

[HOME](#) / [ARCHIVES](#) / Vol. 1 No. 1 (2023): JPMS - March

## Vol. 1 No. 1 (2023): JPMS - March



**Journal of Practical Management Studies (JPMS)** is a prestigious scientific publication focused on the management field. It serves as a valuable resource for academics and practitioners seeking practical insights and in-depth knowledge. The journal publishes high-quality research articles, case studies, and reviews that contribute to management theory and practice. Covering a wide range of disciplines such as organizational behavior, strategic management, marketing, finance, accounting and human resource management, the journal offers a balanced blend of theoretical rigor and practical relevance. Rigorous peer-review processes ensure that only innovative and well-founded contributions are published. The Journal of Practical Management Studies facilitates collaboration and dialogue between academia and industry, catering to a readership that includes academics, researchers, business leaders, and consultants. By bridging the gap between theory and practice, the journal promotes the exchange of ideas and evidence-based strategies. Its commitment to excellence and practical relevance enhances managerial effectiveness and organizational performance. The Journal of Practical Management Studies stands as a reputable publication driving the advancement of management knowledge and its application in real-world settings.

**DOI:** <https://doi.org/10.61106/jpms.v1i1>

**PUBLISHED:** 2023-03-30

## ARTICLES

### Effect of Service Quality on Customer Satisfaction PT. Pos Indonesia (Persero) Kupang Branch

Tuti Setyorini, Marni Yolandari

01-06



PDF - SETYORINI & YOLANDARI 2023

| Views: 99 times | Download : 766 times

DOI : <https://doi.org/10.61106/jpms.v1i1.1>

### Continuance Intention Pelaku Usaha Mikro dan Kecil Terhadap Penggunaan QRIS untuk Transaksi Pembayaran

Arren Gavriel, Retno Ardianti

07-15



PDF - GAVRIEL & ARDIANTI 2023

| Views: 479 times | Download : 471 times

DOI : <https://doi.org/10.61106/jpms.v1i1.2>

### Analisis Pengaruh Iklan di Media Sosial Facebook Terhadap Minat Konsumen untuk Berbelanja Online

Nur Jannah Daiman, Maria Maria

16-23



PDF - DAIMAN & MARIA 2023

| Views: 876 times | Download : 872 times

DOI : <https://doi.org/10.61106/jpms.v1i1.3>

### Hubungan Kompleksitas Laporan Keuangan dengan Non-Compliant Audit Delay

I Putu Krisna Bayu Putra, Putu D'Yan Yaniartha Sukartha

24-31



PDF - PUTRA & SUKARTHA 2023

| Views: 305 times | Download : 210 times

DOI : <https://doi.org/10.61106/jpms.v1i1.4>

### Pengaruh Kualitas Layanan Internal Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai pada Politeknik Negeri Kupang

Syella Septrianina Wabang, Ridolof Batilmurik



[HOME](#) / Editorial Team

## Editorial Team

### Editor in chief:

Jappy P. Fanggidae, SE., M.Si., MBA., Ph.D (Politeknik Negeri Kupang)

### Editor:

Putu D'yan Yaniartha Sukartha, S.E., Ak., M.Acc., PhD (Universitas Udayana)

R.R. Retno Ardianti, S.Sos., M.Si., Ph.D (Universitas Kristen Petra)

Janri D. Manafe, S.Sos., MM (Politeknik Negeri Kupang)

Rivan Sutrisno, SE., MA., Ph.D (Politeknik Negeri Bandung)

Dr. Hyoje Jay Kim (University of Strathclyde)

#### ..... MAIN MENU .....

[FOCUS AND SCOPE](#)

[EDITORIAL TEAM](#)

[REVIEWER](#)

[AUTHOR'S GUIDE](#)

[REVIEWER'S GUIDE](#)

[PLAGIARISME](#)

[COPYRIGHT AND LICENSE](#)

[PUBLICATION ETHICS](#)

[PUBLISHING PROCESS](#)

[OPEN ACCESS](#)

[CALL FOR REVIEWER](#)

[PUBLICATION FEES](#)

[ARCHIVE POLICY](#)

[INDEXING](#)

[CONTACT US](#)

[E-ISSN](#)

## Continuance Intention Pelaku Usaha Mikro dan Kecil Terhadap Penggunaan QRIS untuk Transaksi Pembayaran

Arren Gavriel <sup>1</sup>, Retno Ardianti <sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> School of Business and Management, Petra Christian University

### ARTICLE INFO

#### Article history:

Received March 11, 2023

Accepted March 25, 2023

#### Keywords:

Continuance Intention  
QRIS  
Performance expectancy  
Effort expectancy  
Social influence  
Price value  
Habit  
Perceived Covid-19 risk  
Government support

### ABSTRACT

Seiring dengan peningkatan penggunaan QRIS untuk memfasilitasi pembayaran selama masa pandemi Covid 19, penelitian selama ini belum menjawab faktor-faktor apakah yang mendukung keberlanjutan penggunaan teknologi ini oleh para pelaku usaha ketika resiko kesehatan dari penggunaan uang tunai sudah semakin berkurang di masa paska pandemi. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menjelaskan faktor faktor yang mempengaruhi continuance intention atau intensi untuk terus menggunakan QRIS oleh para pelaku usaha mikro dan kecil. Dengan menggunakan model teori yang dikembangkan dari Unified Theory of Technology Use and Utilization 2 (UTAUT2) serta studi terdahulu, penelitian ini dilakukan dengan menggunakan data yang diperoleh dari 189 pelaku usaha ritel yang beroperasi di 12 pusat perdagangan di Surabaya, Indonesia. Hasil penelitian ini menunjukkan pentingnya peran performance, price value, habit, dan government support terhadap continuance intention untuk menggunakan QRIS pada pelaku UMK.

