanan tingkat tinggi yang bisa memberikan kenyamanan bagi penggunanya dalam melakukan transaksi.

Transaksi secara mobile tentu sangat dibutuhkan system keamanan yang baik sehingga bisa melindungi konsumen dari tindak kejahatan yang merugikan konsumen. Menurut (Kalakota & Whinston, 1997), persepsi keamanan dapat digambarkan sebagai 'ancaman yang menciptakan keadaan, kondisi, atau peristiwa yang berpotensi menyebabkan kesulitan ekonomi terhadap data atau sumber daya jaringan dalam bentuk penghancuran, pengungkapan, modifikasi data. , penolakan layanan, dan/atau penipuan, pemborosan, dan penyalahgunaan. Menurut (Ha & Pan, 2018) kewanaman yang dirasakan oleh pengguna adalah probabilitas subjektif dimana pelanggan percaya bahwa informasi pribadi mereka tidak akan dilihat, disimpan atau dimanipulasi oleh pihak yang tidak berhak selama data pengguna berada pada penyimpanan system.

Menurut kalakota dan whinstone dalam (Roca et al., 2009) kewanaman didefinisikan sebagai ancaman yang menciptakan kondisi atau peristiwa dengan potensi menyebabkan kesulitan dalam bentuk pemusnahan, pengungkapan, modifikasi data, penolakan layanan dan penipuan. (Yenisey et al., 2005) menyebutkan bahwa *perceived security* atau kewanaman yang dirasakan didefinisikan sebagai tingkat kewanaman yang dirasakan pengguna saat mereka menggunakan fitur teknologi tertentu. Sedangkan (Schierz et al., 2010) mendefinisikan bahwa *perceived security* adalah persepsi keamanan yang berkaitan dengan potensi kerugian data pribadi, privasi dan transaksi itu sendiri. Sehingga *perceived security* merupakan keadaan dimana seseorang merasa bebas dari ancaman bahaya dari fitur yang dia gunakan.

#### **2.4.2 Indikator *Perceived Security***

Dalam bertransaksi ekonomi, keamanan merupakan hal yang sangat diperhatikan dalam penggunaan aplikasi. Berdasarkan penelitian (Schierz et al., 2010) indikator *perceived security* adalah sebagai berikut:

- 2.4.2.1 *Data security from third parties*, yang berarti terjaminnya data dari pihak ketiga yang tidak berwenang.
- 2.4.2.2 *Avoided from the risk of abuse of usage information*, yang berarti terhindar dari resiko penyalahgunaan informasi saat menggunakan system mobile.
- 2.4.2.3 *Avoided from the risk of abuse of billing information*, yang berarti terhindar dari resiko penyalahgunaan informasi yang berkaitan dengan dana atau tagihan.

## **2.5 Continuanance Intention**

### **2.5.1 Pengertian *Continuanance Intention***

*Intention* atau niat secara sederhana didefinisikan sebagai seberapa keras seseorang mau mencoba dan seberapa besar tekad mereka untuk melakukan sesuatu. *Continuanance intention* menurut (Shang & Wu, 2017) merupakan niat pengguna untuk tetap menggunakan fitur teknologi, intensitas penggunaan serta niat merekomendasikan fitur tersebut kepada orang lain. Lebih jauh lagi *Continuanance intention* di definisikan sebagai niat konsumen untuk menggunakan, melanjutkan atau menghentikan penggunaan suatu fitur teknologi (Al-Maghrabi et al., 2011). *Continuanance intention* fokus pada perilaku pengguna pasca-adopsi untuk memahami niat mereka untuk terus menggunakan teknologi atau system tertentu (Sibona et al., 2017). Menurut (Bhattacharjee, 2001) *Continuanance intention* adalah Langkah selanjutnya setelah seseorang memutuskan untuk mengadopsi system tertentu. Seorang pengguna akan membentuk pendapat mereka saat pertama kali menggunakan fitur, jika pengguna merasakan manfaatnya maka akan menimbulkan kepuasan, sehingga ingin terus menggunakan fitur tersebut.

Secara garis besar *Continuanance intention* dapat didefinisikan sebagai keinginan individu dalam rangka memiliki kecenderungan menggunakan, melanjutkan penggunaan, dan merekomendasikan kepada orang lain tentang suatu produk atau jasa. Jadi individu dapat membentuk keinginan menacri informasi, menceritakan kepada orang lain tentang pengalamannya menggunakan sebuah produk atau jasa, atau tidak menggunakan produk tersebut.

### **2.5.1 Indikator *Continuanance Intention***

Menurut (Shang & Wu, 2017) indikator yang digunakan untuk mengukur *continuanance intention* antara lain:

2.5.1.1 *Intend to keep using the system*, yang berarti seorang pengguna akan berniat untuk menggunakan system tersebut dalam semua transaksi.

