

BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1. Profil Responden

Dalam penelitian ini responden yang terlibat sebanyak 277 penghuni dari apartemen PT XYZ yang berada di kabupaten Bekasi dan setelah menghilangkan responden yang tidak valid maka jumlah responden yang valid sebanyak 200 responden dan selanjutnya digunakan dalam tes aktual yang dilakukan peneliti. Data dalam penelitian ini diperoleh dari formulir kuesioner yang dibagikan kepada responden secara *online*. Analisis deskriptif profil responden pada penelitian ini menggambarkan karakteristik sebaran responden berdasarkan jenis kelamin, usia, status kepemilikan unit, pekerjaan, pendidikan, Durasi waktu penggunaan QRIS dalam pembayaran IPL dan Frekuensi penggunaan QRIS dalam pembayaran sehari-hari. Profil responden pada penelitian dapat dilihat pada Tabel 4.1.

Tabel.4.1 Karakteristik Profil Demografi Responden

Profile Responden	Karakteristik	Frekuensi	Presentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-Laki	115	57,5
	Perempuan	85	42,5
Usia	11 – 26 tahun	5	2,5
	27 – 42 tahun	71	35,5
	43 – 58 tahun	95	47,5
	59 – 77 tahun	29	24,5
Status Kepemilikan Unit	Pemilik	179	89,5
	Penyewa	21	10,5
Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	5	2,5
	Pejabat Pemerintah	10	5,0
	Pensiunan	16	8,0
	Ibu Rumah Tangga	25	12,5
	Pengusaha/Wiraswasta	49	24,5
	Karyawan/Karyawati	95	47,5
Pendidikan	SMP	1	0,5
	SMA/Sederajat	17	8,5
	Diploma (D1- D3)	12	6,0
	Sarjana (S1)	118	59,0
	Pasca Sarjana (S2)	47	23,5

Profile Responden	Karakteristik	Frekuensi	Presentase (%)
Frekuensi Penggunaan QRIS dalam 1 tahun	Doctor (S3)	5	2,5
	Tidak Pernah (0)	54	27,0
	Jarang (1)	15	7,5
	Kadang – Kadang (3)	46	23,0
	Sering (4)	63	31,5
	Setiap Saat (5)	22	11,0

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian (2024)

Dari Tabel 4.1 hasil analisis deskriptif profil responden yang terlibat sebanyak 200 responden, diketahui bahwa penelitian ini terdiri dari 115 orang (57,5%) penghuni laki-laki dan 85 orang (42,5%) penghuni perempuan. Dari persentase tersebut ditarik kesimpulan bahwa pada penelitian ini jumlah responden laki-laki lebih mendominasi dibandingkan dengan jumlah responden perempuan. Jika dilihat dari profil kelompok usia, jumlah responden usia 43 – 58 tahun (Generasi X) mendominasi dengan total responden sejumlah 95 orang (47,5%), diikuti dengan usia 27 - 42 tahun (Generasi Y/ Milenial) dengan jumlah 71 orang (35,5%), usia 59 – 77 tahun (Generasi Boomer) sebanyak 29 orang (14,5%) dan terakhir usia 11 – 26 tahun (Generasi Z) sebanyak 5 orang (2,5%).

Berdasarkan kepemilikan atas unit, pemilik unit mendominasi dengan total responden sejumlah 179 orang (89,5%) sedangkan penyewa unit sebanyak 21 orang (10,5%). Dan jika dilihat dari pekerjaan, responden pada penelitian ini didominasi oleh karyawan/karyawati dengan jumlah 95 orang (47,5%), selanjutnya pengusaha/wiraswasta sebanyak 49 orang (24,5%), diikuti dengan ibu rumah tangga sebanyak 25 orang (12,5%), setelah itu pensiunan dengan jumlah 16 orang (8,0%), kemudian pejabat pemerintahan sebanyak 10 orang (5,0%) dan terakhir adalah pelajar/mahasiswa dengan jumlah responden 5 orang (5,0%).

Lebih lanjut berdasarkan Tabel 4.1 jika dilihat dari responden yang lulus dengan tingkat pendidikan terakhir yakni Sarjana (S1) yaitu sebanyak 118 orang

(59,0%), diikuti dengan Pasca Sarjana (S2) sebanyak 47 orang (23,5%), setelah itu SMA/Sederajat sebanyak 17 orang (8,5%), selanjutnya Diploma sebanyak 12 orang (6,0%), kemudian Doctor (S3) sebanyak 5 orang (2,3%) dan terakhir berasal dari tingkat pendidikan SMP yaitu sebanyak 1 orang (0,5%).

Berdasarkan kategori frekuensi penggunaan QRIS, responden pada penelitian ini terdiri dari 63 orang (31,5%) yang sering menggunakan QRIS dan 54 orang (27,0%) yang tidak pernah menggunakan QRIS, selanjutnya ada 46 orang (23,0%) yang kadang-kadang menggunakan QRIS, berikutnya sebanyak 22 orang (11,0%) yang setiap saat menggunakan QRIS dan terakhir ada 15 orang (7,5%) yang jarang menggunakan QRIS.

4.2. Analisis Statistik Deskriptif Variabel

Dalam penelitian ini dilakukan analisis deskriptif variabel bertujuan untuk mengetahui nilai rata-rata, nilai minimum, dan maksimum dari setiap variabel laten yang diteliti berdasarkan hasil pernyataan 200 responden penelitian. Untuk mengkategorikan hasil nilai rata-rata setiap variabel, terdapat kriteria yang dapat digunakan dengan menentukan nilai interval kelas.

Penelitian ini, peneliti menggunakan Skala Likert 1-5 untuk menentukan nilai rata-rata, dimana setelah proses pengumpulan data selesai dapat diketahui perhitungan rumusnya adalah sebagai berikut:

$$\text{Interval} = \frac{m-n}{b} \text{ sehingga perhitungan interval menjadi } = \frac{5-1}{5} = 0,8.$$

Skor penilaian tertinggi atau m adalah 5 dan skor penilaian terendah atau n adalah 1, dimana b merupakan banyaknya kelas interval (Sunardi, 2020). Berdasarkan

perhitungan tersebut dapat diketahui rentang interval penilaian terhadap masing-masing variabel adalah sebagai berikut:

- a. 1,00-1,80 dikategorikan Sangat Tidak Setuju
- b. 1,81-2,60 dikategorikan Tidak Setuju
- c. 2,61-3,40 dikategorikan Netral
- d. 3,41-4,20 dikategorikan Setuju
- e. 4,21-5,00 dikategorikan Sangat Setuju

4.2.1. Analisis Deskriptif *Perceived Usefulness*

Berikut adalah hasil dari analisis deskriptif terhadap lima indikator dari variabel *Perceived Usefulness*.

Tabel.4.2 Deskriptif Variabel *Perceived Usefulness*

Variabel	Indikator	Item	Min	Max	Average	Kategori
<i>Perceived Usefulness</i> (PU)	PU1.	QRIS membantu saya meningkatkan efisiensi transaksi dalam pembayaran IPL	1	5	3,80	Setuju
	PU2.	QRIS bermanfaat bagi saya untuk pembayaran IPL.	1	5	3,79	Setuju
	PU3.	Dengan menggunakan QRIS dalam pembayaran IPL, saya dapat mengontrol waktu saya dengan lebih baik.	1	5	3,66	Setuju
	PU4.	Dengan menggunakan QRIS, saya merasa lebih nyaman dalam melakukan pembayaran IPL.	1	5	3,73	Setuju
	PU5.	Dengan menggunakan QRIS dalam pembayaran IPL, membantu saya melakukan transaksi dengan mudah.	1	5	3,84	Setuju
Rata – Rata Total <i>Perceived Usefulness</i>					3,76	Setuju

Dari Tabel 4.2 dapat dilihat hasil survei penelitian dari masing-masing indikator variabel. Dapat ditemukan nilai minimum yang bervariasi dari satu

sampai tiga, dan nilai maksimum adalah lima. Nilai rata-rata (*average*) dari variabel *perceived usefulness* adalah sebesar 3,76 (skala 1 sampai dengan 5), sehingga dapat diartikan bahwa responden cenderung setuju dengan pernyataan pada variabel tersebut.

Indikator dengan rata-rata tertinggi pada variabel *perceived usefulness* adalah PU.5 “Dengan menggunakan QRIS dalam pembayaran IPL, membantu saya melakukan transaksi dengan mudah” dengan rata-rata sebesar 3,84 masuk kedalam kategori setuju, dan selanjutnya diikuti dengan indikator PU.1 “QRIS membantu saya meningkatkan efisiensi transaksi pembayaran” dengan rata-rata 3,80 masuk kedalam kategori setuju.

4.2.2. Analisis Deskriptif *Perceived Ease to Use*

Berikut adalah hasil dari analisis deskriptif terhadap delapan indikator dari variabel *perceived ease to use*.

Tabel.4.3 Deskriptif Variabel *Perceived Ease to Use*

Variabel	Indikator	Item	Min	Max	Average	Kategori
<i>Perceived Ease to Use</i> (PEU)	PEU1.	Menggunakan QRIS dalam pembayaran IPL mudah bagi saya.	1	5	3,98	Setuju
	PEU2.	Menggunakan QRIS dalam pembayaran IPL dapat dimengerti.	1	5	3,98	Setuju
	PEU3.	Bagi saya mudah untuk mempelajari cara menggunakan QRIS dalam pembayaran IPL.	1	5	4,03	Setuju
	PEU4.	Tidak sulit bagi saya untuk mahir menggunakan QRIS dalam pembayaran IPL.	1	5	4,04	Setuju
	PEU5.	Menggunakan QRIS dalam pembayaran IPL tidak menguras emosi.	1	5	3,96	Setuju
	Rata – Rata Total <i>Perceived Ease to Use</i>				3,99	Setuju

Berdasarkan Tabel 4.3 dapat dilihat hasil survei penelitian dari masing-masing indikator variabel. Dapat ditemukan nilai minimum adalah satu, dan nilai maksimum adalah lima. Nilai rata-rata (*average*) dari variabel *perceived ease to use* adalah sebesar 3,99 (skala 1 sampai dengan 5), sehingga dapat diartikan bahwa responden cenderung setuju dengan pernyataan pada variabel tersebut.