#### Corresponding Author:

Retno Ardianti  
School of Business and Management, Petra Christian University  
Jl. Siwalankerto 121-131, Surabaya 60236  
Email: retnoa@petra.ac.id

## LATAR BELAKANG

Dalam beberapa tahun terakhir, penggunaan Quick Response Indonesia Standard (QRIS) untuk memfasilitasi transaksi pembayaran telah semakin meluas di Indonesia. Standar penggunaan QRIS diatur dalam Peraturan Anggota Dewan Gubernur Bank Indonesia No.21/18/PADG/2019 tentang Implementasi Standar Nasional Quick Response Code (Bank Indonesia, 2019; 2021). Adanya standar ini menyebabkan QRIS sebagai metode pembayaran dapat digunakan secara lintas platform teknologi serta memberikan jaminan kepastian hukum bagi pelaku usaha untuk menggunakannya.

Seiring dengan waktu, penggunaan QRIS dalam transaksi pembayaran elektronis terus meluas. Terlebih di masa puncak pandemi Covid 19 pada tahun 2020-2021 ketika masyarakat Indonesia mengurangi penggunaan uang kertas karena adanya resiko penularan virus. Hal yang sama juga terjadi di Filipina ataupun Singapura, dimana pemerintah negara tersebut mengupayakan jasa layanan pembayaran yang tidak banyak melibatkan kontak langsung baik dalam transaksi perdagangan masyarakat maupun penyaluran bantuan pemerintah (Center for Strategic and International Studies, 2020; Monetary Authority of Singapore, 2020). Sejak tahun 2020 tersebut, adopsi teknologi QR dalam transaksi pembayaran di kedua negara tersebut tidak lagi hanya didominasi oleh pedagang besar, namun semakin banyak pedagang kecil yang selama ini berbisnis dengan menggunakan uang tunai untuk ikut mengadopsinya.

Di tengah semakin meningkatnya penggunaan QRIS dalam transaksi pembayaran semenjak pandemi, penelitian selama ini belum menjawab apakah tren ini akan terus berlanjut di masa paska pandemi dimana penggunaan uang dalam bentuk fisik tidak lagi dianggap beresiko tinggi dalam memperluas penyebaran virus. Oleh karena itu penelitian ini dilakukan untuk menjelaskan continuance intention (CI) atau intensi untuk melanjutkan penggunaan atau penyediaan layanan QRIS pada pelaku usaha mikro dan kecil.

Penelitian ini perlu dilakukan karena secara teoritis pemahaman akan faktor yang berkontribusi terhadap intensi untuk melanjutkan adopsi teknologi dari perspektif pelaku usaha masih terbatas. Penelitian sebelumnya lebih banyak berfokus pada continuance intention dari perspektif konsumen individu sebagai pengguna akhir atau end-user dari teknologi (Baabdullah et al., 2019; Erjavec & Manfreda, 202; Gaber & Elsamadicy, 2021; Jain et al., 2021; Sasongko et al., 2021) Selain itu, secara empiris, penelitian ini dibutuhkan untuk dapat memberikan informasi pada para pemangku kepentingan tentang hal hal yang dapat membantu para pelaku usaha mikro dan kecil untuk dapat terus menggunakan teknologi yang dapat mendukung kelancaran bisnis mereka.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penelitian ini dilakukan untuk menjelaskan continuance intention dari pelaku usaha mikro dan kecil khususnya yang menjalankan usaha di sejumlah pusat perdagangan di kota Surabaya untuk melanjutkan penggunaan QRIS untuk melayani pembayaran dari pelanggan mereka. Untuk dapat menjelaskan continuance intention dengan lebih baik, penelitian ini mengadopsi Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT 2) yang dikembangkan oleh Venkatesh (2003; 2012) serta model teori yang dikembangkan oleh Aji et al., (2020) tentang faktor yang berkontribusi dalam penggunaan e-wallet di Indonesia dan Malaysia khususnya pada masa pandemi. Model UTAUT 2 selama ini telah digunakan untuk menjelaskan intensi penggunaan teknologi mula-mula (intention to use) ataupun intensi untuk melanjutkan (continuance intention). Model UTAUT dijelaskan dalam tujuh konstruk utama yaitu performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating condition, hedonic motivation, price value, dan habit. Selanjutnya, untuk menyesuaikan dengan topik penelitian tentang adopsi teknologi pembayaran selama masa pandemi, maka sesuai dengan Aji et al., (2020), dalam penelitian ini kami menambahkan variabel perceived Covid-19 risk dan government support sebagai facilitating condition yang dapat mendukung pelaku usaha untuk mengadopsi teknologi. Selain itu, karena penelitian ini berfokus pada penggunaan teknologi dari sisi pelaku usaha dan bukan dari sisi konsumen individu, maka sebagaimana dalam penelitian Chaveesuk & Piyawat (2021), penelitian ini tidak memasukkan variabel hedonic motive dalam model UTAUT yang mengacu pada motivasi individu konsumen. Dengan demikian, secara spesifik penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh performance expectancy, effort expectancy, social influence, price value, habit, perceived covid-19 risk, dan government support terhadap continuance intention pelaku usaha Mikro dan Kecil (UMK) dalam menyediakan QRIS untuk transaksi pembayaran.

