

Peran Trust dalam Memoderasi Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, dan Risk terhadap Intention to Use QRIS

Gst Ayu Putu Intan S. A. D^{1*}, Komang Sri Widiyanti²

¹Department of Accounting, Faculty of Economics and Business, Undiknas University

²Faculty of Economics and Business, Undiknas University

Abstrak

Penelitian ini menganalisis niat adopsi QRIS pada Generasi Z di Kota Denpasar dengan menggunakan model TAM sebagai landasan teori yang mencakup *Perceived Usefulness* (PU), *Perceived Ease of Use* (PEOU), *Perceived Risk* (PR), serta peran moderasi *Trust*. Menggunakan pendekatan kuantitatif, data dikumpulkan melalui kuesioner skala Likert dari 120 responden dan diolah dengan SEM-PLS (SmartPLS). Hasil menunjukkan bahwa PEOU berkorelasi positif signifikan terhadap *Behavioral Intention to Use* ($\beta=0,290$; $p=0,000$), sementara PR berpengaruh negatif signifikan ($\beta=-0,147$; $p=0,045$). Sebaliknya, PU tidak berkorelasi signifikan terhadap niat penggunaan ($\beta=0,089$; $p=0,131$). Uji moderasi mengindikasikan *Trust* memperlemah pengaruh PU terhadap niat (β interaksi $=-0,191$; $p=0,004$) dan menekan efek negatif PR (β interaksi $=-0,181$; $p=0,010$), tetapi tidak memoderasi hubungan PEOU dengan niat (β interaksi $=-0,111$; $p=0,107$). Model menjelaskan 37,3% variansi niat penggunaan. Temuan menegaskan bahwa persepsi kemudahan merupakan pendorong utama adopsi, sementara risiko yang dirasakan menurunkan minat, dan *Trust* berfungsi sebagai bantalan psikologis yang mengurangi dampak risiko sekaligus menggeser ketergantungan pada manfaat fungsional. Implikasi praktis menekankan pentingnya penyederhanaan antarmuka dan proses transaksi, penguatan fitur keamanan serta komunikasi keandalan sistem untuk meningkatkan niat penggunaan QRIS di kalangan pengguna muda.

Keywords: *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Perceived Risk, Trust, Behavioral Intention, TAM*

Copyright (c) 2025 Gst Ayu Putu Intan S. A. D

✉ Corresponding author :

Email Address : gustiyou29@gmail.com

PENDAHULUAN

Evolusi teknologi digital kini memodifikasi cara masyarakat berinteraksi, bertransaksi, dan mengelola keuangan. Transformasi signifikan terjadi pada sektor keuangan dengan kemunculan teknologi keuangan (*fintech*) yang menghadirkan sistem pembayaran cepat, aman, dan efisien (Shamsuddin et al., 2023). Perkembangan *fintech* juga mendorong popularitas *e-wallet* seperti ShopeePay, OVO, Gopay, DANA, dan LinkAja, yang memunculkan tren baru berupa sistem pembayaran berbasis kode QR. Di Indonesia, sistem ini dikenal sebagai *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS), hasil kolaborasi antara Bank Indonesia dan ASPI pada tahun 2019 (Apriadi & Chaidir, 2024). QRIS bertujuan menyatukan berbagai metode pembayaran berbasis kode QR agar mudah digunakan secara nasional dan aman secara sistemik.

QRIS menunjukkan perkembangan pesat; volume transaksinya melonjak dari 124 juta pada tahun 2020 menjadi 6,24 miliar pada tahun 2024, dengan 50,5 juta pengguna dan 32,71

juta *merchant* (Bank Indonesia, 2025). Namun, berdasarkan data APJII (2025) jika dibandingkan dengan penetrasi internet nasional yang mencapai 79,5%, tingkat adopsi QRIS masih belum optimal. Fenomena serupa terlihat di Bali, di mana tingkat penetrasi internet mencapai 80,88% tetapi penggunaan QRIS baru 1,08 juta pengguna pada akhir 2024, dengan konsentrasi terbesar di Kota Denpasar (Bank Indonesia, 2024). Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan digital dan ketimpangan adopsi antarwilayah, menandakan bahwa faktor non-teknis seperti persepsi dan kepercayaan pengguna masih berperan besar terhadap penerimaan teknologi.

Generasi Z merupakan kelompok yang paling dominan dalam penggunaan internet di Indonesia (Gómez-Hurtado et al., 2024). Mereka dikenal *digital-savvy* dan menginginkan transaksi yang cepat dan efisien (Joshi, 2025), menjadikan QRIS sangat relevan dengan gaya hidup mereka. Namun, tingkat penerimaan teknologi baru tidak hanya bergantung pada keinginan untuk mengikuti tren, melainkan juga pada persepsi terhadap kegunaan, kemudahan, risiko, serta kepercayaan terhadap sistem digital yang digunakan.