Indikator dengan rata-rata tertinggi pada variabel *perceived ease to use* adalah PEU.4 “Tidak sulit bagi saya untuk mahir menggunakan QRIS dalam pembayaran IPL” dengan rata-rata sebesar 4,04 masuk kedalam kategori setuju, selanjutnya diikuti dengan indikator PEU.3 “Bagi saya mudah untuk mempelajari cara menggunakan QRIS dalam pembayaran IPL” dengan rata-rata 4,03 masuk kedalam kategori setuju.

4.2.3. Analisis Deskriptif *Trust*

Berikut adalah hasil dari analisis deskriptif terhadap delapan indikator dari variabel *trust*.

Tabel.4.4 Deskriptif Variabel *Trust*

Variabel	Indikator	Item	Min	Max	Average	Kategori
<i>Trust</i> (T)	T1.	QRIS dapat dipercaya	1	5	4,00	Setuju
	T2.	QRIS dapat diandalkan.	1	5	4,01	Setuju
	T3.	Proses QRIS Aman.	1	5	3,89	Setuju
	T4.	Kemungkinan penyalahgunaan informasi pribadi di QRIS sangat rendah.	1	5	3,49	Setuju
	T5.	Kemungkinan penyalahgunaan informasi transaksi dalam QRIS sangat rendah.	1	5	3,48	Setuju
Rata – Rata Total <i>Trust</i>					3,77	Setuju

Berdasarkan Tabel 4.4 dapat dilihat hasil survei penelitian dari masing-masing indikator variabel. Dapat ditemukan nilai minimum adalah satu, serta nilai maksimum adalah lima. Nilai rata-rata (*average*) dari variabel *trust* adalah sebesar 3,77 (skala 1 sampai dengan 5), sehingga dapat diartikan bahwa responden cenderung setuju dengan pernyataan pada variabel tersebut.

Indikator dengan rata-rata tertinggi pada variabel *trust* adalah T.1 “QRIS dapat diandalkan” dengan rata-rata sebesar 4,01 masuk kedalam kategori setuju, sedangkan indikator tertinggi berikutnya adalah T.1 “QRIS dapat dipercaya” dengan rata-rata 4,00 masuk kedalam kategori setuju.

4.2.4. Analisis Deskriptif *Attitude toward using*

Berikut adalah hasil dari analisis deskriptif terhadap delapan indikator dari variabel *attitude toward using*.

Tabel.4.5 Deskriptif Variabel *Attitude toward using*

Variabel	Indikator	Item	Min	Max	Average	Kategori
<i>Attitude toward using</i> (AT)	AT1.	Saya memiliki pemikiran positif tentang QRIS.	1	5	3,96	Setuju
	AT2.	Menurut saya, menyenangkan menggunakan QRIS.	1	5	4,06	Setuju
	AT3.	Saya pikir menggunakan QRIS adalah pilihan yang baik.	1	5	3,94	Setuju
	AT4.	Menggunakan QRIS adalah keputusan yang bijaksana.	1	5	3,84	Setuju
	AT5.	Saya merasa bahwa menggunakan QRIS bermanfaat bagi saya.	1	5	4,01	Setuju
Rata – Rata Total <i>Attitude toward using</i>					3,96	Setuju

Berdasarkan Tabel 4.5 dapat dilihat hasil survei penelitian dari masing-masing indikator variabel. Dapat ditemukan nilai minimum adalah satu, serta nilai maksimum adalah lima. Nilai rata-rata (*average*) dari variabel *attitude toward using*

adalah sebesar 3,96 (skala 1 sampai dengan 5), sehingga dapat diartikan bahwa responden cenderung setuju dengan pernyataan pada variabel tersebut.

Indikator dengan rata-rata tertinggi pada variabel *attitude toward using* adalah AT.2 “Menurut saya, menyenangkan menggunakan QRIS” dengan rata-rata sebesar 4,06 masuk kedalam kategori setuju dan indikator tertinggi berikutnya yaitu AT.5 “Saya merasa bahwa menggunakan QRIS bermanfaat bagi saya” dengan rata-rata 4,01 masuk kedalam kategori setuju.

4.2.5. Analisis Deskriptif *Behavioral Intention to use*

Berikut adalah hasil dari analisis deskriptif terhadap delapan indikator dari variabel *behavioral intention to use*.

Tabel.4.6 Deskriptif Variabel *Behavioral Intention to use*

Variabel	Indikator	Item	Min	Max	Average	Kategori
<i>Behavioral Intention to Use (BI)</i>	BI1.	Saya bermaksud menggunakan QRIS dalam pembayaran IPL.	1	5	3,70	Setuju
	BI2.	Saya akan terus menggunakan QRIS dalam pembayaran IPL.	1	5	3,57	Setuju
	BI3.	Saya berencana untuk sering menggunakan QRIS dalam pembayaran IPL.	1	5	3,61	Setuju
	BI4.	Saya akan merekomendasikan orang lain untuk menggunakan QRIS dalam pembayaran IPL.	1	5	3,58	Setuju
	BI5.	Saya akan mempertimbangkan untuk menggunakan QRIS dalam pembayaran IPL.	1	5	3,67	Setuju
Rata – Rata Total <i>Behavioral Intention to Use</i>					3,63	Setuju

Berdasarkan Tabel 4.6 dapat dilihat hasil survei penelitian dari masing-masing indikator variabel. Dapat ditemukan nilai minimum adalah satu, serta nilai maksimum adalah lima. Nilai rata-rata (*average*) dari variabel *behavioral intention*

to use adalah sebesar 3,63 (skala 1 sampai dengan 5), sehingga dapat diartikan bahwa responden cenderung setuju dengan pernyataan pada variabel tersebut.

Indikator dengan rata-rata tertinggi pada variabel *behavioral intention to use* adalah BI.1 “Saya bermaksud menggunakan QRIS dalam pembayaran IPL” dengan rata-rata sebesar 3,70 masuk kedalam kategori setuju, indikator tertinggi berikutnya adalah BI.5 “Saya akan mempertimbangkan untuk menggunakan QRIS dalam pembayaran IPL” dengan rata-rata 3,67 masuk kedalam kategori setuju.

Dari hasil statistik deskriptif dapat diperoleh suatu gambaran bahwa responden kedepannya dalam niat untuk menggunakan memiliki respon yang cukup positif terutama pada indikator BI.1 hal ini dapat dijadikan perhatian bagi perusahaan untuk membantu responden jadi menggunakan QRIS dalam pembayaran IPL dan menjadi perhatian pada indikator BI.2 agar responden yang sudah pernah menggunakan QRIS dalam pembayaran akan terus menggunakan.

4.3. Analisis *Partial Least Square Structural Equation Modeling* (PLS-SEM)

Dalam penelitian ini metode analisis data yang digunakan adalah analisis *Partial Least Square Structural Equation Modelling* (PLS-SEM) dengan menggunakan *software* SmartPLS Versi 4.1.0.0 Urutan dari proses pengelolaan data mencakup pengujian model pengukuran (*outer model*) dan pengujian model struktural (*inner model*). Pengujian model pengukuran (*outer model*) dilakukan untuk melihat nilai validitas konvergen, validitas diskriminan serta reliabilitas konstruk. Sementara pengujian model struktural (*inner model*) terdiri dari evaluasi model struktural dan tingkat signifikansi koefisien jalur.

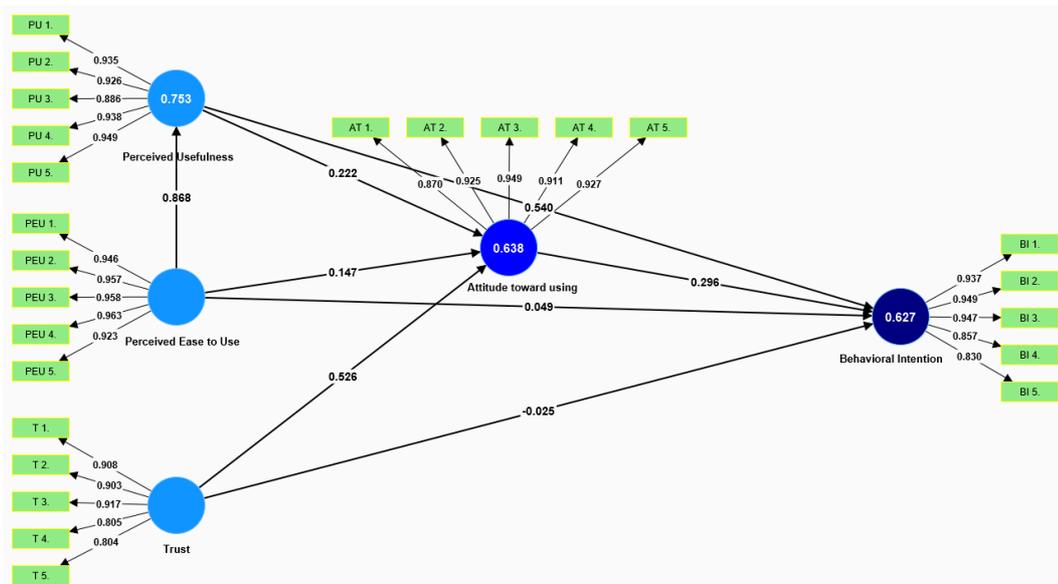
Untuk menjamin bahwa model struktural yang dibuat kuat dan akurat perlu memperhatikan beberapa indikator diantaranya uji kecocokan model dengan nilai *Q-Square predictive relevance* (Q^2) dan koefisien determinasi *R-Square* (R^2) merupakan tujuan dilakukannya evaluasi model struktural. Sedangkan tingkat signifikansi koefisien jalur dipakai untuk menguji hipotesis yakni memperkirakan hubungan antar variabel laten.

4.3.1. Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)

Pengujian *outer model*, yang dilakukan untuk mengevaluasi nilai dari validitas konvergen (*convergent validity*), validitas diskriminan (*discriminant validity*) dan reliabilitas konstruk.

