

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Teoritis

2.1.1 TAM

Technology Acceptance Model atau Model Penerimaan Teknologi (TAM) adalah sebuah kerangka teoritis yang digunakan untuk menginvestigasi cara pengguna menerima teknologi baru. Teori *Reasoned Action* (TRA) oleh Vallerand dan *Theory of Planned Behavior* (TPB) oleh Ajzen adalah dua teori yang menjelaskan perilaku pengguna terhadap teknologi baru, yang kemudian diintegrasikan ke dalam Model TAM untuk memahami penerimaan teknologi oleh pengguna. Model ini telah menjadi landasan populer dalam penelitian sebagai bentuk penerimaan teknologi baru oleh pengguna. Teori TAM yang dikembangkan oleh Davis 1989 memberikan patokan dalam menentukan perilaku seorang konsumen untuk menerima dan menggunakan sistem. TAM telah diterapkan secara luas dan tervalidasi di berbagai domain, termasuk perbankan online, dompet elektronik, dan perdagangan seluler, yang seringkali menjelaskan sebagian besar variasi dalam niat pengguna untuk mengadopsi teknologi (Jain & Singhal, 2019)

Tujuan dari *Technology Acceptance Model* (TAM) adalah untuk menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan teknologi berbasis informasi secara umum. TAM merupakan komponen dari sistem informasi dan membahas tentang bagaimana pengguna merespon dan menerima suatu sistem, serta kemungkinan adanya penolakan dari pengguna. Selain itu, TAM juga dapat menggambarkan perilaku pengguna akhir terhadap teknologi informasi dengan variasi yang luas serta populasi

pengguna yang beragam, yang berguna untuk memahami pengaruh faktor eksternal terhadap landasan psikologis pengguna.

2.2 Definisi Keputusan Penggunaan

Keputusan penggunaan adalah proses yang melibatkan evaluasi dan pertimbangan individu terhadap berbagai alternatif yang tersedia sebelum memutuskan untuk menggunakan suatu produk atau layanan (Rahmawati & Rosa, 2023). Dalam konteks teknologi, keputusan penggunaan sering dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kemudahan penggunaan, keamanan, manfaat yang dirasakan, dan pengalaman sebelumnya. Menurut model *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989), dua variabel utama yang memengaruhi keputusan penggunaan teknologi adalah *perceived ease of use* (kemudahan penggunaan) dan *perceived usefulness* (manfaat yang dirasakan). Ketika pengguna merasa bahwa suatu teknologi mudah digunakan dan memberikan manfaat nyata, mereka cenderung lebih mungkin untuk mengadopsi dan menggunakannya secara aktif.

Keputusan untuk digunakan adalah ukuran di mana penggunaan teknologi dapat dapat diandalkan akan membawa keuntungan bagi pengguna. Hubungan antara kesadaran penggunaan dan penggunaan lebih kuat dari proyek mana pun. Kesadaran akan kegunaan adalah sesuatu yang menurut setiap orang menggunakan teknologi akan meningkatkan kinerja mereka (Siagian & Christine C. Widayati, 2023). Proses memilih apakah akan menggunakan barang dan jasa tersebut disebut dengan keputusan penggunaan (Nasution et al., 2025). Sebaliknya, Kotler & Armstrong dalam (Soetanto et al., 2020) mendefinisikan keputusan penggunaan sebagai Metode yang digunakan seseorang, kelompok, atau organisasi memilih, membeli, dan memanfaatkan produk, layanan, konsep, atau pengalaman yang merupakan komponen dari perilaku konsumen untuk memuaskan kebutuhan dan preferensinya.

Keputusan penggunaan adalah proses pengambilan keputusan oleh seseorang atau kelompok untuk menggunakan suatu produk, layanan, atau teknologi tertentu. Proses ini melibatkan pertimbangan terhadap manfaat, kemudahan, kualitas, keamanan, dan pengalaman sebelumnya dengan produk atau layanan tersebut. Keputusan penggunaan mencerminkan sejauh mana seseorang memilih, menerima, dan memanfaatkan suatu produk atau layanan sesuai kebutuhan dan preferensinya.

Keputusan pengguna sangat mempengaruhi mahasiswa dalam menentukan pilihan termasuk keputusan dalam menggunakan metode pembayaran QRIS dalam bertransaksi, karena mereka harus mempertimbangkan dalam berbagai aspek tentang kemampuan dan pemaian menggunakan, kemudahan dalam penggunaan dan juga keamanan dalam menggunakan fitur Qris dalam bertransaksi.