Dalam kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM), dua kunci utama yang memengaruhi penerimaan teknologi adalah *perceived usefulness* (kegunaan yang dirasakan) dan *perceived ease of use* (kemudahan yang dirasakan) (Linh & Huyen, 2024). *Perceived usefulness* merujuk pada sejauh mana pengguna merasa bahwa penggunaan QRIS dapat meningkatkan efisiensi transaksi dan menggantikan fungsi uang tunai yang dianggap tidak praktis. Sementara itu, *perceived ease of use* ialah keyakinan bahwa QRIS mudah dioperasikan tanpa memerlukan usaha yang besar (Kusuma et al., 2022). Kedua faktor ini terbukti berpengaruh signifikan terhadap penerimaan dan adopsi teknologi.

Selain itu, *perceived risk* menjadi salah satu faktor yang dapat menghambat penerimaan teknologi baru. Transaksi digital berpotensi menghadapi risiko keamanan, penyalahgunaan data, maupun penipuan daring (Appiah & Agblewornu, 2025). Persepsi risiko yang tinggi dapat menurunkan niat pengguna untuk mengadopsi QRIS Habib & Hamadneh (2021). Namun, faktor *trust* atau kepercayaan mampu meminimalkan pengaruh negatif dari risiko tersebut. *Trust* bertindak sebagai moderator yang mengintensifkan hubungan antara persepsi kegunaan, kemudahan, dan risiko terhadap niat penggunaan (Joshi, 2025). Kepercayaan ini mencakup keyakinan terhadap kemampuan sistem menjaga keamanan data, keandalan penyedia layanan, serta rasa nyaman dalam bertransaksi.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa *trust* memiliki hubungan positif terhadap adopsi teknologi (Fernando, 2021; Kenesei et al., 2022; Primandari & Suprpti, 2022). Namun, temuan dari berbagai penelitian tersebut masih belum konsisten. Sebagian studi menemukan bahwa *trust* memperkuat pengaruh *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* terhadap niat penggunaan, sementara penelitian lain menyebutkan bahwa *trust* tidak selalu berperan signifikan, atau justru dimediasi oleh variabel lain seperti kepuasan pengguna, persepsi risiko, dan pengalaman teknologi (Kumar et al., 2023).

Selain ketidakkonsistenan tersebut, beberapa penelitian terdahulu masih berfokus pada konteks umum penggunaan *mobile payment* atau *e-wallet*, bukan secara spesifik pada sistem QRIS yang memiliki karakteristik unik sebagai standar nasional dan terintegrasi dengan berbagai platform pembayaran (Apriadi & Chaidir, 2024). Dengan demikian, masih terdapat ruang penelitian untuk memahami bagaimana hubungan antarvariabel dalam model TAM berpengaruh terhadap *behavioral intention to use* QRIS, terutama di kalangan Generasi Z yang menjadi motor utama digitalisasi ekonomi di Indonesia.

Lebih lanjut, sebagian besar penelitian internasional dilakukan di negara dengan infrastruktur digital matang dan tingkat kepercayaan publik tinggi terhadap sistem pembayaran digital, sehingga hasilnya belum tentu dapat digeneralisasi ke konteks Indonesia yang memiliki keragaman budaya, tingkat literasi keuangan berbeda, serta disparitas adopsi teknologi antarwilayah. Di sisi lain, penelitian di tingkat regional seperti di Bali masih terbatas, padahal daerah ini memiliki karakteristik unik sebagai destinasi pariwisata internasional dengan penetrasi internet tinggi namun adopsi QRIS belum maksimal.

TINJAUAN LITERATUR

Technology Acceptance Model (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) ialah pengembangan dari *Theory of Reasoned Action (TRA)* yang dirancang untuk mendefinisikan bagaimana individu menerima dan menggunakan teknologi berdasarkan niat perilaku yang terbentuk dari persepsi mereka terhadap manfaat (*Perceived Usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) (Davis, 1989). Model ini menjelaskan bahwa persepsi kemudahan akan menguatkan persepsi manfaat, yang kemudian membentuk sikap positif terhadap teknologi, mendorong niat perilaku, dan pada akhirnya menghasilkan perilaku penggunaan aktual. Dalam konteks penelitian ini, TAM digunakan sebagai kerangka utama untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi adopsi QRIS pada Generasi Z, dengan tambahan variabel *Perceived Risk* yang berfungsi sebagai faktor penghambat dan *Trust* sebagai moderasi yang dapat mengintensifkan atau memperlemah hubungan antara PU, PEOU, dan niat perilaku untuk menggunakan QRIS.

Behavioral Intention to Use

Behavioral Intention to Use (BI) ialah tingkat komitmen atau keinginan individu untuk mulai, terus, atau meningkatkan penggunaan suatu teknologi ketika kondisinya mendukung. BI merefleksikan kesiapan kognitif yang memprediksi perilaku penggunaan aktual di masa depan dan mencerminkan dorongan psikologis internal untuk menerima serta mengintegrasikan teknologi dalam aktivitas pribadi maupun profesional. Dengan demikian, BI dipandang sebagai motivasi utama yang menentukan keputusan adopsi teknologi (Rogala et al., 2024).