4.3.1.1. Pengujian Validitas Konvergen

Pengujian validitas konvergen dilakukan untuk menguji variabel indikator yang digunakan apakah benar-benar signifikan dalam mencerminkan variabel konstruk atau laten. Uji validitas konvergen dilakukan dengan memperhatikan nilai *outer loading* atau *factor loading* masing-masing indikator terhadap konstraknya. Indikator dikatakan valid, jika nilai *outer loading* atau *factor loading* lebih besar dari 0,5 dan nilai idealnya lebih besar dari 0,7 (Qu et al., 2022). Jika indikator yang memiliki nilai *outer loading* atau *factor loading* kurang dari 0,5 maka indikator tersebut akan dihilangkan dan dilakukan pengujian kembali. Hasil statistik uji validitas konvergen model pengukuran dapat dilihat pada Gambar 4.1 berikut.



Gambar. 4.1 Path Diagram Outer Loading Model Pengukuran (Seluruh Indikator)

Sumber: Hasil Pengolahan Data SmartPLS.4.1.0.0

Tabel.4.1 Hasil Pengujian Validitas Konvergen Berdasarkan Outer Loading (Seluruh Indikator)

Variabel	Indikator	Outer/Factor Loading
Perceived Usefulness (PU)	PU1.	0,935
	PU2.	0,926
	PU3.	0,886
	PU4.	0,938
	PU5.	0,949
Perceived Ease to use (PEU)	PEU1.	0,946
	PEU2.	0,957
	PEU3.	0,958
	PEU4.	0,963
	PEU5.	0,923
Trust (T)	T1.	0,908
	T2.	0,903
	T3.	0,917
	T4.	0,805
	T5.	0,804
Attitude toward using (AT)	AT1.	0,870
	AT2.	0,925
	AT3.	0,949
	AT4.	0,911
	AT5.	0,927
Behavioral Intention to use (BI)	BI1.	0,937
	BI2.	0,949
	BI3.	0,947
	BI4.	0,857
	BI5.	0,830

Sumber: Hasil Pengolahan Data SmartPLS.4.1.0.0

Dari *path diagram loading factor* diketahui bahwa seluruh indikator memiliki nilai *outer loading* atau *factor loading* lebih dari 0,5 dan juga angka idealnya 0,7. Sehingga, dapat disimpulkan model telah memenuhi syarat validitas konvergen, yang artinya bahwa seluruh indikator valid dalam mengukur konstruksya dan ideal.

4.3.1.2. Pengujian Validitas Diskriminan

Uji validitas diskriminan pada penelitian ini diukur dengan melihat nilai *Heterotrait-Monotrait* (HTMT). Pengujian validitas diskriminan sendiri bertujuan untuk memastikan bahwa setiap konsep dari masing-masing variabel laten atau konstruk berbeda dengan variabel lainnya. Validitas diskriminan terpenuhi jika nilai HTMT kurang dari 1 (Sarstedt et al., 2021). Hasil statistik uji validitas diskriminan model pengukuran dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel. 4.2 Hasil Pengujian Validitas Diskriminan Model Berdasarkan Rasio HTMT

Variabel	<i>Attitude toward using</i>	<i>Behavioral Intention to use</i>	<i>Perceived Ease to use</i>	<i>Perceived Usefulness</i>	<i>Trust</i>
<i>Attitude toward using</i>					
<i>Behavioral Intention to use</i>	0,696				
<i>Perceived Ease to use</i>	0,711	0,734			
<i>Perceived Usefulness</i>	0,676	0,796	0,897		
<i>Trust</i>	0,785	0,568	0,676	0,588	

Sumber: Hasil Pengolahan Data SmartPLS.4.1.0.0

Dari Tabel 4.8 diatas menunjukkan bahwa semua nilai HTMT kurang dari 1. Sehingga dapat disimpulkan indikator pada semua variabel mampu mengukur variabel yang ditargetkan dan telah memenuhi syarat validitas diskriminan.

Selain HTMT, pengujian validitas diskriminan juga harus melihat AVE (*Average Variance Extracted*). Konstruk dinyatakan memenuhi syarat validitas diskriminan jika nilai AVE lebih besar dari 0,5 dengan syarat berikutnya nilai CR (*Composite Reliability*) melebihi 0,7 (Zhong & Moon, 2022). Berikut hasil analisis validitas diskriminan pada penelitian ini berdasarkan *Average Variance Extracted* (AVE):

Tabel. 4.3 Hasil Pengujian Validitas Diskriminan Model Berdasarkan AVE

Variabel	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	<i>Keterangan</i>
<i>Attitude toward using</i>	0,840	Valid
<i>Behavioral Intention to use</i>	0,820	Valid
<i>Perceived Ease to use</i>	0,902	Valid
<i>Perceived Usefulness</i>	0,860	Valid
<i>Trust</i>	0,755	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data SmartPLS.4.1.0.0

Dari Tabel 4.9, menunjukkan nilai AVE lebih besar dari 0,5 dan nilai *composite reliability* diatas 0,7 maka dapat disimpulkan seluruh variabel sudah memenuhi syarat validitas diskriminan.

4.3.1.3. Pengujian Reliabilitas

Uji reliabilitas dalam metode PLS dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi internal indikator-indikator dalam mengukur konstruk atau variabel laten tertentu. Jika nilai *cronbach's alpha* berkisar antara 0,6 hingga 0,7 maka dianggap dapat diterima dan jika nilai lebih dari 0,7 maka dianggap diinginkan (Zhong & Moon, 2022). Dan nilai dari CR (*Composite Reliability*) di atas 0,70 maka reliabilitas baik. Hasil statistik uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel.4.4 Hasil Pengujian Reliabilitas

Variabel	Composite Reliability (rho_c)	Keterangan
<i>Attitude toward using</i>	0,963	Reliabel
<i>Behavioral Intention to use</i>	0,958	Reliabel
<i>Perceived Ease to use</i>	0,979	Reliabel
<i>Perceived Usefulness</i>	0,968	Reliabel
<i>Trust</i>	0,939	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan Data SmartPLS.4.1.0.0

Berdasarkan Tabel 4.10 menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai *Composite Reliability (rho_c)* lebih dari 0,7, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator dalam mengukur variabel atau konstruk telah memenuhi reliabilitas yang disyaratkan.

4.3.2. Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)

Analisis PLS SEM selanjutnya adalah *inner model* terdiri dari evaluasi model struktural dan tingkat signifikansi koefisien jalur. Tujuan dilakukan evaluasi model struktural yaitu untuk memastikan bahwa model struktural yang dibuat kuat dan akurat dengan melihat beberapa indikator diantaranya uji kecocokan model melalui nilai *Variance Inflation Factor (VIF)*, koefisien determinasi *R-Square (R²)* dan *effect size (F²)*. Sedangkan, tingkat signifikansi koefisien jalur bertujuan untuk pengujian hipotesis yakni memprediksi hubungan antar variabel laten.

4.3.2.1 Kolinearitas *Variance Inflation Factor (VIF)*

VIF digunakan untuk mengukur ada tidaknya kolinearitas antar variabel dalam sebuah penelitian maka perlu dilakukan adanya uji kolinearitas (Hair, Hult, Ringle, et al., 2021), dilihat dari nilai *variance inflation factor (VIF)*. Jika nilai VIF lebih

besar dari 5 maka menunjukkan bahwa terdapat masalah multikolinearitas pada model penelitian yang akan mempengaruhi nilai koefisien jalur (Hair et al., 2021).

Tabel.4.5 Hasil Uji Multikolinearitas (VIF)

Variabel Independen	Variabel Dependent		
	<i>Attitude toward using</i>	<i>Behavioral Intention to use</i>	<i>Perceived Usefulness</i>
	VIF	VIF	VIF
<i>Attitude toward using</i>		2,765	
<i>Perceived Ease to use</i>	4,834	4,894	1.000
<i>Perceived Usefulness</i>	4,056	4,192	
<i>Trust</i>	1,751	2,517	

Sumber: Hasil Pengolahan Data SmartPLS.4.1.0.0

Dilihat dari Tabel 4.11, bahwa nilai VIF pada semua variabel ditemukan kurang dari lima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel dalam model memenuhi syarat dan tidak memiliki masalah multikolinearitas.

4.3.2.2. Koefisien Determinasi *R Square* (R^2)

Koefisien determinasi *R Square* (R^2) digunakan untuk memperlihatkan seberapa besar variabel eksogen mempengaruhi variabel endogennya. Nilai R^2 berkisar dari nol sampai dengan satu. Apabila nilai R pada R^2 semakin mendekati satu, maka variabel-variabel independen memberikan semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel endogen. Sebaliknya, semakin kecil nilai R^2 mendekati 0, maka kemampuan variabel-variabel eksogen dalam menjelaskan variasi variabel endogen semakin terbatas. Kategori pengelompokan nilai R^2 menurut Hair et al. (2021) yaitu pertama jika ($R^2 > 0,75$) termasuk kelompok kuat, kedua jika ($R^2 > 0,50$) masuk ke dalam kelompok moderat, dan kelompok terakhir yaitu lemah jika ($R^2 > 0,25$). Hasil koefisien determinasi R^2 penelitian ini terdapat pada tabel berikut.