## LANDASAN TEORI

### Continuance Intention

Continuance Intention adalah intensi pengguna untuk terus menggunakan produk atau jasa tertentu pada kurun waktu tertentu yang sebelumnya sudah pernah digunakan. Continuance intention berbeda dengan intensi penggunaan mula-mula yang hanya menekankan penyebab awal pengguna individu maupun organisasi menggunakan sebuah produk. Dalam konteks teknologi, menurut Santhanamery (2013), continuance intention adalah intensi seseorang untuk mau terus menggunakan suatu teknologi secara berkelanjutan dalam jangka panjang. Continuance intention di kalangan konsumen merupakan suatu hal yang penting bagi pelaku usaha karena menjadi faktor utama akan keberlanjutan kegiatan usaha mereka (Han et al., 2018).

### Unified Theory of Technology Use and Utilization 2 (UTAUT 2)

Unified Theory of Acceptance and Use of Technology Model (UTAUT) adalah salah model teori tentang penerimaan teknologi yang dikembangkan dengan menemukan persamaan maupun perbedaan dari sejumlah model teori tentang adopsi teknologi yang telah ada sebelumnya seperti Theory of Reasoned Action, Technology Acceptance Model, Motivational Model, Theory of Planned Behavior, Innovation Diffusion, dsb (Venkatesh et al. 2003). Model UTAUT selanjutnya terus mengalami perkembangan hingga pada tahun 2012 dikembangkanlah model UTAUT 2 dengan menambahkan 3 (tiga) konstruk lainnya. Ketiganya adalah hedonic motivation, price value, dan habit untuk melengkapi model UTAUT pertama yang terbatas pada performance expectancy, effort expectancy, social influence, dan facilitating condition (Venkatesh, 2003; 2012).

### Performance Expectancy

Performance expectancy adalah harapan seorang individu bahwa menggunakan suatu sistem teknologi akan membantu individu tersebut untuk mencapai tujuan dalam pekerjaannya (Venkatesh et al., 2003). Sejumlah bukti empiris akan pengaruh performance expectancy terhadap penggunaan teknologi dapat ditemukan dalam sejumlah penelitian yang menggunakan perspektif konsumen, seperti Baabdullah et al., (2019) dalam konteks penggunaan m-banking ataupun Gaber & Elsamadicy (2021) dalam konteks penggunaan aplikasi ride-sharing. Terkait dengan penggunaan QRIS oleh pelaku usaha, maka mengacu pada model UTAUT, semakin tinggi kemampuan dari QRIS dalam mendukung kinerja pelaku usaha misalkan dalam hal kemampuannya untuk menyelesaikan transaksi pembayaran secara cepat dengan konsumen, maka akan semakin tinggi pula intensi dari para pelaku usaha untuk terus menggunakan teknologi tersebut. Oleh karena itu, hipotesis yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah:

H1 : Performance expectancy berpengaruh positif dan signifikan terhadap continuance intention pelaku UMK dalam menggunakan QRIS untuk transaksi pembayaran.

### Effort Expectancy

Effort expectancy adalah harapan seseorang terkait upaya yang dibutuhkan untuk memahami ataupun menggunakan teknologi secara mudah (Venkatesh et al., 2003). Berdasarkan model UTAUT, semakin sedikit upaya yang dibutuhkan untuk menggunakan teknologi maka akan semakin tinggi intensi pengguna untuk mengadopsi ataupun untuk terus mengadopsi teknologi tersebut. Adanya fitur-fitur yang mudah digunakan pada suatu teknologi akan memungkinkan pengguna untuk berinteraksi secara lebih mudah dengan teknologi tersebut. Terkait dengan QRIS yang hanya mengharuskan pelaku usaha untuk mendisplay code pembayaran dan menerima pembayaran langsung dari konsumen, maka hal ini akan memudahkan atau meminimalkan effort untuk memahami cara kerja maupun effort untuk menggunakan teknologi tersebut. Oleh karena itu, hipotesis kedua dari penelitian ini adalah:

H2 : Effort expectancy berpengaruh positif dan signifikan terhadap continuance intention pelaku UMK dalam menggunakan QRIS untuk transaksi pembayaran.

### Social Influence

Social influence didefinisikan sebagai tingkat seberapa besar seorang individu merasa bahwa pendapat orang lain memiliki peran yang besar dalam menentukan keputusan bagi dirinya untuk mengimplementasikan sebuah sistem yang baru (Venkatesh et al., 2003). Dalam penelitian Gaber & Elsamadicy (2021), social influence berpengaruh positif dan signifikan terhadap continuance intention pengguna aplikasi ride-sharing. Sementara hasil yang serupa juga didapati dalam penelitian Nordhoff et al., (2020) dalam konteks penggunaan automated cars di negara-negara Eropa. Adanya pengaruh orang-orang yang dianggap penting oleh pelaku usaha akan dapat berdampak pada keputusan mereka untuk terus atau tidaknya dalam menggunakan suatu teknologi. Dengan demikian, hipotesis penelitian ini adalah:

H3 : Social influence berpengaruh positif dan signifikan terhadap continuance intention pelaku UMK dalam menggunakan QRIS untuk transaksi pembayaran.

### Price Value

Price value dapat diartikan sebagai biaya yang dibutuhkan terkait dengan pembelian perangkat dan layanan yang dibutuhkan oleh pengguna untuk mengimplementasikan teknologi baru dibandingkan dengan manfaatnya (Venkatesh et al., 2012). Selanjutnya Venkatesh et al., (2012) menjelaskan bahwa price value akan terkait dengan cognitive trade-off atau perbandingan logis antara manfaat dari implementasi sebuah teknologi dan biaya untuk menggunakannya. Dalam penelitian Ngoc Ly et al., (2022) tentang pengguna e-wallet, orientasi pengguna terhadap biaya memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap continuance intention mereka dalam menggunakan e-wallet. Hal ini karena adanya hot deals, flash sales, maupun berbagai promosi lainnya pada e-wallet dapat membuat pengguna mendapatkan penghematan atas pengeluaran mereka yang membuat mereka merasakan manfaat lebih dari penggunaan e-wallet. Oleh karena itu, semakin terjangkau biaya yang perlu dikeluarkan pelaku usaha untuk menggunakan teknologi ini serta semakin besar manfaat yang mereka rasakan, maka akan semakin tinggi pula intensi pelaku usaha untuk terus menggunakan teknologi QR. Berdasarkan dari penjelasan tersebut, maka hipotesis penelitian ini adalah:

H4 : Price value berpengaruh positif dan signifikan terhadap continuance intention pelaku UMK dalam menggunakan QRIS untuk transaksi pembayaran.