2.5.1.2 *Frequent use of system*, yang berarti pengguna akan menggunakan system tersebut sesering mungkin.

2.5.1.3 *Recommend the system*, yang berarti seorang pengguna akan merekomendasikan sistem kepada orang lain.

Pada *penelitian* ini *variable continuance intention* merupakan *variable* terikat dari penggunaan fitur *Quick Response Code Indonesia Standar (QRIS)*.

## **2.6 Hubungan Antar Hipotesis dan Variabel Penelitian**

### **2.6.1 Hubungan *Perceived Ease of Use* terhadap *Continuance Intention***

*Perceived Ease of Use* bermakna kemudahan yang berkaitan dengan usaha dan kenyamanan pengguna *system* teknologi tertentu. Dalam *penelitian* (Olivia & Marchyta, 2022) menyebutkan bahwa *Perceived Ease of Use* berpengaruh secara signifikan terhadap *continuance intention* pada penggunaan *e-wallet*. (Cheng et al., 2021) menyatakan bahwa *perceived of usefulness, perceived ease of use* dan *self expression* berpengaruh secara signifikan terhadap *continuance intention* dalam menjalankan sebuah aplikasi. Dalam *penelitian* (Veljko et al., 2019) menyatakan bahwa *Perceived Ease of Use* pada penggunaan aplikasi serta sikap mempengaruhi *continuance intention* secara signifikan. *Penelitian* (Wang et al., 2017) menyatakan bahwa *continuance intention* dalam penggunaan layanan *cloud* dipengaruhi oleh sikap terhadap penggunaannya, sikap penggunaan ini dipengaruhi oleh *perceived ease of use, perceived of usefulness, dan perceived ease of use* dipengaruhi oleh kondisi yang memfasilitasi, sedangkan *perceived of usefulness* dipengaruhi oleh pengaruh social.

Dari beberapa *penelitian* ini dapat diasumsikan bahwa *Perceived Ease of Use* memiliki pengaruh terhadap *continuance intention* pada penggunaan *Quick Response Code Indonesia Standar (QRIS)*.

*H1: Perceived Ease of Use* berpengaruh positif terhadap *Continuance Intention* pada penggunaan *Quick Response Code Indonesia Standar (QRIS)*.

### **2.6.2 Hubungan *Perceived Of Usefulness* Terhadap *Continuance Intention* pada Penggunaan QRIS**

Kegunaan yang dirasakan, juga disebut harapan kinerja, didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa mengadopsi jenis teknologi baru akan meningkatkan kinerja mereka. Dalam hal penggunaan kode QRIS, kegunaan kode QRIS diharapkan dapat memberikan nilai guna dan manfaat bagi penggunaannya sehingga bisa meningkatkan produktivitas kerja. (Khayer & Bao, 2019) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa *perceived of usefulness* secara signifikan berpengaruh terhadap *continuance intention* pada penggunaan Alipay melalui *variable* kepuasan. Begitu juga dengan *penelitian* (Cheng et al., 2021) menyatakan bahwa *perceived of usefulness, perceived ease of use* dan *self expression* berpengaruh secara signifikan terhadap *continuance intention* dalam menjalankan sebuah aplikasi. *Penelitian* (Wang et al., 2017) menyatakan bahwa *continuance intention* dalam

penggunaan layanan *cloud* dipengaruhi oleh sikap terhadap penggunaannya, sikap penggunaan ini dipengaruhi oleh *perceived ease of use*, *perceived of usefulness*, dan *perceived ease of use* dipengaruhi oleh kondisi yang memfasilitasi, sedangkan *perceived of usefulness* dipengaruhi oleh pengaruh social. Sama halnya dengan penelitian (Lin, 2013) juga menyatakan bahwa *perceived of usefulness* memengaruhi niat pelajar dalam menggunakan *e-learning*.

Berdasarkan dari beberapa penelitian terdahulu yang sudah dipaparkan, maka peneliti mengasumsikan bahwa terdapat pengaruh antara *perceived of usefulness* terhadap *continuance intention* pada penggunaan *Quick Response Code Indonesia Standar (QRIS)*.

*H2: Perceived of Usefulness* berpengaruh positif terhadap *Continuance Intention* pada penggunaan *Quick Response Code Indonesia Standar (QRIS)*.