Perceived Usefulness

Perceived Usefulness (PU) ialah sejauh mana individu meyakini bahwa penggunaan suatu teknologi memberikan manfaat nyata dalam mendukung efektivitas dan efisiensi kerja. Persepsi ini mencerminkan keyakinan pengguna bahwa teknologi mampu meningkatkan produktivitas serta kualitas kinerja mereka (Linh & Huyen, 2024). Dengan demikian, *Perceived Usefulness* dapat disimpulkan sebagai penilaian subjektif pengguna terhadap nilai tambah dan kontribusi teknologi dalam membantu pencapaian tujuan serta peningkatan hasil kerja.

Perceived Ease of Use

Perceived Ease of Use (PEOU) ialah tingkat anggapan seseorang bahwa suatu teknologi tidak rumit untuk dipelajari dan dioperasikan tanpa upaya besar dalam konteks nyata. PEOU merefleksikan penilaian bahwa antarmuka yang intuitif dan ramah pengguna meminimalkan hambatan teknis sehingga interaksi berlangsung lancar, efisien, dan tidak membebani pengguna (Linh & Huyen, 2024). Dengan demikian, PEOU dapat disimpulkan sebagai persepsi subjektif atas kemudahan teknis sekaligus pengalaman penggunaan yang mendorong adopsi serta keberlanjutan penggunaan teknologi.

Perceived Risk

Perceived Risk (PR) ialah perkiraan konsumen atas potensi kerugian dari suatu keputusan, yang meningkat seiring besarnya kemungkinan dan dampak negatif yang dipersepsikan (Wei et al., 2025). PR mencakup dua komponen utama, yaitu ketidakpastian dan konsekuensi dari hasil yang tidak diharapkan (Babu et al., 2024), serta berdimensi finansial, keselamatan, psikologis, sosial, waktu, dan kinerja. Dengan demikian, *perceived risk* dapat disimpulkan sebagai persepsi negatif atas ketidakpastian dan besaran dampak yang menekan adopsi teknologi maupun keputusan pembelian.

Trust

Trust ialah kesiapan untuk menanggung kerentanan akibat tindakan pihak lain yang didasari keyakinan akan integritas, niat baik, dan reliabilitas pihak tersebut, meskipun tanpa jaminan penuh atau kontrol langsung (Oesterreich et al., 2024). Dalam konteks adopsi QRIS, *trust* merefleksikan keyakinan bahwa teknologi berfungsi andal sesuai harapan meski

terdapat ketidakpastian, sehingga mengurangi kekhawatiran risiko dan mendukung niat penggunaan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif guna menguji pengaruh *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, dan *Perceived Risk* serta peran moderasi *Trust* terhadap *Behavioral Intention to Use QRIS* pada Generasi Z (usia 17-28 tahun) berdomisili di Kota Denpasar yang telah menggunakan QRIS. Karena ukuran populasi tidak diketahui, sampel ditentukan dengan *non-probability purposive sampling* berdasarkan beberapa kriteria yaitu generasi Z yang menggunakan sistem pembayaran QRIS, dengan jumlah keseluruhan 120 responden yang ditetapkan menggunakan pendekatan jumlah 24 indikator dikalikan skala 5-10. Data primer dikumpulkan dengan kuesioner tertutup memakai *google form* menggunakan skala Likert 1-5 (1 = Sangat Tidak Setuju hingga 5 = Sangat Setuju) yang disusun dari indikator TAM dan konstruk risiko serta kepercayaan. Analisis data dilakukan menggunakan SEM-PLS (SmartPLS) melalui dua tahap yaitu evaluasi *outer model* (validitas konvergen dan diskriminan, *composite reliability*, dan *Cronbach's Alpha*) serta evaluasi *inner model* (uji koefisien jalur, R^2 , dan signifikansi melalui prosedur *bootstrapping*) untuk menilai kekuatan hubungan struktural dan mengeksekusi pengujian hipotesis penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini, subjek penelitian adalah Generasi Z yang berdomisili di Kota Denpasar dengan jumlah 120 responden. Responden dikelompokkan berdasarkan tiga karakteristik demografis, yaitu jenis kelamin, usia, dan domisili. Pengelompokan tersebut bertujuan untuk menyajikan gambaran umum responden sebagai dasar deskriptif penelitian.

Tabel 3. Karakteristik Responden

Keterangan	Jumlah	%
Berdasarkan gender		
Laki-laki	53	44,16%
Perempuan	67	55,83%
Berdasarkan usia		
17-20 tahun	30	25%
21-24 tahun	56	46,67%
25-28 tahun	34	28,33%
Berdasarkan domisili		
Denpasar Timur	28	23,33%
Denpasar Barat	21	17,50%
Denpasar Selatan	47	39,17%
Denpasar Utara	26	21,67%

Sumber: Data Primer, diolah (2025)

Model Pengukuran (*Outer Model*)

Outer model menjelaskan keterkaitan setiap blok indikator dengan variabel laten yang diwakilinya. Analisis ini dilakukan untuk memastikan instrumen layak digunakan melalui pengujian validitas dan reliabilitas. Validitas konvergen dan diskriminan dievaluasi menggunakan nilai outer loading $>0,70$ dan AVE $\geq 0,50$, serta nilai *cross loading*. Reliabilitas konstruk dinilai melalui *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*, masing-masing dengan ambang $\geq 0,70$ (Ghozali, 2021).