### Habit

Habit didefinisikan sebagai kecenderungan seorang individu untuk melakukan perilaku secara otomatis karena adanya pembelajaran di masa sebelumnya (Venkatesh et al.2012). Dalam konteks m-banking, habit atau kebiasaan individu dalam menggunakan mobile banking memiliki kontribusi positif terhadap intensi pengguna untuk terus menggunakan ataupun merekomendasikan penggunaan m-banking pada orang lain (Baabdullah et al., 2019). Sejalan dengan hal tersebut, maka dalam penelitian ini kami menduga bahwa semakin terbiasa pelaku usaha dalam menggunakan QRIS dalam transaksi pembayaran, maka akan semakin tinggi pula intensi mereka untuk terus menggunakan teknologi tersebut. Dengan demikian, hipotesis dalam penelitian ini adalah: H5: Habit berpengaruh positif dan signifikan terhadap continuance intention pelaku UMK dalam menggunakan QRIS untuk transaksi pembayaran.

### Perceived Covid-19 Risk

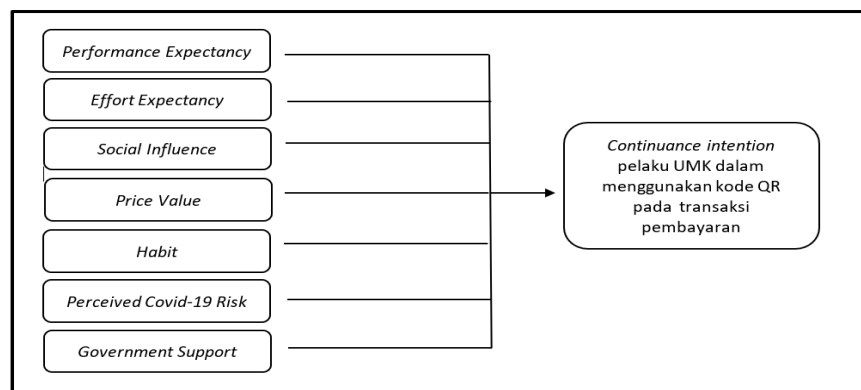
Dalam sejumlah penelitian terdahulu, perceived risk telah diteliti sebagai performance risk, financial risk, time/convenience risk, dan psychological risk. Namun, adanya resiko kesehatan di masa pandemi COVID 19, mendorong Aji et al., (2020), untuk meneliti perceived risk dari perspektif disease risk yang adalah kemungkinan seorang individu tertular epidemic disease seperti SARS, Anthrax, AIDS, atau berbagai penyakit menular lainnya. Oleh karena itu, menurut Aji et al., (2020), perceived Covid-19 Risk mengacu pada kondisi adanya resiko atas penggunaan uang fisik yang dapat berperan sebagai media penyebaran virus. Hal ini dapat menjadi faktor yang mendorong seseorang untuk beralih ke penggunaan e-wallet. Sejalan dengan penelitian tersebut, adanya resiko kesehatan dapat menjadi faktor yang mendukung pelaku usaha untuk terus menggunakan metode QR sebagai alat pembayaran. Hal ini untuk mengurangi resiko bagi pelaku usaha, karyawan ataupun konsumen mereka untuk tertular penyakit karena menggunakan uang secara fisik dalam transaksi. Oleh karena itu, hipotesis penelitian ini adalah:

H6: Perceived Covid-19 risk berpengaruh positif dan signifikan terhadap continuance intention pelaku UMK dalam menggunakan QRIS untuk transaksi pembayaran.

### Government Support

Dalam konteks adopsi teknologi, pemerintah juga memiliki peran penting untuk memfasilitasi penggunaan teknologi di kalangan masyarakat. Menurut Aji et al., (2020), government support dapat diberikan dalam bentuk infrastruktur jaringan (network infrastructure), paket kebijakan (policy packages), kecepatan akses (speed of access), dan jaminan keamanan dalam transaksi digital (security guarantees in digital transaction). Terkait QRIS, pemerintah melalui bank Indonesia memberikan dukungan kepastian hukum dalam bentuk Peraturan tentang Implementasi Standar Nasional Quick Response Code (Bank Indonesia, 2019). Selain itu dukungan lain seperti kemudahan dan keterjangkauan akses internet dan fasilitas perbankan lainnya akan dapat mempengaruhi keputusan pelaku usaha untuk terus tidaknya menggunakan teknologi ini. Semakin besar fasilitas dukungan yang diberikan oleh pemerintah, maka akan semakin besar pula kemungkinan pelaku usaha untuk terus menggunakan teknologi ini. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka hipotesis penelitian ini adalah:

H7: Government support berpengaruh positif dan signifikan terhadap continuance intention pelaku UMK dalam menggunakan QRIS untuk transaksi pembayaran.