### **2.6.3 Hubungan Variabel *Perceived Security* dan Terhadap *Continuance Intention* pada Penggunaan QRIS**

Dalam transaksi ekonomi rasa aman menjadi hal yang penting terutama pada transaksi yang sifatnya mobile, transaksi melalui QR Code juga merupakan transaksi yang tidak bersifat fisik, sebagai pengguna tentu mempertanyakan keamanan dalam bertransaksi melalui QR Code, sehingga pengawasan dan ketertiban dalam transaksi mobile harus ditingkatkan. hal ini untuk menghindari penipuan, modifikasi data, pemborosan serta berbagai bentuk penyalahgunaan lainnya. Penelitian oleh (Magsayo, 2022) menyebutkan bahwa pengaruh *perceived security risks* dan nilai pelajar mempengaruhi *continuance intention* pada pengadopsian pembelajaran secara mobile. (Kumar et al., 2018) dalam penelitiannya menyatakan bahwa *perceived security* yang dirasakan pada kepuasan pengguna adalah signifikan, efek dari keamanan penggunaan tersebut mempengaruhi niat pengguna untuk terus menggunakan *M-wallet (continuance intention)*. Penelitian (Susanto et al., 2016) menyebutkan bahwa keamanan yang dirasakan (*perceived security*) mempengaruhi persepsi kepercayaan, efek dari kepercayaan tersebut mempengaruhi penggunaan berkelanjutan (*continuance intention*) dalam penggunaan layanan *banking smartphone*.

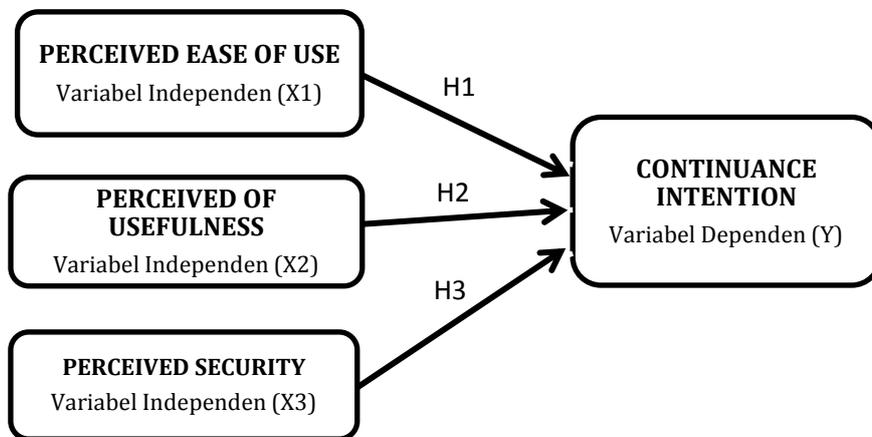
Dari beberapa penelitian rujukan ini, dapat diasumsikan bahwa persepsi keamanan atau *perceived security* berpengaruh terhadap *continuance intention* pada penggunaan *Quick Response Code Indonesia Standar (QRIS)*.

*H3: Perceived Security* berpengaruh positif terhadap *Continuance Intention* pada penggunaan *Quick Response Code Indonesia Standar (QRIS)*.

## 2.7 Kerangka Penelitian

Kerangka fikir bertujuan untuk menggambarkan penelitian yang akan dilakukan. Kerangka fikir juga berfungsi untuk menggambarkan rumusan masalah, tujuan penelitian dan pengujian hipotesis yang dilakukan dalam penelitian. Dalam penelitian ini yang akan uji adalah Pengaruh *Perceived Ease of Use*, *Perceived of Usefulness* dan *Perceived of Security* terhadap *Behavioral Intention* pada Metode Pembayaran *Quick Response Indonesian Standard (QRIS)* di Masyarakat Bandung. Berdasarkan penggambaran ini, maka dapat digambarkan sebuah model penelitian sebagaimana berikut ini:

Gambar 2.1 Kerangka Penelitian



Sumber: (Olivia & Marchyta, 2022); (Cheng et al., 2021);(Magsayo, 2022)

**H1: *Perceived Ease of Use* Berpengaruh Positif Terhadap *continuance intention* pada Penggunaan QRIS**

**H2: Variabel *Perceived of Usefulness* Berpengaruh Positif Terhadap *continuance intention* pada penggunaan *Quick Response Code Indonesia Standar (QRIS)*.**

**H3: Keamanan *Perceived Security* Berpengaruh Positif Terhadap *continuance intention* pada Penggunaan QRIS**

Variabel bebas (*independen variabel*) merupakan variable yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variable dependen (terikat). Adapun variable bebas (X) dalam penelitian ini adalah *Perceived Ease of Use*, *Perceived of Usefulness* dan *Perceived Security*. Sedangkan variable terikat (*dependen variable*) merupakan variable yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat dari adanya variable bebas. Adapun variable terikat (Y) dalam penelitian ini adalah *Continuance Intention* pada penggunaan metode pembayaran *Quick Respon Indonesia Standard (QRIS)*. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk

mengetahui bagaimana pengaruh *Perceived Ease of Use*, *Perceived of Usefulness* dan *Perceived of Security* terhadap *Continuance Intention* pada penggunaan metode pembayaran *Quick Response Indonesian Standard (QRIS)* pada masyarakat Bandung.