Tabel 3. Hasil Pengujian Outer Model

Variabel	Kode	Convergent Validity		Reability	
		Outer Loading	AVE	Cronbach's Alpha	Composite Reability
<i>Perceived Usefulness</i>	PU1	0.856			
	PU2	0.859			
	PU3	0.832	0.702	0.872	0.912
	PU4	0.798			
	PU5	0.843			
<i>Perceived Ease of Use</i>	PEOU1	0.841			
	PEOU2	0.871			
	PEOU3	0.815	0.705	0.895	0.923
	PEOU4	0.831			
	PEOU5	0.839			
<i>Perceived Risk</i>	PR1	0.858			
	PR2	0.835			
	PR3	0.866	0.709	0.898	0.924
	PR4	0.806			
	PR5	0.844			
<i>Trust</i>	TR1	0.867			
	TR2	0.797			
	TR3	0.853	0.679	0.894	0.922
	TR4	0.816			
	TR5	0.784			
<i>Behavioral Intention to Use</i>	BI1	0.845			
	BI2	0.843			
	BI3	0.877	0.723	0.882	0.913
	BI4	0.835			

Sumber: Data Primer, diolah (2025)

Berdasarkan data tabel, seluruh indikator pada setiap variabel menunjukkan nilai *outer loading* > 0,70, *AVE* $\geq$ 0,50, serta *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* > 0,70. Temuan ini mengindikasikan reflektivitas yang kuat antara indikator dan konstruknya serta memenuhi kriteria validitas konvergen dan reliabilitas internal. Dengan demikian, seluruh indikator dinyatakan valid dan reliabel sebagai pengukur variabel laten yang diwakilinya. Sementara itu, nilai cross loading juga dinyatakan valid.

Tabel 4. Nilai Cross Loading

Ket.	PU	PEOU	PR	TR	BI
PU1	0.856	0.372	-0.318	0.449	0.312
PU2	0.859	0.366	-0.262	0.409	0.344
PU3	0.832	0.326	-0.409	0.366	0.296
PU4	0.798	0.323	-0.273	0.356	0.327
PU5	0.843	0.414	-0.231	0.368	0.338
PEOU1	0.315	0.841	-0.183	0.376	0.376
PEOU2	0.362	0.871	-0.181	0.385	0.412
PEOU3	0.429	0.815	-0.176	0.347	0.362
PEOU4	0.341	0.831	-0.286	0.391	0.425
PEOU5	0.369	0.839	-0.219	0.374	0.414
PR1	-0.366	-0.212	0.858	-0.237	-0.251
PR2	-0.212	-0.150	0.835	-0.194	-0.279
PR3	-0.349	-0.233	0.866	-0.263	-0.254
PR4	-0.307	-0.275	0.806	-0.234	-0.232
PR5	-0.255	-0.197	0.844	-0.163	-0.221
TR1	0.463	0.418	-0.213	0.867	0.434
TR2	0.473	0.440	-0.211	0.797	0.373
TR3	0.298	0.357	-0.231	0.853	0.348
TR4	0.313	0.275	-0.254	0.816	0.319
TR5	0.330	0.322	-0.156	0.784	0.268
BI1	0.344	0.408	-0.203	0.421	0.845
BI2	0.360	0.403	-0.328	0.394	0.843
BI3	0.337	0.429	-0.254	0.374	0.877
BI4	0.260	0.372	-0.210	0.260	0.835

Sumber: Data Primer, diolah (2025)

Model Struktural (*Inner Model*)

