

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI *BEHAVIORAL INTENTION TO REUSE* QRIS DI KOTA SOLOK

NAILA QONIA TSABITA ARDIAN



PROGRAM STUDI BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2026



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



PERNYATAAN MENGENAI SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Faktor-faktor yang Memengaruhi *Behavioral Intention to Reuse* QRIS di Kota Solok” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, 12 Juli 2026

Naila Qonia Tsabita Ardian
K1401221081



ABSTRAK

NAILA QONIA TSABITA ARDIAN. Faktor-faktor yang Memengaruhi *Behavioral Intention to Reuse* QRIS di Kota Solok. Dibimbing oleh YUDHA HERYAWAN ASNAWI.

Perkembangan pembayaran digital di Indonesia mendorong Bank Indonesia meluncurkan *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) sebagai standar tunggal pembayaran QR code yang berlaku sejak 2020. Meski adopsi QRIS terus meluas, pertumbuhan jumlah *merchant* yang konsisten tidak selalu diimbangi oleh konsistensi volume transaksi, mengindikasikan bahwa adopsi awal belum menjamin keberlanjutan penggunaan. Penelitian ini menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi *behavioral intention to reuse* (BIR) QRIS di Kota Solok menggunakan kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dimodifikasi untuk konteks pasca-adopsi. Data dikumpulkan dari pengguna *buyer* yang dianalisis melalui SEM-PLS dan *merchant* UMKM melalui analisis deskriptif. Hasil penelitian mengonfirmasi seluruh jalur kausal TAM signifikan, dengan *attitude toward using* terbukti sebagai prediktor dominan BIR. Analisis deskriptif *merchant* menunjukkan persepsi positif tinggi pada seluruh konstruk namun terdapat kesenjangan antara sikap dan niat penggunaan ulang akibat hambatan infrastruktur dan ekosistem. Penelitian ini menghasilkan rekomendasi strategis bagi regulator dan penyelenggara jasa pembayaran untuk meningkatkan keberlanjutan penggunaan QRIS di Kota Solok.

Kata kunci: *behavioral intention to reuse*, QRIS, *technology acceptance model*, pengguna *buyer*, *merchant* UMKM.

ABSTRACT

NAILA QONIA TSABITA ARDIAN. Factors Influencing Behavioral Intention to Reuse QRIS in Solok City. Supervised by YUDHA HERYAWAN ASNAWI.

The rapid growth of digital payments in Indonesia has led Bank Indonesia to launch the Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) as a unified QR payment standard effective since 2020. Despite continuous *merchant* growth, transaction volume has remained inconsistent, indicating that initial adoption does not guarantee continued usage. This study analyzes factors influencing behavioral intention to reuse (BIR) of QRIS in Solok City using a modified Technology Acceptance Model (TAM) for the post-adoption context. Data were collected from *buyer* users analyzed via SEM-PLS and MSME *merchants* via descriptive analysis. Results confirm all TAM causal pathways are significant, with attitude toward using emerging as the dominant predictor of BIR. *Merchant* analysis reveals highly positive perceptions across all constructs but an attitude-intention gap due to infrastructure and ecosystem barriers. This study produces strategic recommendations for regulators and payment service providers to enhance QRIS usage continuity in Solok City.

Keywords: behavioral intention to reuse, QRIS, technology acceptance model, buyer user, MSME merchant



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2026
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI *BEHAVIORAL INTENTION TO REUSE* QRIS DI KOTA SOLOK

NAILA QONIA TSABITA ARDIAN

Skripsi
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana pada
Program Studi Bisnis

**PROGRAM STUDI BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2026**



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Tim Penguji pada Ujian Skripsi:

1. Fuad Wahdan Muhibuddin, S.Pi., M.M.
2. Dr. Zenal Asikin, S.E., M.Si.



Judul Skripsi : Faktor-Faktor yang Memengaruhi *Behavioral Intention to Reuse*
QRIS di Kota Solok

Nama : Naila Qonia Tsabita Ardian

NIM : K1401221081

Disetujui oleh

Pembimbing :

Dr. Yudha Heryawan Asnawi, M.M.,



Diketahui oleh

Ketua Program Studi:

Dr. Siti Jahroh, B.Sc., M.Sc.

NIP. 197711262008122001

Tanggal Ujian:
17 Juli 2026

Tanggal Lulus:



PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah subhanahu wa ta'ala atas segala karunia, kemudahan, dan kekuatan yang senantiasa diberikan-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Penelitian yang dilaksanakan sejak bulan Februari 2026 sampai bulan Juli 2026 ini berjudul "Faktor-Faktor yang Memengaruhi *Behavioral Intention to Reuse* QRIS di Kota Solok".