Tabel.4.6 Nilai R Square (R²)

Variabel Endogen	R Square (R ²)	Kriteria
<i>Behavioral Intention to use</i>	0,627	Moderat
<i>Attitude toward using</i>	0,638	Moderat
<i>Perceived Usefulness</i>	0,753	Kuat

Sumber: Hasil Pengolahan Data SmartPLS.4.1.0.0

Dari Tabel 4.12., hasil nilai tersebut menjelaskan bahwa variabel *perceived usefulness* dipengaruhi dengan kuat oleh variabel eksogen yakni *perceived ease to use* sebesar 0,753 (75,3%) dan sisanya 24,7% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini. Selanjutnya variabel *attitude toward using* dipengaruhi dengan sedang oleh variabel eksogen yakni *perceived usefulness*, *perceived ease to use* dan *trust* yaitu sebesar 0,638 (63,8%) dan sisanya 36,2% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini. Sementara *behavioral intention to use* dipengaruhi dengan sedang oleh variabel eksogen yakni *perceived usefulness*, *perceived ease to use*, *trust* dan *attitude toward using* sebesar 0.627 (62,7%) dan sisanya 37,3% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

4.3.2.3. Effect Size (F²)

F² atau *Effect size* dipakai untuk mengetahui seberapa signifikan variabel eksogen mendukung variabel endogen. Nilai F² diklasifikasikan menjadi 3 yaitu, apabila nilai F² > 0,02 maka memiliki pengaruh yang kecil, F² > 0,15 pengaruh sedang, dan F² > 0,35 pengaruh besar. Jika nilai F² ≤ 0,02 dapat disimpulkan bahwa variabel eksogen pada penelitian tidak memberikan pengaruh kepada variabel endogen (Hair et al., 2021). Berikut adalah nilai dari *effect size* pada penelitian ini:

Tabel.4.7 Nilai *Effect Size* (F^2)

Variabel Independen	Variabel Dependent		
	<i>Attitude toward using</i>	<i>Behavioral Intention to use</i>	<i>Perceived Usefulness</i>
	F^2	F^2	F^2
<i>Attitude toward using</i>		0,085	
<i>Perceived Ease to use</i>	0,012	0,001	3,056
<i>Perceived Usefulness</i>	0,033	0,187	
<i>Trust</i>	0,438	0,001	

Sumber: Hasil Pengolahan Data SmartPLS.4.1.0.0

Dari Tabel 4.13. dapat dilihat bahwa variabel *attitude toward using* terhadap *behavioral intention to use* memiliki nilai F^2 sebesar $0,085 > 0,02$, yang artinya *attitude toward using* signifikan dalam memberikan pengaruh terhadap *behavioral intention to use* dengan kategori *small effect size*. Variabel *perceived ease to use* terhadap *attitude toward using* memiliki nilai F^2 sebesar $0,012 \leq 0,02$, yang artinya *perceived ease to use* tidak signifikan dalam memberikan pengaruh terhadap *attitude toward using*. Variabel *perceived ease to use* terhadap *behavioral intention to use* memiliki nilai F^2 sebesar $0,001 \leq 0,02$, yang artinya *perceived ease to use* tidak signifikan dalam memberikan pengaruh terhadap *behavioral intention to use*. Variabel *perceived ease to use* terhadap *perceived usefulness* memiliki nilai F^2 sebesar $3,056 > 0,35$ yang artinya *perceived ease to use* memiliki signifikan yang besar dalam memberikan pengaruh terhadap *perceived usefulness*.

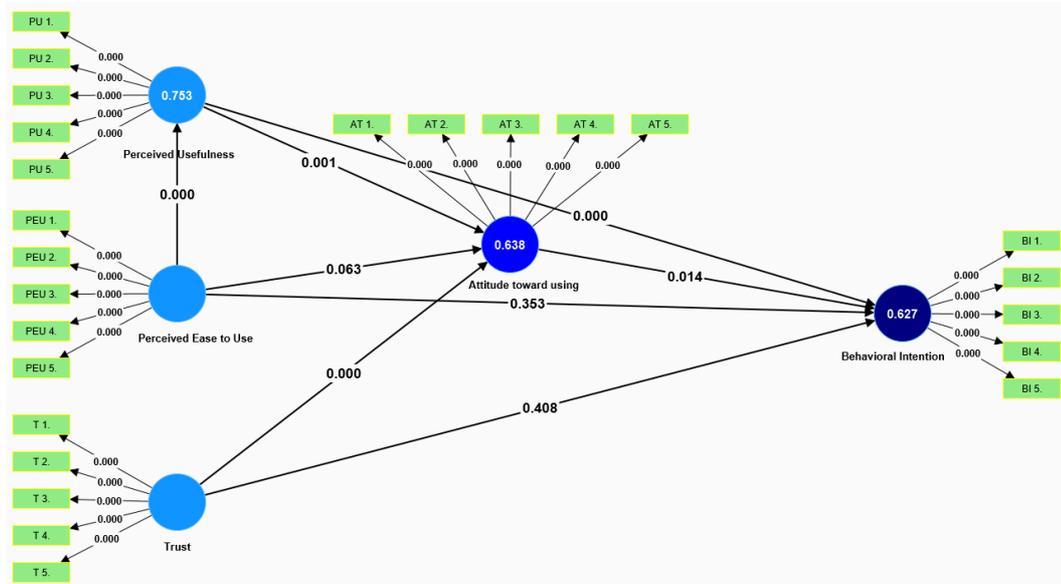
Selanjutnya, variabel *perceived usefulness* terhadap *attitude toward using* memiliki nilai F^2 sebesar $0,033 > 0,02$, yang artinya *perceived usefulness* signifikan dalam memberikan pengaruh terhadap *attitude toward using* dengan kategori *small effect size*. Variabel *perceived usefulness* terhadap *behavioral intention to use* memiliki nilai F^2 sebesar $0,187 > 0,15$, yang artinya *perceived usefulness* signifikan dalam memberikan pengaruh terhadap *behavioral intention to use* dengan kategori

moderate effect size. Variabel *trust* terhadap *attitude toward using* memiliki nilai F^2 sebesar $0,438 > 0,35$, yang artinya *trust* signifikan dalam memberikan pengaruh terhadap *attitude toward using* dengan kategori *high effect size*. Variabel *trust* terhadap *behavioral intention to use* memiliki nilai F^2 sebesar $0,001 \leq 0,02$, yang artinya *trust* tidak signifikan dalam memberikan pengaruh terhadap *behavioral intention to use*.

4.3.3. Tingkat Signifikansi Koefisien Jalur (Pengujian Hipotesis)

Teknik *bootstrapping* digunakan untuk menganalisis tingkat signifikansi koefisien jalur pada PLS-SEM untuk mengetahui hubungan dan signifikansi hubungan laten eksogen terhadap variabel laten endogen. Untuk menilai hubungan variabel laten eksogen terhadap variabel laten endogen dilakukan dengan memperhatikan nilai *t-statistic* atau *p-value*. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dengan *one way* dengan 5% uji signifikansi.

Hipotesis dikatakan diterima atau memiliki pengaruh positif antara variabel eksogen terhadap variabel endogen jika nilai *t-statistic* yang dihasilkan dalam pengujian *bootstrapping* lebih besar dari t-tabel *one tail* yaitu 1,645 dengan standar error sebesar 5% atau *p-value* yang dihasilkan kecil dari 0,05 dan begitupun sebaliknya (Gao & Shao, 2022). Berikut hasil pengujian model struktural atau pengujian hipotesis penelitian ini:



Gambar. 4.2 *t*-Statistics Model Struktural

Sumber: Hasil Pengolahan Data SmartPLS.4.1.0.0

Tabel.4.7 Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh Langsung Model Struktural

Hipotesis	Jalur Hubungan	Original Sample	T Statistics	P Values	Keterangan
H1	<i>Perceived Usefulness -> Behavioral Intention to use</i>	0,540	5,211	0,000	Didukung
H2	<i>Perceived Ease to use -> Behavioral Intention to use</i>	0,049	0,376	0,353	Tidak Didukung
H3	<i>Trust -> Behavioral Intention to use</i>	-0,025	0,232	0,408	Tidak didukung
H4	<i>Attitude toward using -> Behavioral Intention to use</i>	0,296	2,192	0,014	Didukung
H5	<i>Perceived Usefulness -> Attitude toward using</i>	0,222	3,210	0,001	Didukung
H6	<i>Perceived Ease to use -> Attitude toward using</i>	0,147	1,528	0,063	Didukung
H7	<i>Trust -> Attitude toward using</i>	0,526	7,523	0,000	Didukung
H8	<i>Perceived Ease to use -> Perceived Usefulness</i>	0,868	29,050	0,000	Didukung

Sumber: Hasil Pengolahan Data SmartPLS.4.1.0.0

4.3.3.1. Pengaruh antara *Perceived Usefulness* terhadap *Behavioral Intention to use*

Dilihat dari Tabel 4.7, diketahui bahwa hubungan *perceived usefulness* dengan *behavioral intention to use* memiliki nilai koefisien (*original sample*)

positif sebesar 0,540 dan *t-statistic* sebesar 5,211 ($>1,645$) dengan nilai *p-value* sebesar 0,000 ($<0,05$). Berdasarkan hasil tersebut, maka hipotesis H1 yaitu “*Perceived Usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan *Behavioral Intention to use*” didukung atau data mendukung hipotesis, yang artinya *perceived usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan *behavioral intention to use*.

4.3.3.2. Pengaruh antara variabel *Perceived ease to use* terhadap *Behavioral Intention to use*

Dilihat dari Tabel 4.7, diketahui bahwa hubungan *perceived Ease to use* dengan *behavioral intention to use* memiliki nilai koefisien (*original sample*) sebesar 0,049 dan *t-statistic* sebesar 0,376 ($\leq 1,645$) dengan nilai *p-value* sebesar 0,082 ($\geq 0,05$). Berdasarkan hasil tersebut, maka hipotesis H2 yaitu “*Perceived Ease to use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention to use*” tidak didukung atau data tidak mendukung hipotesis, yang artinya *perceived ease to use* memiliki hubungan yang positif akan tetapi tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap *behavioral intention to use*.

4.3.3.3. Pengaruh antara variabel *Trust* terhadap *Behavioral Intention to use*

Dilihat dari Tabel 4.7, diketahui bahwa hubungan *trust* dengan *behavioral intention to use* memiliki nilai koefisien (*original sample*) positif sebesar -0,025 dan *t-statistic* sebesar 0,232 ($\leq 1,645$) dengan nilai *p-value* sebesar 0,408 ($\geq 0,05$). Berdasarkan hasil tersebut, maka hipotesis H3 yaitu “*Trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan *Behavioral Intention to use*” tidak didukung atau data tidak mendukung hipotesis, yang artinya *trust* memiliki hubungan yang positif

namun tidak memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap *behavioral intention to use*.

4.3.3.4. Pengaruh antara variabel *Attitude toward using* terhadap *Behavioral Intention to use*

Dilihat dari Tabel 4.7, diketahui bahwa hubungan *attitude toward using* terhadap dengan *behavioral intention to use* memiliki nilai koefisien (*original sample*) positif sebesar 0,296 dan *t-statistic* sebesar 2,192 ($>1,645$) dengan nilai *p-value* sebesar 0,014 ($<0,05$). Berdasarkan hasil tersebut, maka hipotesis H4 yaitu “*Attitude toward using* berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan *Behavioral Intention to use*” didukung atau data mendukung hipotesis, yang artinya *attitude toward using* berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan *behavioral Intention to use*.