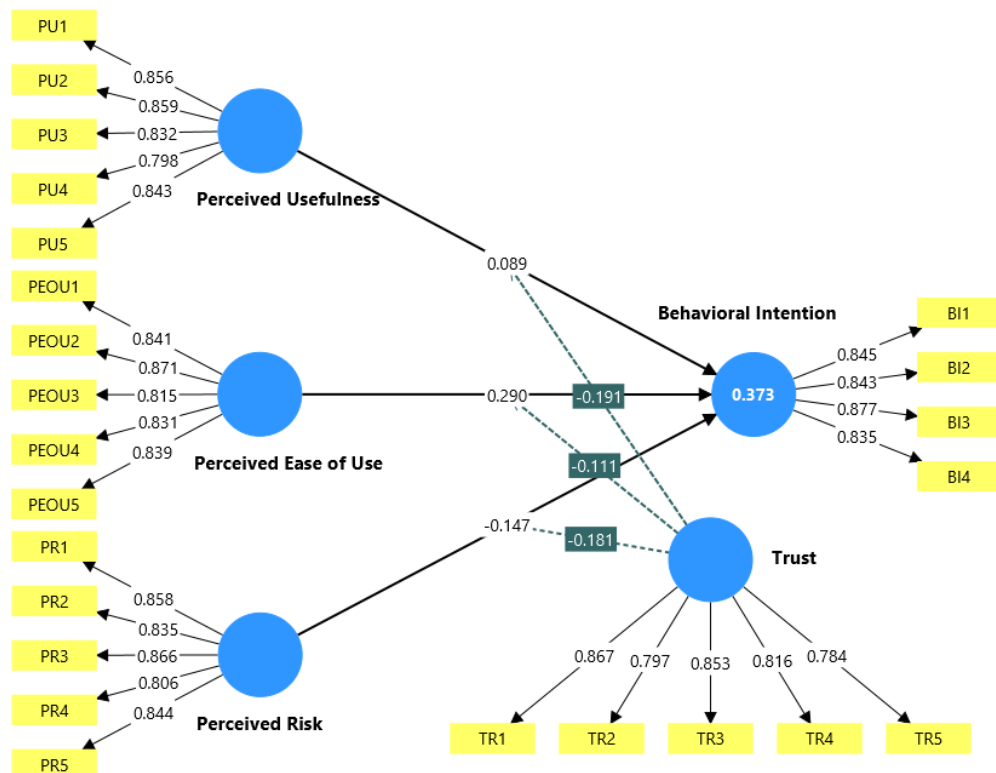
Uji *inner model* pada metode SEM-PLS dilakukan dengan melihat nilai koefisien determinasi (*R-Square*) guna variabel dependen, serta nilai koefisien jalur (*path coefficient*) yang digunakan dalam menguji hubungan antarvariabel dan menguji hipotesis pada model penelitian (Hair et al., 2020).

Tabel 5. Hasil Uji *R-Square*

Variabel	R-Square	R-Square Adjusted
<i>Behavioral Intention to Use</i>	0.373	0.337

Sumber: Data Primer, diolah (2025)

Nilai *R-Square* (R^2) pada konstruk *Behavioral Intention to Use* tercatat 0,373, menandakan bahwa *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *perceived risk*, dan *trust* menjelaskan 37,3% keragaman niat penggunaan, dengan 62,7% lain dipengaruhi faktor eksternal model.



Gambar 1. Hasil PLS *Boothstrapping*

Pengujian Hipotesis dan Efek Moderasi

Uji hipotesis dianalisis dengan mempertimbangkan nilai *t-statistic* dan *p-value*. Suatu hipotesis disimpulkan diterima apabila pengaruh yang diestimasi signifikan, yaitu ketika *t-statistic* > 1,64 (*one-tailed*) atau *p-value* < 0,05 (Hair et al., 2020).

Tabel 6. Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis	<i>Original Sample</i>	T-Statistik	P-Value
PU → BI	0.089	1.121	0.131
PEOU → BI	0.290	3.760	0.000
PR → BI	-0.147	1.700	0.045
TR x PU → BI	-0.191	2.623	0.004
TR x PEOU → BI	-0.111	1.244	0.107

TR x PR → BI	-0.181	2.333	0.010
--------------	--------	-------	-------

Sumber: Data Primer, diolah (2025)

1. Pengaruh *Perceived Usefulness* Terhadap *Behavioral Intention to Use Qris*

Hasil *bootstrapping* menunjukkan bahwa *Perceived Usefulness* berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap *Behavioral Intention to Use QRIS* dengan nilai ($\beta = 0,089$, $p\text{-value} = 0,131$), sehingga hipotesis ditolak. Artinya, meskipun semakin tinggi persepsi kegunaan cenderung meningkatkan niat menggunakan QRIS, pengaruh tersebut belum terbukti signifikan secara statistik. Berdasarkan kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM), seharusnya persepsi manfaat menjadi pendorong utama niat penggunaan, namun dalam konteks QRIS, manfaat mungkin sudah dianggap hal yang umum sehingga tidak lagi menjadi faktor pembeda utama. Pengguna kemungkinan lebih dipengaruhi oleh faktor lain seperti kemudahan penggunaan, kenyamanan, atau pengaruh sosial seperti promosi dan kebiasaan lingkungan. Dengan demikian, persepsi manfaat saja belum cukup kuat untuk membentuk niat penggunaan tanpa dukungan faktor eksternal lain. Hasil ini sejalan dengan penelitian Mangudu & Sfenrianto (2025) yang menemukan bahwa *Perceived Usefulness* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention* pada pengguna QRIS, serta penelitian Wu et al. (2024) pada penggunaan teknologi AI yang menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan dan sikap terhadap teknologi memiliki pengaruh lebih dominan dibanding persepsi manfaat.
2. Pengaruh *Perceived Ease of Use* Terhadap *Behavioral Intention to Use Qris*