Terima kasih yang paling tulus dan mendalam penulis ucapkan kepada Dr. Yudha Heryawan Asnawi, M.M., selaku ketua komisi pembimbing yang telah mendampingi penulis bukan hanya dalam satu semester atau satu penelitian, melainkan sejak penulis pertama kali menginjakkan kaki sebagai mahasiswa baru di Sekolah Bisnis IPB. Bapak bukan hanya hadir sebagai pembimbing akademik dan pembimbing skripsi, tetapi lebih dari itu, Bapak adalah sosok yang penulis jadikan tempat bertanya, tempat bercerita, dan tempat kembali ketika penulis tidak tahu harus melangkah ke mana. Di setiap bimbingan, Bapak tidak hanya mengoreksi tulisan, tetapi juga membentuk cara penulis berpikir menjadi lebih kritis, lebih sistematis, lebih berani mempertahankan argumen. Terima kasih, Pak, atas waktu yang tidak pernah Bapak hitung, atas pikiran yang selalu Bapak curahkan, dan atas kepercayaan yang Bapak berikan kepada penulis bahwa penelitian ini layak dan bisa selesai.

Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada moderator seminar dan penguji luar komisi atas masukan konstruktif yang memperkaya penelitian ini, serta kepada seluruh dosen dan staf SB IPB yang telah menjadi bagian dari perjalanan akademik penulis. Penghargaan yang setulus-tulusnya penulis sampaikan kepada seluruh responden di Kota Solok yang telah bersedia meluangkan waktu di tengah kesibukan mereka untuk mengisi kuesioner penelitian ini. Tanpa kepercayaan dan partisipasi mereka, penelitian ini tidak akan pernah terwujud.

Ungkapan cinta dan terima kasih yang sedalam-dalamnya penulis haturkan kepada:

1. Ibunda tercinta Mulyani dan Ayahanda Ardian, yang kasih sayang, doa, dan dukungannya tidak pernah putus sejak penulis pertama kali meninggalkan kampung halaman. Kalian adalah alasan terkuat penulis untuk terus bertahan dan bersungguh-sungguh dalam setiap langkah perjalanan ini. Tidak ada satu halaman pun dalam skripsi ini yang tidak diiringi doa Bunda dan ketenangan dari Yanda. Bunda, tidak ada masakan di manapun yang pernah terasa seperti masakan Bunda dan di setiap makan siang yang penulis lalui, rindu itu selalu ada, rindu tangan Bunda, rindu cara Bunda memperhatikan tanpa harus banyak bertanya. Yanda, penulis tahu Yanda selalu khawatir dengan anak gadisnya yang jauh dan kekhawatiran itu tidak pernah terasa sebagai beban, justru selalu penulis rasakan sebagai pelukan dari jauh. Jarak dan waktu boleh memisahkan, tapi tidak pernah sekalipun penulis merasa sendirian karena tahu ada Bunda dan Yanda yang selalu berdoa dan menunggu di rumah. Terima kasih telah rela melepas, meski penulis tahu melepaskan itu tidak pernah mudah. Skripsi ini penulis persembahkan dengan sepenuh hati untuk kalian berdua.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

2. Uni tersayang Nazhifa Najla Ardian, beserta suaminya Rahmad Ananda, dan buah hati mereka Nuha, terima kasih telah menjadi sandaran yang sesungguhnya di tanah rantau. Rumah kalian adalah rumah kedua penulis dan tempat menumpang ketika kos terasa terlalu sepi, tempat beristirahat ketika badan dan pikiran sudah di ujung batas, tempat mengisi semangat kembali di sela-sela perjalanan panjang ini. Terima kasih telah rela mengantar ke manapun tanpa keluhan, membantu pindahan tanpa diminta, dan selalu hadir saat penulis sangat membutuhkan pertolongan. Kehadiran kalian selalu menjadi pengingat bahwa ada kehangatan keluarga yang menunggu di ujung setiap hari yang berat.
3. Adik-adik tersayang, Muhammad Arsal Hadi Ardian dan Hibbra El Humaira Ardian, yang kini sudah tumbuh menjadi pribadi yang siap melangkah ke babak baru kehidupan mereka sendiri yakni dunia perkuliahan yang dulu hanya uni ceritakan. Terima kasih untuk semua momen yang sederhana tapi selalu membekas seperti makan bareng sambil ngobrol tidak karuan, jalan-jalan keliling kota tanpa tujuan yang jelas dan selalu berakhir dengan tawa, cerita-cerita yang mengalir begitu saja sampai lupa waktu, dan saling berbagi hal-hal yang mungkin tidak semua orang bisa mengerti, tapi kita selalu mengerti satu sama lain. Ketika jarak memisahkan, suara kalian di ujung *video call* selalu cukup untuk membuat kos terasa sedikit lebih hangat dan tidak terlalu jauh dari rumah. Terima kasih sudah ikut turun tangan membantu pengumpulan data penelitian ini di Kota Solok. Itu bukan hal kecil, itu bukti bahwa kalian selalu ada bahkan untuk hal-hal yang kalian sendiri mungkin tidak sepenuhnya paham pentingnya. Kalian berdua adalah adik sekaligus teman yang penulis syukuri setiap harinya.
4. Sahabat-sahabat terbaik, Wullan Nurhartati Minanda, Kaylah Ziyadah, dan Assyfa Dwi Milany, yang telah menemani penulis sejak hari pertama di fakultas ini hingga hari terakhir menyelesaikan skripsi. Empat tahun bersama kalian adalah salah satu anugerah terbesar dari perjalanan kuliah ini. Kita pernah membangun mimpi bersama lewat Ofziya, bisnis kecil yang lahir dari keberanian dan kepolosan mahasiswa baru, yang kini telah meninggalkan banyak pelajaran berharga. Kini masing-masing sudah punya jalan sendiri, pertemuan hanya bisa terjadi ketika jadwal kebetulan bertemu. Namun setiap kali duduk bersama, kehangatan itu selalu ada, tidak pernah berubah. Terima kasih untuk persahabatan yang semoga tidak pernah lekang oleh kesibukan dan jarak.
5. Keluarga besar Acapelah, tim Polytrees, dan sobat EO ABEST, terima kasih untuk setiap proses yang pernah kita lalui bersama mulai dari kepanitiaan yang mengurus tenaga, panggung lomba di Magelang yang membuahkan kebanggaan, hingga satu tahun penuh belajar bersama di ABEST. Kalian masing-masing telah meninggalkan jejak yang berarti dalam perjalanan penulis.

Semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan bagi kemajuan ilmu pengetahuan.

Bogor, Juli 2026

Naila Qonia Tsabita Ardian

DAFTAR ISI

PRAKATA	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xii
I PENDAHULUAN	13
1.1 Latar Belakang	13
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan	5
1.4 Manfaat	6
1.5 Ruang Lingkup	6
II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Sistem Pembayaran	7
2.2 <i>Quick Reponse Code Indonesia Standard (QRIS)</i>	7
2.3 Model Penerimaan Teknologi (<i>Technology Acceptance Model</i>)	9
2.4 <i>Behavioral Intention to Reuse</i>	13
2.5 Kerangka Pemikiran	13
III METODE	15
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	15
3.2 Jenis, Sumber, dan Metode Pengumpulan Data	15
3.3 Metode Penentuan Responden	16
3.4 Metode Analisis Data	16
3.5 Variabel Operasional	19
3.6 Hipotesis Penelitian	21
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	22
4.1 Karakteristik Responden	22
4.2 Pengaruh <i>Behavioral Intention to Reuse</i>	30
4.3 Rekomendasi Strategis	43
V SIMPULAN DAN SARAN	49
5.1 Simpulan	49
5.2 Saran	49
DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN	55
RIWAYAT HIDUP	66



DAFTAR TABEL

1	Nilai transaksi uang elektronik secara nasional tahun 2020-2025	13
2	Kategori rentang hasil jawaban responden <i>merchant</i> UMKM	18
3	Variabel dan indikator penelitian	19
4	Sebaran responden berdasarkan karakteristik pengguna <i>buyer</i>	22
5	Sebaran responden berdasarkan perilaku pengguna <i>buyer</i>	23
6	Sebaran responden berdasarkan karakteristik <i>merchant</i> umkm	25
7	Sebaran responden berdasarkan perilaku <i>merchant</i> umkm	27
8	Nilai <i>average variance extracted</i> (AVE)	31
9	Nilai <i>cross loading</i>	32
10	Nilai <i>cronbach's alpha</i> dan <i>composite reliability</i>	33
11	Nilai <i>R-square</i>	34
12	Hasil <i>bootstrapping direct effect</i>	35
13	Hasil <i>bootstrapping indirect effect</i>	38
14	Deskripsi statistik <i>merchant</i> UMKM	39
15	Deskripsi kategori jawaban <i>merchant</i> UMKM	40
16	Rekomendasi strategis	43
17	Implikasi manajerial	45

DAFTAR GAMBAR

1	Pertumbuhan jumlah <i>merchant</i> dan volume transaksi QRIS di Kota Solok tahun 2024-2025	2
2	<i>Technology Acceptance Model</i>	10
3	Kerangka pemikiran	14
4	Hipotesis penelitian	21
5	Nilai <i>loading factor</i> pada <i>model path</i>	30

DAFTAR LAMPIRAN

1	Jumlah <i>merchant</i> QRIS di Kota Solok	56
2	Jumlah transaksi QRIS di Kota Solok	56
3	Kuesioner penelitian untuk pengguna <i>buyer</i>	57
4	Kuesioner penelitian untuk <i>merchant</i> UMKM	60
5	Hasil analisis SEM-PLS menggunakan SmartPLS4.0	64
6	AVE, Cronbach's <i>Alpha</i> , dan <i>Composite Reliability</i>	64
7	Nilai <i>Cross Loading</i>	64
8	Uji Validitas	65
9	Uji Realibilitas	65