4.3.3.5. Pengaruh antara variabel *Perceived Usefulness* terhadap *Attitude toward using*

Dilihat dari Tabel 4.7, diketahui bahwa hubungan *perceived usefulness* dengan *attitude toward using* memiliki nilai koefisien (*original sample*) positif sebesar 0,222 dan *t-statistic* sebesar 3,210 ($>1,645$) dengan nilai *p-value* sebesar 0,001 ($<0,05$). Berdasarkan hasil tersebut, maka hipotesis H5 yaitu “*Perceived Usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan *Attitude toward using*” didukung atau data mendukung hipotesis, yang artinya *perceived usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan *attitude toward using*.

4.3.3.6. Pengaruh antara variabel *Perceived Ease to use* terhadap *Attitude toward using*

Dilihat dari Tabel 4.7, diketahui bahwa hubungan *perceived ease to use* dengan *attitude toward using* memiliki nilai koefisien (*original sample*) positif sebesar 0,147 dan *t-statistic* sebesar 1,528 ($\leq 1,645$) dengan nilai *p-value* sebesar 0,353 ($\geq 0,05$). Berdasarkan hasil tersebut, maka hipotesis H6 yaitu “*Perceived Ease to use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Attitude toward using*” didukung atau data mendukung hipotesis, yang artinya *perceived ease to use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan *attitude toward using*.

4.3.3.7. Pengaruh antara variabel *Trust* terhadap *Attitude toward using*

Dilihat dari Tabel 4.7, diketahui bahwa hubungan *trust* dengan *attitude toward using* memiliki nilai koefisien (*original sample*) positif sebesar 0,526 dan *t-statistic* sebesar 7,523 ($>1,645$) dengan nilai *p-value* sebesar 0,000 ($<0,05$). Berdasarkan hasil tersebut, maka hipotesis H7 yaitu “*Trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan *Attitude toward using*” didukung atau data mendukung hipotesis, yang artinya *trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan *attitude toward using*.

4.3.3.8. Pengaruh antara variabel *Perceived Ease to use* terhadap *Perceived Usefulness*

Dilihat dari Tabel 4.7, diketahui bahwa hubungan *perceived ease to use* dengan *perceived usefulness* memiliki nilai koefisien (*original sample*) positif sebesar 0,868 dan *t-statistic* sebesar 29,050 ($>1,645$) dengan nilai *p-value* sebesar 0,014

(<0,05). Berdasarkan hasil tersebut, maka hipotesis H8 yaitu “*Perceived Ease to use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan *Perceived Usefulness*” didukung atau data mendukung hipotesis, yang artinya *perceived ease to use* berpengaruh positif dan signifikansi terhadap peningkatan *perceived usefulness*.

4.4. Analisis *Importance Performance Map*

Dalam aplikasi praktis PLS-SEM juga disarankan untuk melakukan analisis dengan menggunakan *Importance Performance Map Analysis* (IPMA). IPMA sangat berguna untuk menghasilkan temuan dan kesimpulan tambahan dengan menggabungkan analisis dimensi kepentingan dan juga dimensi kinerja (Ringle & Sarstedt, 2016). Dua dimensi tersebut dapat dilihat melalui variabel dan indikator yang penting (*importance*) dan yang sudah memiliki performa (*performance*) serta pengaruhnya terhadap variabel dependen atau variabel yang dipilih sebagai target konstruk dalam suatu model penelitian. Dari dua dimensi ini dapat dipisahkan variabel atau indikator yang dianggap penting oleh responden dan mana yang dianggap tidak penting. Dengan analisis IPMA, manajer dapat terhindar dari kesalahan yang disebabkan berdasarkan asumsi (Sarstedt et al., 2022).

Analisis IPMA dilakukan dengan menggunakan gabungan dari analisis deskriptif (*mean performance*) dengan analisis inferensial (*total effect*). Langkah yang dilakukan adalah dengan menyusun tabel *importance* dari nilai *total effect* lalu dikombinasikan dengan nilai *performance*. Dari nilai rata-rata kedua tabel tersebut dapat dibuat garis vertikal dan horizontal yang dapat membagi gambar menjadi 4 kuadran dalam suatu tampilan peta atau *mapping* (Sarstedt et al., 2021). Pada gambar IPMA nilai *importance* terletak pada axis X dari nilai *total effects* dan nilai

performance pada axis Y. Analisis IPMA yang ditampilkan dalam bentuk *mapping* dapat menghasilkan posisi variabel dan indikator yang telah menunjukkan kinerja baik, perlu dipertahankan atau yang masih perlu ditingkatkan dan juga dapat memberikan gambaran faktor apa saja yang masih bisa dioptimalkan untuk mendapatkan performa yang lebih baik. Selain hasil model *structural*, IPMA juga membantu hasil PLS-SEM melalui 4 kuadran dalam diagram menurut (García-Fernández et al., 2020) berikut penjelasan dari masing-masing kuadran:

- 1) Kuadran I (kanan atas) = penting dan sudah *perform* (*Keep up the good work*)
- 2) Kuadran II (kanan bawah) = penting dan belum *perform* (*Concentrate Here*)
- 3) Kuadran III (kiri bawah) = tidak penting dan belum *perform* (*Low Priority*)
- 4) Kuadran IV (kiri atas) = tidak penting tapi sudah *perform* (*Possible Overkill*)

Hasil perhitungan IPMA dapat dibagi menjadi dua yaitu IPMA konstruk dan IPMA indikator dengan lebih rinci. Dan dalam model penelitian ini menggunakan dua analisis tersebut.

4.5.1. Analisis *Importance Performance Map* Konstruk *Attitude toward using*

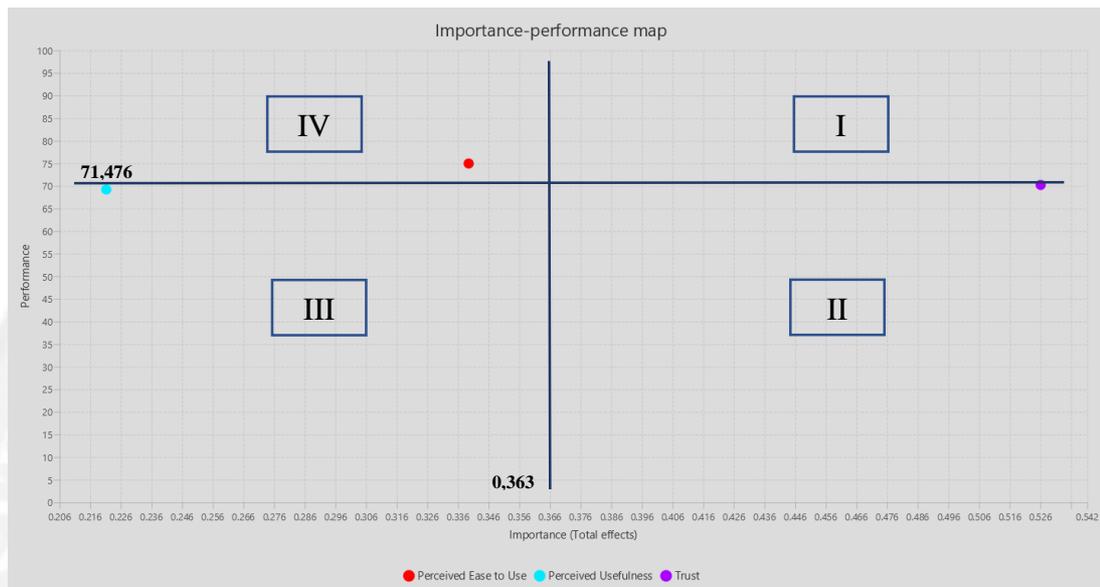
Tabel.4.8 Nilai *Importance* dan *Performance* Konstruk *Attitude toward using*

Variabel	<i>Construct Importance for Attitude toward using</i>	<i>Construct Performances for Attitude toward using</i>
<i>Perceived Ease to use</i>	0,340	74,971
<i>Perceived Usefulness</i>	0,222	69,227
<i>Trust</i>	0,526	70,229
<i>Mean</i>	0,363	71,476

Sumber: Hasil Pengolahan Data SmartPLS.4.1.0.0

Dari tabel diatas dapat diketahui nilai rata-rata (*mean*) untuk *importance* dan *performance* konstruk *attitude toward using*. *Mean* untuk *importance* sebesar 0,363

dan *mean* untuk *performance* sebesar 71,476, nilai di bawah *mean* ini dapat dianggap rendah sedangkan di atas *mean* dianggap tinggi. Dari data tersebut dapat digambarkan 2 garis sehingga dapat dikelompokkan 4 kuadran dalam grafik mapping seperti pada Gambar 4.3.



Gambar. 4.3 Hasil IPMA Konstruk *Attitude toward using*

Sumber: Hasil Pengolahan Data SmartPLS.4.1.0.0

Dari Gambar 4.3. hasil *output* IPMA dapat dilihat untuk target konstruk model penelitian yaitu *attitude toward using*, pada kuadran II terdapat variabel *trust* dimana kuadran ini menunjukkan area yang penting akan tetapi belum *perform* atau belum memiliki kinerja yang baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *trust* masih perlu ditingkatkan kembali. Untuk membuat penghuni percaya dan memiliki sikap yang positif terhadap metode pembayaran QRIS, PT XYZ perlu melakukan sosialisasi tentang keamanan transaksi menggunakan QRIS termasuk perlindungan data pribadi. Adapun sosialisasi dapat dilakukan melalui *email*, *telephone*, dan *whatsapp* resmi kepada seluruh penghuni serta dapat menginfokan

testimoni dari penghuni yang sudah menggunakan QRIS sebagai alat pembayarannya.