Hasil *bootstrapping* menunjukkan bahwa *Perceived Ease of Use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention to Use QRIS* ($\beta = 0,290$, $T\text{-statistic} = 3,760$, $p\text{-value} = 0,000$), sehingga hipotesis diterima. Artinya, semakin mudah QRIS dipahami dan dioperasikan dalam transaksi sehari-hari, semakin tinggi niat individu untuk menggunakannya. Selaras dengan *Technology Acceptance Model* (Davis, 1989), kemudahan bukan hanya mendorong niat penggunaan secara langsung, tetapi juga meningkatkan persepsi kegunaan. Konsistensi temuan ini terlihat pada Suroso et al. (2022) yang mendapati PEOU meningkatkan sikap dan niat belanja daring, serta (Primandari & Suprpti, 2022) yang menunjukkan PEOU berpengaruh positif terhadap *intention to reuse QRIS*.
3. Pengaruh *Perceived Risk* Terhadap *Behavioral Intention to Use Qris*

Hasil pengujian menunjukkan bahwa *Perceived Risk* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention to Use QRIS* ($\beta = -0,147$, $T\text{-statistic} = 1,700$, $p\text{-value} = 0,045$), sehingga hipotesis diterima. Artinya, semakin tinggi risiko yang dirasakan pengguna misalnya kekhawatiran kebocoran data, kesalahan transaksi, gangguan sistem, atau penyalahgunaan akun, semakin rendah niat mereka untuk menggunakan QRIS. Dalam kerangka TAM beserta pengembangannya (Extended TAM, TAM2), *Perceived Risk* diposisikan sebagai faktor eksternal yang menekan niat penggunaan, antara lain melalui penurunan *trust* terhadap teknologi. Konsistensi hasil ini terlihat pada Suroso et al. (2022) yang menemukan *Perceived Risk* menurunkan sikap dan niat belanja daring, serta (Primandari & Suprpti, 2022) yang menunjukkan *Perceived Risk* berpengaruh negatif signifikan terhadap *intention to reuse QRIS*.
4. Pengaruh *Perceived Usefulness* Terhadap *Behavioral Intention to Use Qris* Dimoderasi Trust

Hasil pengujian menunjukkan bahwa interaksi antara *Perceived Usefulness* dan *Trust* terhadap *Behavioral Intention to Use QRIS* memiliki nilai ($\beta = -0,191$, $T\text{-statistic} = 2,623$, $p\text{-value} = 0,004$), sehingga hipotesis diterima. Temuan ini mengindikasikan bahwa *Trust* memoderasi secara signifikan hubungan tersebut dengan arah negatif, artinya semakin tinggi tingkat kepercayaan pengguna terhadap QRIS, pengaruh manfaat yang dirasakan

terhadap niat penggunaan justru menurun. Keputusan untuk menggunakan QRIS tidak lagi bergantung pada persepsi kegunaan, melainkan pada keyakinan terhadap keamanan dan keandalan sistem. Sebaliknya, bagi pengguna dengan tingkat kepercayaan rendah, manfaat fungsional tetap menjadi pertimbangan utama. Dengan demikian, *Trust* berperan sebagai mekanisme psikologis yang mengurangi ketergantungan pengguna pada aspek kegunaan dalam mengadopsi teknologi. Hasil ini konsisten dengan penelitian (Le et al., 2024) dan (Shamsuddin et al., 2023) yang menegaskan peran moderasi *Trust* dalam memperkuat hubungan antara *Perceived Usefulness* dan niat penggunaan teknologi pembayaran digital.

5. Pengaruh *Perceived Ease of Use* Terhadap *Behavioral Intention to Use Qris* Dimoderasi *Trust*

Hasil pengujian menunjukkan bahwa interaksi antara *Perceived Usefulness* dan *Trust* terhadap *Behavioral Intention to Use QRIS* memiliki nilai ($\beta = -0,191$, $T\text{-statistic} = 2,623$, $p\text{-value} = 0,004$), sehingga hipotesis diterima. Temuan ini mengindikasikan bahwa *Trust* memoderasi secara signifikan hubungan tersebut dengan arah negatif, artinya semakin tinggi tingkat kepercayaan pengguna terhadap QRIS, pengaruh manfaat yang dirasakan terhadap niat penggunaan justru menurun. Keputusan untuk menggunakan QRIS tidak lagi bergantung pada persepsi kegunaan, melainkan pada keyakinan terhadap keamanan dan keandalan sistem. Sebaliknya, bagi pengguna dengan tingkat kepercayaan rendah, manfaat fungsional tetap menjadi pertimbangan utama. Dengan demikian, *Trust* berperan sebagai mekanisme psikologis yang mengurangi ketergantungan pengguna pada aspek kegunaan dalam mengadopsi teknologi. Hasil ini konsisten dengan penelitian (Le et al., 2024) dan Choung et al. (2023) yang menegaskan peran moderasi *Trust* dalam memperkuat hubungan antara *Perceived Usefulness* dan niat penggunaan teknologi pembayaran digital.