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tujuan untuk menguji pengaruh *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *price value*, *habit*, *perceived covid-19 risk*, dan *government support* terhadap *continuance intention* pelaku usaha Mikro dan Kecil (UMK) yang menggunakan QRIS dalam melayani transaksi pembayaran (Gambar 1. Kerangka berpikir). Mengingat populasi pelaku usaha yang menggunakan teknologi ini tidak diketahui, maka teknik pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan *non probability sampling* dengan jenis *purposive sampling*. Adapun kriteria pemilihan sampel adalah pemilik atau pengelola (manajer atau staff senior) dari usaha mikro dan kecil yang menjalankan usaha di sejumlah pusat perdagangan ritel dan telah menggunakan QRIS sebagai sarana untuk menerima pembayaran dari konsumen.

Penelitian ini dilakukan di Kota Surabaya, Jawa Timur. Sebagai sebuah kota perdagangan terbesar kedua di Indonesia, saat ini terdapat 12 pusat perdagangan utama di Surabaya yaitu Tunjungan Plaza, Ciputra World Surabaya, Galaxy Mall, Grand City Surabaya, Lenmarc Mall, Marvell City, Pakuwon Mall, Pakuwon Trade Center, Pasar Atum, Plaza Surabaya, Royal Plaza, Surabaya Town Square. Responden penelitian didapatkan dengan mendatangi pelaku UMK secara langsung sejak bulan April 2022 di lokasi usaha dan meminta kesediaan mereka untuk berpartisipasi dalam survey bagi yang memenuhi kriteria. Secara total, jumlah kuesioner yang memenuhi kriteria untuk digunakan adalah sebesar 189. Para pelaku UMK ini menggunakan QRIS dari sejumlah perbankan dan Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) seperti OVO, LinkAja, GoPay, Dana, dan ShopeePay.

Dalam hal instrumen penelitian, sebagaimana nampak dalam Tabel 2, kuesioner disusun berdasarkan alat ukur yang dikembangkan oleh Aji et al., (2020), Baabdullah et al., (2019) dan Venkatesh et al., (2003; 2012). Data yang terkumpul dari hasil pengumpulan kuesioner selanjutnya digunakan untuk melakukan uji validitas dan reliabilitas serta uji asumsi klasik pada analisa regresi. Setelah semua uji dinyatakan memenuhi, maka analisa data dilanjutkan dengan menggunakan analisa Regresi linear berganda untuk menguji hipotesis penelitian.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

Dari hasil uji validitas pada Tabel 1, tampak bahwa seluruh indikator dari variabel variabel yang diujikan memiliki tingkat signifikansi  $<0,5$  serta *Pearson Correlation* yang bernilai positif, sehingga dapat dinyatakan sebagai valid (Ghozali, 2021). Sedangkan pada uji reliabilitas yang digunakan untuk mengukur konsistensi dari instrumen penelitian (Tabel 2) terlihat bahwa koefisien seluruh variabel yang diujikan adalah  $> 0,6$  sehingga dapat dinyatakan sebagai reliabel atau konsisten (Sekaran, 2003). Selanjutnya dalam uji normalitas sebagai uji asumsi klasik untuk menguji apakah variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal, hasil pada Tabel 3 menunjukkan bahwa *Asymp. Sig. (2-tailed)* berdistribusi normal dengan nilai 0,154 yang adalah lebih besar dari 0,05 (Ghozali, 2021). Sementara pada uji multikolinearitas yang dilakukan untuk menguji ada tidaknya korelasi antar variabel bebas, hasil pada Tabel 4 menunjukkan tidak ada nilai *tolerance* dibawah 0,10 ataupun nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) yang melebihi 10, sehingga dapat dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas (Ghozali, 2021).

Selanjutnya, dari hasil analisa data (Uji t) untuk pengujian hipotesa menunjukkan bahwa dari seluruh variabel independen yang diujikan, terdapat 4 hipotesa yang dapat diterima dan 3 hipotesa yang ditolak. Hasil analisa mengindikasikan bahwa *performance expectancy*, *price value*, *habit* dan *government support* memiliki kontribusi yang positif dan signifikan terhadap *continuance intention* ( $t\text{-sig} < 0,05$ ), sedangkan *effort expectancy*, *social influence*, dan *perceived covid-19 risk* memiliki kontribusi positif namun tidak signifikan terhadap *continuance intention* ( $t\text{-sig} > 0,05$ ). Sementara dari hasil uji-F untuk menguji pengaruh variabel independen secara simultan terhadap *continuance intention* sebagai variabel dependen didapatkan nilai signifikansi sebesar 0,021 yang menunjukkan bahwa model penelitian ini dapat dinyatakan layak. Selain itu, hasil analisa data juga menunjukkan bahwa koefisien determinasi ( $R^2$ ) yang menyatakan seberapa jauh kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel dependen dalam mempengaruhi variabel dependen menunjukkan bahwa kemampuan variabel *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *price value*, *habit*, *perceived covid-19 risk* dan *government support* dalam menjelaskan *continuance intention* pelaku UMK untuk menggunakan QRIS dalam transaksi pembayaran



adalah sebesar 57,3%. Dengan demikian berdasarkan hasil analisa data tersebut, maka persamaan regresi yang dapat dituliskan adalah sebagai berikut:

$$Y = 0,190 X_1 + 0,089 X_2 + 0,095 X_3 + 0,065 X_3 + 0,502 X_4 + 0,037 X_5 + 0,201 X_6 + 1,348 X_7 + \epsilon$$