Pada kuadran III ditemukan posisi variabel *perceived usefulness*. Hal tersebut dapat diartikan bahwa *perceived usefulness* tidak dianggap penting oleh responden dan mempunyai kinerja di bawah rata-rata (*mean*). Sehingga *perceived usefulness* dapat diabaikan atau dapat dipertahankan jika akan diperbaiki. Kaitan *perceived usefulness* terhadap *attitude toward using* berpengaruh positif. Jika ingin dipertahankan PT XYZ dapat melakukannya dengan memberikan tawaran seperti diskon atau *cashback* bagi penghuni yang menggunakan QRIS dalam pembayaran IPL dan membayar secara tepat waktu.

Pada kuadran IV ditemukan posisi variabel *perceived ease to use*. Hal tersebut dapat diartikan bahwa *perceived ease to use* tidak dianggap penting oleh responden namun *perform* atau sudah memiliki kinerja yang baik. Sehingga *perceived ease to use* dapat dihilangkan atau dikurangi jika terdapat implikasi penggunaan anggaran yang berlebihan. Hal ini tidak sejalan dengan hasil penelitian bahwa *perceived ease to use* berpengaruh positif terhadap *attitude toward using*. Jika melihat dari deskriptif responden bahwa kemudahan yang dirasakan pemilik unit dalam pembayaran IPL membuat penghuni merasa senang, meskipun begitu fakta bahwa *perceived ease to use* berada pada kuadran IV, menunjukkan bahwa PT XYZ perlu memperhatikan aspek lain yang lebih penting bagi responden agar responden memiliki sikap yang positif terhadap penggunaan QRIS sebagai alat pembayaran IPL.

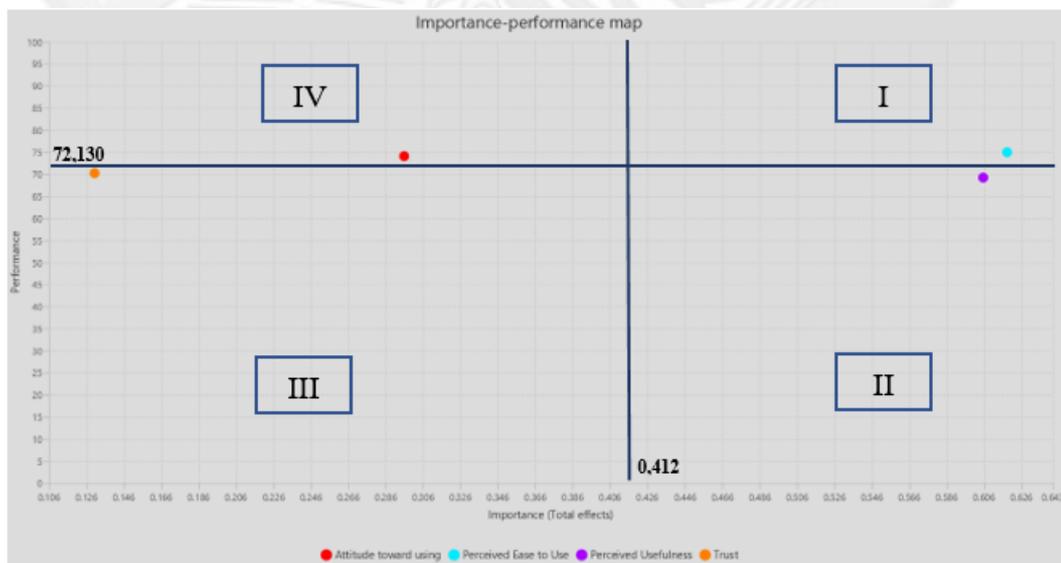
4.5.2. Analisis *Importance Performance Map* Konstruk *Behavioral Intention to use*

Tabel.4.9 Nilai *Importance* dan *Performance* Konstruk *Behavioral Intention to use*

Variabel	<i>Construct Importance for Behavioral Intention to use</i>	<i>Construct Performances for Behavioral Intention to use</i>
<i>Attitude toward using</i>	0,296	74,093
<i>Perceived Ease to use</i>	0,619	74,971
<i>Perceived Usefulness</i>	0,606	69,227
<i>Trust</i>	0,131	70,229
Mean	0,412	72,130

Sumber: Hasil Pengolahan Data SmartPLS.4.1.0.0

Dari Tabel 4.9 dapat diketahui nilai rata-rata (*mean*) untuk *importance* dan *performance* konstruk *behavioral intention to use*. *Mean* untuk *importance* adalah sebesar 0,412 dan *mean* untuk *performance* adalah sebesar 72,130. Nilai di bawah *mean* ini dapat dianggap rendah sedangkan nilai di atas *mean* tersebut dianggap tinggi. Dari data tersebut dapat digambarkan dua buah garis sehingga dapat dikelompokkan 4 kuadran dalam grafik *mapping* seperti yang terlihat pada Gambar 4.4 berikut.



Gambar. 4.4 Hasil IPMA Konstruk *Behavioral Intention to use*

Sumber: Hasil Pengolahan Data SmartPLS.4.1.0.0

Dari Gambar 4.4 hasil *output* IPMA dapat dilihat untuk target konstruk model penelitian yaitu *behavioral intention to use*. Pada kuadran I terdapat variabel *perceived ease to use*, dimana pada kuadran ini menunjukkan area yang penting dan sudah *perform* atau memiliki kinerja yang baik. Variabel yang paling penting adalah *perceived ease to use*, sehingga variabel tersebut tergolong sudah *perform* dan harus dipertahankan. Dalam hal ini tidak sejalan dengan hasil hipotesis *perceived ease to use* terhadap *behavioral intention to use* yang memiliki hasil yang tidak didukung sehingga PT XYZ dalam hal ini perlu melakukan komunikasi secara *intens* kepada penghuni dan menerima umpan balik yang diberikan penghuni.

Pada kuadran II ditemukan posisi variabel *perceived usefulness*. Kuadran ini menunjukkan area penting namun belum *perform* atau belum memiliki kinerja yang baik, sehingga *perceived usefulness* perlu ditingkatkan kembali. Untuk menarik perhatian penghuni untuk niat menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran IPL, PT XYZ dapat melakukan dengan memberikan *cashback* bagi penghuni yang melakukan pembayaran IPL sebelum masa jatuh tempo dan juga *reward* kepada penghuni yang rutin membayar tepat waktu dan menggunakan QRIS sebagai alat pembayarannya.

Pada kuadran III ditemukan posisi variabel *trust*. Hal tersebut dapat diartikan bahwa *trust* tidak dianggap penting oleh responden dan mempunyai kinerja di bawah rata-rata (*mean*), sehingga *trust* dapat dibiarkan atau dipertahankan jika akan

diperbaiki. Dalam hal ini sejalan dengan hasil hipotesis bahwa kaitan antara *trust* dengan *behavioral intention to use* tidak didukung.

Pada kuadran IV ditemukan posisi variabel *attitude toward using*, kuadran ini menunjukkan area tidak penting namun *perform* atau sudah memiliki kinerja yang baik. Sehingga, *attitude toward using* dapat dihilangkan atau dikurangi jika terdapat implikasi penggunaan anggaran yang berlebihan. Sikap penghuni terhadap niat menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran IPL sudah memiliki nilai yang baik, hal ini juga terlihat dari deskriptif responden bahwa pemilik unit sebesar 89,5% menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran IPL.

4.6. Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi penerimaan dan penggunaan QRIS dalam proses pembayaran iuran pengelolaan apartemen yang berada di Bekasi, dengan merujuk pada variabel *perceived usefulness*, *perceived ease to use*, *trust*, dan *behavioral intention to use* dan menggunakan variabel mediasi *attitude toward using*. Berdasarkan hasil pengolahan data dari 277 responden yang berpartisipasi, peneliti mendapatkan responden final sebanyak 200 responden yang terdiri dari pemilik unit dan juga penyewa dari unit apartemen di Bekasi. Ada 141 responden atau setara dengan 70,5% yang pernah menggunakan QRIS dalam pembayaran iuran pengelolaan dan 59 responden atau setara dengan 29,5% yang tidak pernah menggunakan QRIS dalam pembayaran iuran pengelolaan apartemen. Berdasarkan data final responden tersebut terdapat 115 responden laki-laki dan 85 responden perempuan. Dan untuk rentan umur responden lebih didominasi pada

umur 43 tahun – 58 tahun (Generasi X) sebanyak 95 responden atau setara dengan 47,5%.

Oleh karena itu, berdasarkan perhitungan analisa data, peneliti mengungkapkan bahwa tingkat niat menggunakan QRIS dalam pembayaran iuran pengelolaan apartemen di Bekasi sebesar 0,627 atau masuk kedalam kategori moderat, dengan kata lain faktor *perceived usefulness*, *perceived ease to use*, *trust* dan *attitude toward using* memiliki pengaruh sebesar 62,7% terhadap niat penggunaan. Hal ini merujuk pada nilai R² sebesar 0,627, yang artinya 62,7% dari variasi dalam niat penggunaan QRIS untuk pembayaran iuran pengelolaan lingkungan apartemen di Bekasi dapat dijelaskan oleh faktor *perceived usefulness*, *perceived ease to use*, *trust* dan *attitude toward using*, sedangkan sisanya sebesar 37,3% dapat dipengaruhi oleh faktor lain diluar model antara lain seperti *performance expectancy*, dan *perceived credibility* (Al Najdawi et al., 2023; Gupta et al., 2023).

Berdasarkan pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian ini telah menjawab pertanyaan mengenai “Seberapa besar tingkat penerimaan dan niat penggunaan QRIS dalam pembayaran iuran pengelolaan apartemen di Bekasi? Dan “apa saja faktor-faktor yang secara signifikan mempengaruhi penerimaan dan penggunaan QRIS dalam proses pembayaran iuran pengelolaan apartemen di Bekasi?”