6. Pengaruh *Perceived Risk* Terhadap *Behavioral Intention to Use Qris* Dimoderasi *Trust*

Hasil pengujian menunjukkan bahwa interaksi antara *Perceived Risk* dan *Trust* terhadap *Behavioral Intention to Use QRIS* memiliki nilai ($\beta = -0,181$, $T\text{-statistic} = 2,333$, $p\text{-value} = 0,010$), sehingga hipotesis diterima. Hasil ini mengindikasikan bahwa *Trust* secara signifikan memoderasi hubungan tersebut dengan arah negatif, yang berarti meningkatnya kepercayaan pengguna terhadap QRIS dapat melemahkan pengaruh negatif persepsi risiko terhadap niat penggunaan. Dengan kata lain, pengguna yang memiliki tingkat kepercayaan tinggi terhadap keamanan dan keandalan sistem tetap berminat menggunakan QRIS meskipun menyadari adanya risiko dalam transaksi digital. Kepercayaan berperan sebagai mekanisme protektif yang menurunkan kekhawatiran pengguna terhadap potensi kerugian, sehingga persepsi risiko tidak lagi menjadi hambatan utama dalam adopsi teknologi. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Kumar et al., 2023b), (Alrawad et al., 2023), dan (Tan et al., 2025) yang juga menunjukkan bahwa *Trust* secara signifikan memperlemah dampak negatif *Perceived Risk* terhadap niat penggunaan layanan pembayaran digital.

SIMPULAN

Niat penggunaan QRIS pada Generasi Z di Denpasar terutama didorong oleh kemudahan penggunaan, ditekan oleh persepsi risiko, sementara persepsi kegunaan tidak terbukti signifikan, dengan *trust* terbukti melemahkan pengaruh PU, meredam dampak negatif PR, dan tidak memoderasi pengaruh PEOU, sehingga model mampu menjelaskan 37,3 persen variasi niat penggunaan. Berdasarkan temuan ini, pihak industri dan regulator perlu memprioritaskan penyederhanaan antarmuka dan alur transaksi melalui onboarding singkat, navigasi yang intuitif, serta bantuan kontekstual, kemudian memperkuat keamanan dan transparansi dengan notifikasi real time, perlindungan transaksi, edukasi privasi, serta prosedur penanganan insiden yang jelas, sambil membangun kepercayaan melalui komunikasi konsisten tentang keandalan, sertifikasi dan audit independen, kolaborasi dengan bank dan merchant, serta bukti sosial dan insentif penggunaan berulang. Untuk penelitian

selanjutnya, perluasan ukuran serta keragaman sampel, pendekatan longitudinal atau multi kota, penambahan variabel seperti kebiasaan, norma subjektif, kualitas layanan, dan biaya yang dirasakan, serta pengukuran perilaku aktual akan meningkatkan generalisasi dan kekuatan kausal temuan.

Referensi :

- Alrawad, M., Lutfi, A., Almaiah, M. A., & Elshaer, I. A. (2023). Examining the Influence of Trust and Perceived Risk on Customers Intention to use NFC Mobile Payment System. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 9, 1-12. <https://doi.org/10.1016/j.joitmc.2023.100070>
- Appiah, T., & Agblewornu, V. V. (2025). The interplay of perceived benefit, perceived risk, and trust in Fintech adoption: Insights from Sub-Saharan Africa. *Heliyon*, 11, 1-20. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2025.e41992>
- Apriadi, F., & Chaidir, T. (2024). Generation Z's Decision to Use QRIS in Mataram City: UTAUT Model. *Journal of Economics, Finance And Management Studies*, 07(05). <https://doi.org/10.47191/jefms/v7-i5-18>
- Babu, P. V., Agrawal, G., Mohidee, S., & Anand, B. (2024). Users' Perceived Risks and Challenges of FinTech Adoption in India: An Empirical Investigation. *Journal of Informatics Education and Research*, 4(1), 92-99. <https://doi.org/10.52783/jier.v4i1.524>
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 13(3), 319-339. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Fernando, E. (2019). The Influence of Perceived Risk and Trust in Adoption of FinTech Services in Indonesia. In *Communication & Information Technology Journal* (Vol. 13, Issue 1).
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariant dengan Program IBM SPSS 23*. Universitas Diponegoro.
- Gómez-Hurtado, C., Gálvez-Sánchez, F. J., Prados-Peña, M. B., & Ortiz-Zamora, A. F. (2024). Adoption of e-wallets: trust and perceived risk in Generation Z in Colombia. *Spanish Journal of Marketing - ESIC*. <https://doi.org/10.1108/SJME-01-2024-0017>
- Habib, S., & Hamadneh, N. N. (2021). Impact of perceived risk on consumers technology acceptance in online grocery adoption amid covid-19 pandemic. *Sustainability (Switzerland)*, 13(18). <https://doi.org/10.3390/su131810221>
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2020). *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R*.
- Joshi, H. (2025). Integrating trust and satisfaction into the UTAUT model to predict Chatbot adoption - A comparison between Gen-Z and Millennials. *International Journal of Information Management Data Insights*, 5(1). <https://doi.org/10.1016/j.jjime.2025.100332>
- Kenesei, Z., Ásványi, K., Kökény, L., Jászberényi, M., Miskolczi, M., Gyulavári, T., & Syahrivar, J. (2022). Trust and perceived risk: How different manifestations affect the adoption of autonomous vehicles. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 164, 379-393. <https://doi.org/10.1016/j.tra.2022.08.022>
- Kumar, R., Singh, R., Kumar, K., Khan, S., & Corvello, V. (2023a). How Does Perceived Risk and Trust Affect Mobile Banking Adoption? Empirical Evidence from India. *Sustainability (Switzerland)*, 15(5). <https://doi.org/10.3390/su15054053>
- Kumar, R., Singh, R., Kumar, K., Khan, S., & Corvello, V. (2023b). How Does Perceived Risk and Trust Affect Mobile Banking Adoption? Empirical Evidence from India. *Sustainability (Switzerland)*, 15, 1-21. <https://doi.org/10.3390/su15054053>
- Kusuma, F., Sanjaya, R., & Nugroho, E. W. (2022). Design and Build Educational Game "New Normal." *SISFORMA*, 8(2), 66-71. <https://doi.org/10.24167/sisforma.v8i2.4101>
- Le, N., Mai, N. T. B., Ngo, N. T., & Dang, H. T. T. (2024). The Moderating Role of Trust in the Adoption of Self-Service Payment Systems by Consumers. *Journal of Organizations, Technology and Entrepreneurship*, 2(2), 65-83. <https://doi.org/10.56578/jote020201>