2.2.1 Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan penggunaan

Menurut Tjiptono (2011) terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian adalah ikatan emosional yang terjalin antara konsumen dan produsen, setelah konsumen menggunakan produk atau jasa maka perusahaan akan mendapati nilai tambah. Berikut ini factor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian (Tjiptono, 2011):

1. Ekonomi Keuangan

Keadaan ekonomi seseorang adalah terdiri dari pendapatan yang dapat dibelanjakan (tingkatnya, stabilitasnya dan polanya) tabungan dan hartanya, kemampuan untuk meminjam dan sikap terhadap mengeluarkan lawan menabung.

2. Teknologi

Teknologi adalah keseluruhan sarana untuk menyediakan barangbarang yang diperlukan bagi kelangsungan dan kenyamanan hidup manusia.

3. Politik

Politik adalah segala sesuatu tentang proses perumusan dan pelaksanaan kebijakan publik.

4. Budaya

Manusia tentunya akan memutuskan membeli produk yang memiliki kualitas yang berarti faktor kualitas produk merupakan salah satu unsur dalam Faktor Kebudayaan.

5. Produk

Kombinasi antara barang dan jasa dari perusahaan yang dapat ditawarkan kepada pasar sasaran untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan tertentu yang diharapkan untuk dapat diterima dengan baik oleh pasar

6. Price

Jumlah uang atau kewajiban yang harus dibayarkan oleh konsumen untuk mendapatkan suatu produk atau jasa yang diinginkan oleh konsumen. Harga dapat menjadikan pertimbangan bagi konsumen untuk membeli suatu produk atau layanan.

7. Place

Meliputi kegiatan perusahaan yang membuat produk yang tersedia dan dapat dijangkau konsumen.

8. Promotion

Kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan untuk mengkomunikasikan manfaat produk, membujuk konsumen dengan berbagai cara agar konsumen tertarik untuk membelinya dan dapat loyal terhadap produk yang telah dipasarkan.

9. Physical evidence atau bukti fisik merupakan suatu hal yang mempengaruhi kepuasan konsumen untuk membeli dan menggunakan barang atau jasa yang ditawarkan.

10. People

People adalah orang yang memainkan peranan dalam memberikan pelayanan, termasuk orang-orang yang berinteraksi langsung dengan pelanggan.

11. *Process*

Proses adalah metode, prosedur ataupun urutan kegiatan aktivitas yang saling terkait dalam rangka menyampaikan layanan atau jasa kepada pelanggannya

2.2.2 Indikator

Menurut Kotler dan Armstrong dalam (Prasetyo, 2018) mengemukakan keputusan pembelian memiliki indikator sebagai berikut:

1. Pemilihan Produk

Konsumen Dapat mengambil keputusan untuk membeli sebuah produk atau menggunakan uangnya untuk tujuan lain. Dalam hal ini perusahaan harus memusatkan perhatiannya kepada orang-orang yang berminat membeli sebuah produk serta alternatif yang mereka pertimbangkan.

2. Pemilihan Merek

Pembeli Harus mengambil keputusan tentang merek mana yang akan dibeli. Setiap merek memiliki perbedaan-perbedaannya tersendiri. Dalam hal ini perusahaan harus mengetahui bagaimana konsumen memilih sebuah merek.

3. Waktu Pembelian

Keputusan konsumen Dalam pemilihan waktu pembelian bisa berbeda-beda, misalnya: ada yang membeli setiap hari, satu minggu sekali, dan dua minggu sekali, tiga minggu sekali atau sebulan sekali.

4. Metode pembayaran

Pembeli Dapat mengambil keputusan tentang metode pembayaran yang akan dilakukan dalam pengambilan keputusan konsumen menggunakan barang dan jasa,

dalam hal ini juga keputusan pembelian juga dipengaruhi oleh teknologi yang digunakan dalam transaksi pembelian.