*Keterangan*

$Y$  = *continuance intention*

$X_1$  = *performance expectancy*

$X_2$  = *effort expectancy*

$X_3$  = *social influence*

$X_4$  = *price value*

$X_5$  = *habit*

$X_6$  = *perceived covid-19 risk*

$X_7$  = *government support*

## Pembahasan

### Pengaruh *performance expectancy* terhadap *continuance intention*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa koefisien beta variabel *performance expectancy* adalah sebesar 0,190 dengan signifikansi sebesar 0,021 ( $t\text{-sig.} < 0,050$ ). Hasil ini menunjukkan bahwa *performance expectancy* memiliki kontribusi yang positif dan signifikan terhadap *continuance intention*, sehingga hipotesis 1 dapat dinyatakan diterima. Hasil ini dapat diartikan bahwa para pelaku UMK merasa bahwa penggunaan QRIS untuk memfasilitasi transaksi pembayaran dapat membantu kinerja usaha mereka karena transaksi yang lebih mudah dan cepat jika dibandingkan dengan menggunakan uang fisik. Hal ini terutama saat terjadi antrian pembeli pada tempat usaha mereka, dimana penyelesaian transaksi dapat dilakukan dengan lebih cepat karena tidak perlu menghitung dan memberikan uang kembalian. Hasil penelitian ini senada dengan sejumlah penelitian sebelumnya (Aulifin & Dewi, 2022; Baabdullah et al., 2019; Gaber & Elsamadicy, 2021; Ngoc Ly et al., 2022; Akdim et al., 2022), khususnya dalam penelitian Ngoc Ly et al., (2022), dimana performa teknologi *e-wallet* yang digunakan oleh konsumen di Vietnam mempengaruhi *continuance intention* mereka untuk terus menggunakan teknologi tersebut.

### Pengaruh *Effort Expectancy* Terhadap *Continuance Intention*

Hasil analisa data menunjukkan bahwa koefisien beta untuk variabel *effort expectancy* adalah  $\beta = 0,089$ , dengan signifikansi sebesar 0,151 ( $t\text{-sig.} > 0,050$ ). Dengan demikian dapat diartikan bahwa *effort expectancy* tidak memiliki dampak positif yang signifikan terhadap *continuance intention*, sehingga hipotesis 2 ditolak. Tidak signifikannya kontribusi *effort expectancy* dalam mempengaruhi *continuance intention* dapat saja disebabkan karena kemudahan penggunaan teknologi ini sehingga pelaku usaha merasakan tidak adanya *effort* tambahan untuk tetap meneruskan penggunaan QRIS dalam bertransaksi dengan pelanggan. Hasil ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang tidak menemukan kontribusi signifikan *effort expectancy* terhadap *continuance intention* (Gaber & Elsamadicy, 2021; Ngoc Ly et al., 2022). Dalam penelitian Ngoc Ly et al., (2022) adanya faktor kebiasaan yang sudah terbentuk membuat pengguna *e-wallet* di Vietnam tidak lagi merasakan adanya *effort* tambahan untuk terus menggunakan teknologi tersebut.

### Pengaruh *Social Influence* Terhadap *Continuance Intention*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa koefisien beta variabel *social influence* adalah sebesar  $\beta = 0,095$ , dengan nilai signifikansi 0,059 ( $t\text{-sig.} > 0,050$ ). Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kontribusi *social influence* adalah positif namun tidak signifikan terhadap *continuance intention*, sehingga hipotesis 3 ditolak. Tidak signifikannya kontribusi *social influence* terhadap *continuance intention* bisa disebabkan karena konteks penelitian saat ini dimana adopsi teknologi secara berkelanjutan lebih terkait dengan keputusan bisnis dibanding sebagai keputusan pribadi. Adanya intensi untuk terus menggunakan teknologi dapat didasari oleh faktor mengikuti permintaan konsumen yang telah terbiasa menggunakan QRIS dibandingkan dengan pengaruh orang dekat yang berada di lingkaran sosial pelaku usaha. Selain itu, dengan mempertimbangkan hasil-hasil penelitian sebelumnya, peran *social influence* tampak lebih kuat dalam hal intensi pada tahap awal (adopsi mula mula) dibandingkan dengan intensi untuk terus menggunakan teknologi secara berkelanjutan.

### Pengaruh *Price Value* Terhadap *Continuance Intention*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa koefisien beta variabel *price value* adalah  $\beta = 0,065$  dengan nilai signifikansi sebesar 0,022 ( $t\text{-sig.} < 0,050$ ). Hasil ini menunjukkan bahwa *price value* memiliki kontribusi positif dan signifikan terhadap *continuance intention* sehingga hipotesis 4 dapat diterima. Hasil ini sejalan dengan penelitian terdahulu (Baabdullah et al., 2019; Gaber & Elsamadicy, 2021; Ngoc Ly et al., 2022), yang

juga menemukan dampak signifikan *price value* terhadap *continuance intention*. Dalam penelitian saat ini, para pelaku UMK menyatakan persetujuan mereka terhadap pernyataan bahwa mereka membandingkan biaya dengan manfaat yang mereka peroleh. Hal ini karena penggunaan teknologi ini tidaklah bebas biaya, namun terdapat sejumlah biaya yang harus dibayarkan pada penyedia jasa (Telkom Indonesia, 2022).

#### **Pengaruh *Habit* Terhadap *Continuance Intention***

Hasil penelitian menunjukkan bahwa koefisien beta variabel *habit* adalah  $\beta = 0,502$  dengan nilai signifikansi sebesar 0,019 ( $t\text{-sig.} < 0,050$ ). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *habit* memiliki kontribusi yang positif dan signifikan terhadap *continuance intention*, sehingga hipotesis 5 dapat diterima. Hasil ini sejalan dengan penelitian terdahulu (Baabdullah et al., 2019; Ngoc Ly et al., 2022) yang juga menunjukkan bukti empiris akan kontribusi signifikan *habit* terhadap *continuance intention*. Dalam penelitian Baabdullah et al. (2019), pengguna yang telah terbiasa menggunakan *smartphone* memiliki intensi untuk terus menggunakan aplikasi *mobile banking*. Hasil dari penelitian saat ini dapat dimaknai bahwa para pelaku UMK menyatakan bahwa penggunaan QRIS sudah menjadi kebiasaan sehingga mempengaruhi intensi mereka untuk terus menggunakannya. Hal ini ditunjang dengan hasil analisa deskriptif yang menunjukkan bahwa 29,2% dari pelaku UMK yang terlibat dalam survey telah menggunakan teknologi ini selama lebih dari 3 tahun serta 53,3% telah menggunakan selama 1-3 tahun, sehingga mayoritas responden tidak lagi asing dengan teknologi ini.