4.6.1. Kaitan antara *Perceived Usefulness* dengan *Behavioral Intention to use*

Hasil penelitian ini dengan menggunakan analisis PLS-SEM, menyatakan bahwa *perceived usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral*

intention to use. Dengan demikian, hipotesis pertama (H1) yaitu “Faktor *perceived usefulness* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat untuk menggunakan (*Behavioral Intention to use*) QRIS dalam pembayaran iuran pengelolaan apartemen di Bekasi”. Hasil penelitian ini sesuai dengan pembahasan pada penelitian sebelumnya yang juga menunjukkan adanya pengaruh positif dari *perceived usefulness* terhadap *behavioral intention to use* yang dilakukan oleh (Zhang & Chang, 2023; Wang et al., 2023; Wu, 2023)

Kegunaan yang dirasakan yaitu faktor yang mempengaruhi niat seseorang untuk menggunakan teknologi/sistem dan memiliki persepsi yang berbeda-beda ketika menggunakannya (Hong, 2024). Dan kegunaan yang dirasakan seseorang atas penggunaan teknologi/sistem juga akan meningkatkan rasa kepuasan kepada pelanggan dikarenakan teknologi/sistem menawarkan keunggulan atau manfaat bagi penggunanya (Wu, 2023). Menurut L. Lin et al. (2023) juga berpendapat yang sama bahwa kegunaan yang dirasakan oleh pengguna teknologi/sistem diyakini dapat meningkatkan efisiensi kinerja dari pekerjaannya.

Pada analisis deskriptif indikator variabel *perceived usefulness*, nilai rata-rata dari seluruh indikator adalah 3,76, mengindikasikan bahwa semua responden bersikap setuju terhadap lima pernyataan pada kuesioner. Salah satu dari banyak pernyataan yang direspon sangat setuju memiliki nilai rata-rata tertinggi 3,84 yaitu PU.5 “Dengan menggunakan QRIS dalam pembayaran IPL, membantu saya melakukan transaksi dengan mudah”. Hal ini menggambarkan bahwa dengan menggunakan QRIS pelanggan merasa terbantu. Dan indikator tertinggi dari variabel *behavioral intention to use* yaitu BI.1 dengan nilai rata-rata 3,70 yaitu “ Saya bermaksud menggunakan QRIS dalam pembayaran IPL”. Pernyataan ini

menunjukkan bahwa dikarenakan mudah menggunakan QRIS sehingga penghuni mau menggunakan QRIS dalam pembayaran IPL. Adapun rentan usia yang menganggap mudah penggunaan QRIS dalam pembayaran IPL ini dari usia 43 – 58 tahun. Sedangkan penghuni dengan rentan usia 27 – 42 tahun (generasi milenial) merasa menggunakan *autodebet* jauh lebih mudah dan efisien dari pada menggunakan QRIS dalam pembayaran IPL.

4.6.2. Kaitan antara *Perceived Ease to use* dengan *Behavioral Intention to use*

Hasil penelitian ini dengan menggunakan analisis PLS-SEM, menghasilkan output dari analisis pengaruh langsung *perceived ease to use* terhadap *behavioral intention* yang menunjukkan nilai *R-squared behavioral intention to use* sebesar 0,627, mengindikasikan bahwa variabel *behavioral intention to use* sebesar 62,7% dipengaruhi secara moderat oleh variabel eksogen penelitian termasuk *perceived ease to use*. Berdasarkan nilai *effect size*, variabel *perceived ease to use* terhadap *behavioral intention to use* memiliki nilai F^2 sebesar $0,001 \leq 0,02$, yang artinya *perceived ease to use* tidak signifikan dalam memberikan pengaruh terhadap *behavioral intention to use*. Dilihat dari nilai *path coefficient* menunjukkan angka 0,049 dan *t-statistic* sebesar 0,376 ($\leq 1,645$) dengan nilai *p-value* 0,082 ($\geq 0,05$) yang berarti tidak memiliki pengaruh signifikan dari variabel *perceived ease to use* terhadap *behavioral intention to use*. Dengan demikian, hipotesis kedua (H2) yaitu “*Perceived ease to use* berpengaruh positif tetapi tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention to use*” dan data tidak didukung.

Temuan empiris dalam penelitian ini mempertegas temuan sebelumnya dengan hasil serupa yang menunjukkan adanya pengaruh negatif dari *perceived ease to use*

terhadap *behavioral intention to use* pernah dilakukan oleh Syah et al. (2022); Penelitian yang dilakukan pada UKM di Medan menyimpulkan bahwa kemudahan penggunaan tidak mampu secara signifikan membangkitkan atau menumbuhkan niat pelanggan untuk menggunakan QRIS dalam pembayaran. Didalam penelitian Silanoi et al. (2023) juga menghasilkan hasil yang sama dengan penelitian ini, yaitu *perceived ease to use* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap *behavioral intention to use*.

Pada analisis deskriptif indikator variabel *perceived ease to use*, nilai rata-rata dari seluruh indikator adalah 3,99 mengkonfirmasi bahwa mayoritas responden bersikap setuju terhadap lima pernyataan pada kuesioner. Walaupun masih tergolong setuju, nilai rata-rata terendah yaitu PEU.5 “Menggunakan QRIS dalam pembayaran IPL tidak menguras emosi” dan nilai terendah dari variabel *behavioral intention to use* adalah BI.2 dengan nilai rata-rata 3,57 “Saya akan terus menggunakan QRIS dalam pembayaran IPL” Walaupun memiliki hasil positif tetapi tidak didukung. Pernyataan ini menunjukkan bahwa dikarenakan tidak buat stress dalam penggunaannya sehingga penghuni akan tetap menggunakan QRIS. Dapat dilihat disini responden yang mayoritas pemilik unit akan tetap terus menggunakan QRIS sebagai metode dalam pembayaran IPL, karena merasa menggunakan QRIS tidak menguras emosi. Hal ini terbukti bahwa penghuni yang melakukan pembayaran dengan menggunakan QRIS kecil kemungkinan salah nominal pembayaran ataupun rekening tujuan, berbeda halnya dengan transfer yang mana penghuni harus ketik nomor rekening tujuan dan juga nominal tagihan sehingga ada kemungkinan salah.

4.6.3. Kaitan antara *Trust* dengan *Behavioral Intention to use*

Hasil penelitian ini dengan menggunakan analisis PLS-SEM, menyatakan bahwa *trust* memiliki hubungan yang negatif dan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *behavioral intention to use*. Output dari analisis pengaruh langsung *trust* terhadap *behavioral intention to use* menunjukkan nilai *R-squared behavioral intention to use* sebesar 0,627, mengindikasikan bahwa variabel *behavioral intention to use* sebesar 62,7% dipengaruhi secara moderat oleh variabel eksogen penelitian termasuk *trust*. Dengan demikian hipotesis ketiga (H3) yaitu “*Trust* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap peningkatan *Behavioral Intention to use*” tidak didukung.

Hasil penelitian ini sedikit berbeda dengan temuan Wu (2023) dalam penelitiannya terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi cara nasabah pensiunan Tiongkok menggunakan *mobile banking*, dimana *trust* signifikan terhadap *behavioral intention* dan data didukung. Dalam penelitian Hong (2024) juga menghasilkan bahwa *trust* signifikan terhadap *behavioral intention* dan data didukung dalam hal ini meneliti faktor yang mempengaruhi dan niat berperilaku mahasiswa jurusan seni yang lulus pada tahun 2022 dan telah merasakan penggunaan sistem manajemen kelulusan di Tiongkok.

Pada analisis deskriptif indikator variabel *trust*, nilai rata-rata dari seluruh indikator adalah 3,77 mengkonfirmasi bahwa mayoritas responden bersikap setuju terhadap lima pernyataan pada kuesioner. Walaupun masih tergolong setuju, nilai rata-rata terendah yaitu T.5 “Kemungkinan penyalahgunaan informasi transaksi dalam QRIS sangat rendah” dan nilai terendah dari variabel *behavioral intention to use* adalah BI.2 dengan nilai rata-rata 3,57 “Saya akan terus menggunakan QRIS

dalam pembayaran IPL”. Walaupun memiliki hasil positif tetapi tidak didukung pernyataan ini menunjukkan bahwa penghuni merasa bahwa kecil adanya penyalahgunaan informasi dari transaksi QRIS sehingga penghuni akan terus menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran IPL. Dari demografi responden yang mayoritas berpendidikan Sarjana (S1) dan frekuensi penggunaan QRIS sering hal ini menunjukkan bahwa penghuni yang sering menggunakan QRIS dan berpendidikan Sarjana (1) akan terus menggunakan QRIS karena penghuni tersebut percaya penyalahgunaan informasi dari QRIS sangatlah kecil, terbukti dari tidak adanya pelaporan dari penghuni kepada pengelola apartemen atas penyalahgunaan informasi atas transaksi pembayaran melalui QRIS di apartemen PT XYZ.

4.6.4. Kaitan antara *Attitude toward using* dengan *Behavioral Intention to use*

Hasil penelitian ini dengan menggunakan analisis PLS-SEM, menyatakan bahwa *attitude toward using* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention to use*. Dengan demikian, hipotesis keempat (H4) yaitu “*Attitude toward using* berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan *Behavioral Intention to use*” didukung. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Wang et al. (2023); Kınış & Tanova (2022); Zin et al. (2023) dan Wisarnses (2023).

Attitude toward using merupakan penilaian seseorang terhadap penggunaan teknologi/sistem yang bisa bersifat negatif maupun positif menurut (Zin et al., 2023). Menurut Silva et al. (2023) sikap terhadap penggunaan memiliki hubungan yang positif terhadap niat untuk menggunakan, sehingga yang dimaksud dengan sikap terhadap penggunaan yaitu perasaan seseorang baik positif maupun negatif

sehubungan dengan perilaku yang ingin dicapai dan evaluasi yang berkelanjutan akan membantu menentukan perilaku niat menggunakan.

Pada analisis deskriptif indikator variabel *attitude toward using*, nilai rata-rata dari seluruh indikator adalah 3,96, mengindikasikan bahwa semua responden bersikap setuju terhadap lima pernyataan pada kuesioner. Salah satu dari banyak pernyataan yang direspon sangat setuju memiliki nilai rata-rata tertinggi 4,06 yaitu AT.2 “Menurut saya, menyenangkan menggunakan QRIS”. Hal ini menjelaskan bahwa pelanggan yang menggunakan QRIS mayoritas laki-laki merasa senang menggunakan QRIS. Dan indikator tertinggi dari variabel *behavioral intention to use* yaitu BI.1 dengan nilai rata-rata 3,70 yaitu “ Saya bermaksud menggunakan QRIS dalam pembayaran IPL”. Pernyataan ini menunjukkan bahwa menyenangkannya menggunakan QRIS dalam pembayaran IPL sehingga membuat penghuni memiliki sikap untuk menggunakan QRIS. Sikap dari penghuni yang mayoritas frekuensi penggunaan QRIS nya sering, merasa senang menggunakan QRIS sehingga hal ini penghuni berniat menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran IPL.