- Linh, T. T., & Huyen, N. T. T. (2024). An extension of Trust and TAM model with TPB in the initial adoption of digital payment: An empirical study in Vietnam. *F1000Research*, 14(127). <https://doi.org/10.12688/f1000research.157763.3>
- Mangudu, M., & Sfenrianto, S. (2025). Analysis of Factors Influencing the Intention to Use QRIS As a Payment Tool in Central Kalimantan Province. *International Journal of Advances in Data and Information Systems*, 6(1), 152–164. <https://doi.org/10.59395/ijadis.v6i1.1369>
- Oesterreich, T. D., Anton, E., Hettler, F. M., & Teuteberg, F. (2024). What drives individuals' trusting intention in digital platforms? An exploratory meta-analysis. *Management Review Quarterly*. <https://doi.org/10.1007/s11301-024-00477-2>
- Oktavendi, T. W., & Mua'ammal, I. (2021). The Role Of Risk, Trust, Social Influence On ZIS Online Payment Adoption: Generation-Z Perspectives. *Jurnal Reviu Akuntansi Dan Keuangan*, 11(2), 430–446. <https://doi.org/10.22219/jrak.v11i2.17400>
- Primandari, I. D. A. A. Y., & Suprapti, N. W. S. (2022). role of trust mediates the effect of perceived ease of use of use and perceived risk on intention to re-use QRIS payment methods. *International Journal of Business, Economics & Management*, 5(3), 201–210. <https://doi.org/10.21744/ijbem.v5n3.1942>
- Rogala, P., Brzozowski, T., & Pankowska, M. B. (2024). Insights into quality professionals' adoption of Quality 4.0 in the high-tech industry. *TQM Journal*, 36(9), 193–214. <https://doi.org/10.1108/TQM-08-2023-0263>
- Shamsuddin, N. E., Nyandang, J., Abd Malik, A. N., Syed Annuar, S. N., Yacob, Y., Pakasa, U. I., Ali, J. K., Gregory, M., & Enchas, C. A. (2023a). The Effect of Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Perceived Risk and Reward Towards E-wallet Usage Intention: A Moderating Role of Trust. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 13(9). <https://doi.org/10.6007/ijarbss/v13-i9/17879>
- Shamsuddin, N. E., Nyandang, J., Abd Malik, A. N., Syed Annuar, S. N., Yacob, Y., Pakasa, U. I., Ali, J. K., Gregory, M., & Enchas, C. A. (2023b). The Effect of Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Perceived Risk and Reward Towards E-wallet Usage Intention: A Moderating Role of Trust. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 13(9). <https://doi.org/10.6007/ijarbss/v13-i9/17879>
- Suroso, I., Afandi, M. F., & Galushasti, A. (2022). Does perceived risk? A study of technology acceptance model on online shopping intention. In *Academy of Strategic Management Journal* (Vol. 21, Issue 3).
- Tan, K. L., Leong, C. M., & Richter, N. F. (2025). Navigating Trust in Mobile Payments: Using Necessary Condition Analysis to Identify Must-Have Factors for User Acceptance. *International Journal of Human-Computer Interaction*, 41(5), 3325–3339. <https://doi.org/10.1080/10447318.2024.2338319>
- Wei, N., Liang, Y., Wang, H., & Liu, M. (2025). Analysis of mobile fintech adoption based on perceived value and risk theory: findings from PLS-SEM and fsQCA. *Humanities and Social Sciences Communications*, 12(973), 1–22. <https://doi.org/10.1057/s41599-025-05142-x>
- Wu, H., Wang, Y., & Wang, Y. (2024). “To Use or Not to Use?” A Mixed-Methods Study on the Determinants of EFL College Learners' Behavioral Intention to Use AI in the Distributed Learning Context. *International Review of Research in Open and Distributed Learning*, 25(3), 158–178. <https://doi.org/10.19173/irrodl.v25i3.7708>