#### **Pengaruh *Perceived Covid-19 Risk* Terhadap *Continuance Intention***

Hasil penelitian menunjukkan bahwa koefisien beta variabel *Perceived-Covid-19 Risk* adalah ( $\beta = 0,037$ ) dengan signifikansi sebesar 0,063 ( $t\text{-sig.} > 0,050$ ). Hasil penelitian menunjukkan bahwa *perceived-covid-19 Risk* memiliki kontribusi yang positif namun tidak signifikan terhadap *continuance intention*, sehingga hipotesis 6 dalam penelitian ini ditolak. Hasil ini memiliki perbedaan dari hasil penelitian Aji, et al., (2020) yang menemukan kontribusi signifikan antara persepsi responden terhadap resiko penularan Covid dengan penggunaan *e-wallet*. Perbedaan hasil ini dapat disebabkan karena adanya perbedaan perbedaan waktu dalam melakukan penelitian, dimana penelitian sebelumnya dilakukan pada masa puncak pandemi (tahun 2020), sementara penelitian saat ini dilakukan pada kondisi pandemi yang telah berubah menjadi endemi. Dengan demikian, meskipun *perceived-covid-19 risk* memiliki dampak yang positif namun tidaklah signifikan dalam membentuk intensi pelaku UMK untuk terus menggunakan QR dalam transaksi penjualan.

#### **Pengaruh *Government Support* Terhadap *Continuance Intention***

Hasil penelitian menunjukkan bahwa koefisien beta variabel *government support* adalah  $\beta = 0,201$  dengan nilai signifikansi sebesar 0,011 ( $t\text{-sig.} < 0,050$ ). Hasil tersebut menunjukkan bahwa *government support* memiliki kontribusi yang positif dan signifikan terhadap *continuance intention* sehingga hipotesis 7 dalam penelitian ini dapat diterima. Hasil ini memiliki kesamaan dengan penelitian terdahulu dari Aji et al., (2020) yang menemukan pengaruh signifikan dari *government support* di Malaysia, namun tidak untuk responden Indonesia. Hal ini kemungkinan disebabkan karena sistem pemerintahan berbentuk kerajaan di Malaysia yang memiliki dampak kuat dalam mengatur kehidupan warganya, sementara Indonesia menjalankan sistem pemerintahan yang lebih demokratis. Namun demikian, dalam penelitian saat ini yang berfokus pada pelaku UMK dan bukan masyarakat secara umum, *government support* memiliki dampak yang signifikan. Hal ini dapat diartikan bahwa bagi pelaku UMK khususnya di Surabaya, peran pemerintah dalam memfasilitasi usaha seperti yang selama ini telah dilakukan yaitu dalam hal perijinan, permodalan, ataupun pemasaran dianggap sebagai hal yang sangat penting dalam membuat keputusan-keputusan lain yang terkait dengan usaha seperti adopsi teknologi seperti yang dibahas dalam penelitian ini.

## **PENUTUP**

Hasil penelitian ini menunjukkan kontribusi positif dari seluruh variabel yang diujikan dalam menjelaskan *continuance intention* pelaku UMK di di Surabaya dalam menggunakan QRIS pada transaksi pembayaran. Namun demikian, kontribusi positif dan signifikan hanya ditemukan pada variabel *performance expectancy*, *price value*, *habit*, dan *government support*. Sedangkan *effort expectancy*, *social influence*, dan *perceived covid-19 risk* memiliki kontribusi positif namun tidak signifikan dalam membentuk *continuance intention* dalam penelitian ini. Selanjutnya dapat juga disimpulkan bahwa keberlanjutan adopsi suatu teknologi bagi pelaku UMK, pertama tama adalah terkait dengan faktor kebiasaan. Selanjutnya adalah adanya dukungan pemerintah, serta dilanjutkan dengan ekspektasi atas performa atau kinerja dari teknologi tersebut.

Secara keseluruhan, penelitian ini memberikan sejumlah kontribusi pada literatur. Pertama, secara teoritis, penelitian ini memperluas model UTAUT 2 dengan model adopsi teknologi pada masa pandemi. Dengan menambahkan variabel *government support* sebagai *facilitating condition* dan variabel *perceived Covid 19 risk*, penelitian ini menunjukkan pentingnya hal-hal diluar teknologi itu sendiri bagi keberlanjutan adopsi teknologi, terutama peran pemerintah bagi pelaku UMK. Kedua, secara empiris, hasil penelitian ini memberikan gambaran tentang adopsi teknologi digital dalam transaksi bisnis yang tidak lagi terbatas pada pelaku bisnis besar, namun telah menjadi bagian keseharian dari kegiatan bisnis yang dijalankan oleh pelaku usaha mikro dan kecil.