4.6.5. Kaitan antara *Perceived Usefulness* dengan *Attitude toward using*

Hasil penelitian ini dengan menggunakan analisis PLS-SEM, menyatakan bahwa *perceived usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *attitude toward using*. Dengan demikian, hipotesis keenam (H5) yaitu “*Perceived Usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Attitude toward using*” didukung. Hasil ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Kimiş & Tanova (2022); Zin et al. (2023); Qu et al. (2022) dan Lee et al. (2015).

Perceived usefulness berhubungan erat dengan perspektif niat menggunakan terhadap efisiensi pekerjaan dengan menggunakan teknologi/sistem tersebut (Zhong & Moon, 2022).

Pada analisis deskriptif indikator variabel *perceived usefulness*, nilai rata-rata dari seluruh indikator adalah 3,76, mengindikasikan bahwa semua responden bersikap setuju terhadap lima pernyataan pada kuesioner. Salah satu dari banyak pernyataan yang direspon sangat setuju memiliki nilai rata-rata tertinggi 3,84 yaitu PU.5 “Dengan menggunakan QRIS dalam pembayaran IPL, membantu saya melakukan transaksi dengan mudah”. Hal ini menunjukkan bahwa responden dengan rentan umur 42 – 58 tahun merasa bahwa dengan menggunakan QRIS transaksi terasa mudah. Dan indikator tertinggi dari variabel *attitude toward using* memiliki nilai rata-rata tertinggi 4,06 yaitu AT.2 “Menurut saya, menyenangkan menggunakan QRIS”. Dari pernyataan ini menunjukkan bahwa melakukan pembayaran IPL dengan menggunakan QRIS membantu penghuni melakukan transaksi dengan mudah dan hal ini membuat penghuni merasa senang menggunakannya. Dari hasil demografi responden yang mayoritas laki-laki dengan pekerjaan karyawan merasa menggunakan QRIS membantu dalam transaksi dengan mudah, hal ini dikarenakan karyawan laki-laki tersebut dapat *scan QR code* yang dikirimkan dengan menggunakan *device* tambahan seperti perangkat komputer/laptop atau perangkat lunak lainnya yang ada di kantor.

4.6.6. Kaitan antara *Perceived ease to use* dengan *Attitude toward using*

Hasil penelitian ini dengan menggunakan analisis PLS-SEM, menyatakan bahwa *perceived ease to use* berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap

attitude toward using. Dengan demikian, hipotesis ketujuh (H6) yaitu “*Perceived Ease to use* berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap *Attitude toward using*” didukung. Hasil ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Kınış & Tanova (2022); Zin et al. (2023); Qu et al. (2022) dan Syah et al. (2022).

Dalam penelitian P. Lin et al. (2023) menyatakan bahwa yang dimaksud dengan persepsi kemudahan penggunaan yaitu perasaan mudah bagi penggunanya atas teknologi/sistem yang digunakan. Persepsi kemudahan penggunaan yaitu tidak adanya hambatan atau kesulitan yang dirasakan oleh pengguna dalam menggunakan teknologi/sistem yang akan digunakan (Paramita & Hidayat, 2023).

Pada analisis deskriptif indikator variabel *perceived ease to use*, nilai rata-rata dari seluruh indikator adalah 3,99, mengindikasikan bahwa semua responden bersikap setuju terhadap lima pernyataan pada kuesioner. Salah satu dari banyak pernyataan yang direspon sangat setuju memiliki nilai rata-rata tertinggi 4,04 yaitu PEU.4 “Tidak sulit bagi saya untuk mahir menggunakan QRIS dalam pembayaran IPL”. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan merasa bahwa mudah untuk bisa menggunakan QRIS. Dan indikator tertinggi dari variabel *attitude toward using* memiliki nilai rata-rata tertinggi 4,06 yaitu AT.2 “Menurut saya, menyenangkan menggunakan QRIS”. Dari pernyataan ini menunjukkan bahwa penghuni merasa senang menggunakan QRIS dalam pembayaran IPL dan juga merasa mudah untuk mengoperasikannya. Dari data demografi responden yang mayoritas adalah karyawan/karyawati merasa menyenangkan menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran IPL dikarenakan tidak memerlukan waktu yang lama untuk melakukan pembayaran dan juga tidak sulit untuk paham menggunakan QRIS untuk

pembayaran IPL. Untuk responden yang berprofesi sebagai pengusaha/wiraswasta menggunakan QRIS masih membutuhkan waktu, apabila menggunakan *autodebet* penghuni tidak memerlukan waktu untuk melakukan pembayaran, cukup memastikan dana yang ada didalam rekening pada saat dilakukan *autodebet* ada.

4.6.7. Kaitan antara *Trust* dengan *Attitude toward using*

Hasil penelitian ini dengan menggunakan analisis PLS-SEM, menyatakan bahwa *trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *attitude toward using*. Dengan demikian, hipotesis ketujuh (H7) yaitu “*Trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Attitude toward using*” didukung. Hasil ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Kınış & Tanova (2022); Zin et al. (2023); Qu et al. (2022) dan Syah et al. (2022).

Di dalam sistem atau teknologi yang baru belum tentu seseorang merasa aman untuk menggunakannya pertama sekali, karena adanya rasa khawatir cemas serta memikirkan konsekuensi yang akan didapat jika teknologi/sistem tersebut tidak sesuai dengan yang diharapkan, sehingga menurut Almagrashi et al. (2023) kepercayaan merupakan hal yang penting dalam menentukan perilaku seseorang menggunakan teknologi/sistem tersebut. Dan menurut Fajri et al. (2019) kepercayaan tidak dapat diukur secara pasti dan tidak ada ukuran kepercayaan yang mutlak. Untuk mengukur tingkat kepercayaan seseorang terhadap suatu, pengukurannya dapat kita batasi.

Pada analisis deskriptif indikator variabel *trust*, nilai rata-rata dari seluruh indikator adalah 3,77, mengindikasikan bahwa semua responden bersikap setuju terhadap lima pernyataan pada kuesioner. Salah satu dari banyak pernyataan yang

direspons sangat setuju memiliki nilai rata-rata tertinggi 4,01 yaitu T.2 “QRIS dapat diandalkan”. Hal ini menunjukkan bahwa QRIS dapat diandalkan dalam pembayaran IPL. Dan indikator tertinggi dari variabel *attitude toward using* memiliki nilai rata-rata tertinggi 4,06 yaitu AT.2 “Menurut saya, menyenangkan menggunakan QRIS”. Pernyataan ini menunjukkan bahwa selain dapat diandalkan menggunakan QRIS. QRIS juga menyenangkan. Jika dilihat dari demografi responden yang mana mayoritas pemilik unit dengan status pendidikan Sarjana (S1) merasakan bahwa QRIS dalam pembayaran IPL membuat senang dan dapat diandalkan. Tidak untuk sebagian penghuni yang mana adalah penyewa, hal ini tidak membuat penyewa merasa menggunakan QRIS adalah hal yang menyenangkan dan dapat diandalkan, dikarenakan durasi sewa yang tidak lama.

4.6.8. Kaitan antara *Perceived ease to use* dengan *Perceived Usefulness*

Hasil penelitian ini dengan menggunakan analisis PLS-SEM, menyatakan bahwa *perceived ease to use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *perceived usefulness*. Dengan demikian, hipotesis ketujuh (H8) yaitu “*Perceived Ease to use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Perceived Usefulness*” didukung. Hasil ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Syah et al. (2022); Wang et al. (2023); P. Lin et al. (2023); Cao & Jittawiriyankoon (2022) dan Qu et al. (2022).

Output dari analisis pengaruh langsung *perceived ease to use* terhadap *perceived usefulness* menunjukkan nilai *R-squared perceived usefulness* sebesar 0,753, mengindikasikan bahwa variabel *perceived usefulness* sebesar 75,3% dipengaruhi secara kuat oleh variabel eksogen penelitian termasuk *perceived ease*

to use. Berdasarkan nilai *effect size*, variabel *perceived ease to use* terhadap *perceived usefulness* memiliki nilai F^2 sebesar $3,056 > 0,35$, yang artinya *perceived ease to use* signifikan yang kuat dalam memberikan pengaruh terhadap *perceived usefulness*. Dilihat dari nilai *path coefficient* menunjukkan angka $-0,868$ dan *t-statistic* sebesar $29,050 (>1,645)$ dengan nilai *p-value* sebesar $0,014 (<0,05)$ yang berarti pengaruh signifikan dari variabel *perceived ease to use* terhadap *perceived usefulness*.

Pada analisis deskriptif indikator variabel *perceived ease to use*, nilai rata-rata dari seluruh indikator adalah $3,99$, mengindikasikan bahwa semua responden bersikap setuju terhadap lima pernyataan pada kuesioner. Salah satu dari banyak pernyataan yang direspon sangat setuju memiliki nilai rata-rata tertinggi $4,04$ yaitu PEU.4 “Tidak sulit bagi saya untuk mahir menggunakan QRIS dalam pembayaran IPL”. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan merasa bahwa mudah untuk bisa menggunakan QRIS. Dan indikator variabel *perceived usefulness* salah satu dari banyak pernyataan yang direspon sangat setuju memiliki nilai rata-rata tertinggi $3,84$ yaitu PU.5 “Dengan menggunakan QRIS dalam pembayaran IPL, membantu saya melakukan transaksi dengan mudah”. Dari pernyataan kedua variabel ini menunjukkan bahwa menggunakan QRIS tidaklah hal yang sulit, melainkan transaksi menjadi lebih mudah. Jika dilihat dari data demografi responden dengan mayoritas umur $43 - 58$ tahun atau disebut dengan generasi x, generasi yang tumbuh masa perubahan sosial dan perkembangan teknologi, umur yang tidak lagi muda ini merasa melakukan pembayaran IPL dengan QRIS tidaklah sulit dipahami dan hal ini membuat penghuni merasa terbantu.