Berdasarkan hasil-hasil penelitian yang didapatkan, maka saran yang dapat diberikan adalah:

1. Pelaku usaha perlu untuk terus mengadopsi teknologi baru yang dapat menunjang kinerja usahanya, terutama teknologi yang telah diterima atau bahkan telah menjadi habit di kalangan konsumen. Hal ini untuk semakin memudahkan interaksi dan transaksi antara pelaku usaha dengan konsumen.
2. Pemerintah pusat maupun daerah perlu terus mendukung pelaku UMK dalam mengembangkan usahanya dengan membuat sejumlah kebijakan yang memastikan bahwa teknologi baru dapat diadopsi dengan biaya yang terjangkau baik bagi konsumen maupun produsen. Hal ini membutuhkan dukungan fasilitas dan penerbitan regulasi yang mendukung pengembang platform, perbankan, penyedia layanan, serta pelaku bisnis lainnya untuk dapat berkembang bersama.
3. Bagi akademisi, penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan model-model teori baru yang semakin memperluas pemahaman terhadap *continuance intention* di kalangan pelaku usaha dengan menggunakan variabel-variabel lain yang belum diteliti saat ini. Selain itu, dalam hal metode, penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan penggunaan data longitudinal dengan cara melakukan *re-survey* untuk memahami perubahan-perubahan yang terjadi dari sisi pelaku usaha dan konsumen terkait adopsi teknologi dari waktu ke waktu.

## Daftar Pustaka

- Aji, H. M., Berakon I., & Husin M.M. (2020, March). COVID-19 and e-Wallet Usage Intention: A Multigroup Analysis Between Indonesia and Malaysia. *Cogent Business & Management*, 7(1), 1-16.
- Akdim, K., Casalo, L.V., & Flavian, C. (2021). The Role of Utilitarian and Hedonic Aspects in the Continuance Intention to Use Social Mobile Apps. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 66(2022), 1-14.
- Baabdullah, A.M., Alalwan, A.A., & Rana, N.P. et al., (2019) Consumer use of mobile banking (M-Banking) in Saudi Arabia: Towards an integrated model. *International Journal of Information Management*. 44: 38-52.
- Bank Indonesia. (2021). Ringkasan Peraturan Dewan Gubernur. [https://www.bi.go.id/id/publikasi/peraturan/Pages/PADG\\_230821.aspx](https://www.bi.go.id/id/publikasi/peraturan/Pages/PADG_230821.aspx).
- Bank Indonesia. (2019). QRIS, Satu QR Code Untuk Semua Pembayaran.
- Center for Strategic & International Studies. (2020). On the Fast Track: The Rise of Digital Welfare States in the Philippines and Indonesia. <https://www.csis.org/blogs/new-perspectives-asia/fast-track-rise-digital-welfare-states-philippines-and-indonesia>
- Chaveesuk, S., & Piyawat, N. (2021). Use of QR code technology in eastern Thailand: entrepreneur perspective. *ARTÍCULOS, Utopía y Praxis Latinoamericana*; ISSN 1316-5216; ISSN-e 2477-9555, 76-88.
- Erjavec, J., & Manfreda, A. (2021, December). Online Shopping Adoption During Covid-19 and Social Isolation: Extending the UTAUT Model with Herd Behavior. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 65(2022), 1-12.
- Gaber, H.R., & Elsamadicy, A.M. (2021). What Drives Customer to Continue Using Ride-Sharing Apps During Covid-19 Pandemic? The Case of Uber in Egypt. *Cogent Business & Management*, 8(1), 1-22.
- Ghozali, I. (2021). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Hadi, N. S., & Andhaniwati, E. (2022). Pengaruh persepsi mobile banking terhadap perilaku keuangan mahasiswa akuntansi di masa pandemi covid-19. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 6(2), 166-181.
- Han, M., Wu, J., Wang, Y., & Hong, M. (2018). A Model and Empirical Study on the User's Continuance Intention in Online China Brand Communities Based on Customer- Perceived Benefits. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 4(4), 1-20. doi:10.3390/joitmc4040046.
- Jain, N. K., Bhaskar, K., & Jain, S. (2021, October). What Drives Adoption Intention of electric Vehicles in India? An Integrated UTAUT Model with Environmental Concerns, Perceived Risk, and Government Support. *Research in Transportation Business & Management*, 42(2022), 1-11.
- Monetary Authority of Singapore. (2020). "MAS Urges Use of Digital Finance and E-Payments to Support COVID-19 Safe Distancing Measures". <https://www.mas.gov.sg/news/media-releases/2020/mas-urges-use-of-digital-finance-and-e-payments-to-support-covid-19-safe-distancing-measures>.
- Ngoc Ly, H.T., Khuong, N.V. & Son T.H. (2021). Determinants Affect Mobile Wallet Continuous Usage in Covid-19 Pandemic: Evidence from Vietnam. *Cogent Business & Management*, 9(1), 1-21.
- Nordhoff, S., et al., (2020). Using the UTAUT2 to Explain Public Acceptance of Conditionally Automated (L3) Cars: A Questionnaire Study Among 9,118 Car Drivers from European Countries. *Transportation Research Part F*, 74(2020), 280-297.
- Santhanamery, T., & Ramayah, T. (2013). The Effect of Personality Traits on User Continuance Intention of E-Filing System. *Journal of Economics, Business and Management*, 1(1), 25-28.
- Sasongko, D. T., Handayani, P. W., & Satria, R. (2021). Analysis of Factors Affecting Continuance Use Intention of the Electronic Money Application in Indonesia. *Procedia Computer Science*, 197(2022), 42-50.
- Sekaran, U. (2003). *Research Methods for Business*. John Wiley & Sons, Inc.
- Telkom Indonesia. (2022). Berapa Biaya Settlement?. <https://qris.id/homepage/qris-faq?question=19/berapa-biaya-setiap-settlement/>
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS Quarterly*, 27(3), 425-478.
- Venkatesh, V., Thong, J. Y., & Xu, X. (2012). Consumer Acceptance and Use of Information Technology: Extending the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology. *MIS Quarterly*, 36(1), 157-178