2.3 Definisi Literasi Digital

Literasi digital merupakan kemampuan dalam memanfaatkan teknologi, informasi, dan media digital sesuai kebutuhan (Techataweewan & Prasertsin, 2018). Literasi digital membutuhkan kemampuan untuk membuat informasi, keakuratan aplikasi yang dipakai serta pemahaman menyeluruh tentang informasi pada konten digital (Mudasih & Subroto, 2021). Literasi digital ini termasuk kemampuan individu dalam mempergunakan dan memanfaatkan aplikasi yang ada dalam perangkat teknologi informasi, dimana tiap individu tersebut mampu memakai fitur-fitur yang tersedia

Pada era digital, masyarakat seharusnya memiliki kompetensi literasi digital guna menyikapi perkembangan teknologi informasi secara positif. Literasi digital dipopulerkan sejak tahun 1997 oleh Paul Gilster. Gilster mengatakan bahwa literasi digital merupakan kemampuan atau keterampilan seseorang untuk memahami dan menggunakan informasi dari berbagai sumber digital secara efektif dan efisien dalam berbagai format.

Menurut UNESCO (2018) literasi digital adalah kemampuan yang dimiliki seseorang untuk mengakses, mengatur, memahami, menggabungkan, mengkomunikasikan, mengevaluasi, dan menciptakan informasi dengan aman dan tepat melalui perangkat teknologi digital untuk melaksanakan pekerjaannya yang mencakup didalamnya yaitu literasi komputer, literasi ICT, literasi informasi, dan literasi media. Gilster dalam Jati (2021) menyatakan bahwa literasi digital adalah kemampuan yang dimiliki seseorang untuk menggunakan dan mencerna informasi

yang disajikan dalam berbagai format dan sumber yang disajikan dalam bentuk digital melalui komputer dengan jaringan internet.

Adapun menurut Amaly & Armiah (2021) literasi digital adalah kemampuan dalam penggunaan, pemahaman, dan berpikir kritis saat dihadapkan dengan informasi serta kemampuan untuk menyaring informasi dari media online. Hal tersebut diperkuat dengan pendapat menurut Buckingham (2008) yang menyebutkan bahwa literasi digital tidak hanya terhenti pada keterampilan pencarian informasi saja, melainkan juga mencakup keterampilan dalam mengevaluasi dan menggunakan informasi secara kritis dengan mempertanyakan sumber informasi, kepentingan dari pencipta informasi serta bagaimana informasi tersebut mewakili dunia. Berdasarkan pengertian-pengertian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa literasi digital merupakan kemampuan yang dimiliki seseorang untuk mengakses, menemukan, memahami, menggabungkan, mengevaluasi, menciptakan informasi dalam bentuk digital serta bagaimana individu berpikir kritis untuk menyaring informasi yang telah didapatkannya sehingga informasi tersebut dapat dipercaya kebenarannya.

Literasi digital merupakan bagian penting untuk meningkatkan kemampuan individu dalam mengakses, memahami, menyajikan, mengkomunikasikan, dan mengevaluasi informasi melalui teknologi digital. Penelitian (Nurdien & Galuh, 2023) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara literasi digital terhadap preferensi menggunakan QRIS sebagai transaksi pembayaran. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pemahaman yang baik akan literasi digital dapat berdampak pada peningkatan penggunaan *cashless*.

Literasi digital mengacu pada kemampuan individu untuk menemukan, mengevaluasi, dan menulis informasi yang jelas melalui tulisan dan media lainnya di berbagai platform digital. Literasi digital dievaluasi oleh tata bahasa individu,

komposisi, keterampilan mengetik dan kemampuan untuk menghasilkan tulisan, Gambar, audio, serta desain menggunakan teknologi (Syah et al., 2019).

Literasi digital adalah kemampuan seseorang dalam memahami, mengevaluasi, dan menggunakan informasi melalui teknologi digital secara efektif dan aman. Dalam konteks penggunaan metode pembayaran digital salah satunya QRIS pada mahasiswa, literasi digital mencakup pemahaman tentang cara kerja QRIS, kemampuan menilai keamanan transaksi digital, serta kesadaran terhadap risiko privasi dan penipuan. Dengan literasi digital, mahasiswa dapat membuat keputusan yang cerdas dan tepat dalam menggunakan QRIS.

2.3.1 Indikator

Menurut Carretero et. all (2020), Indikator literasi digital meliputi:

1. Informasi dan data literasi
2. Komunikasi dan Kolaborasi
3. Digital konten Kreasi
4. keamanan Privasi
5. Problem Solving

2.4 Definisi Kemudahan Pengguna

Persepsi kemudahan dapat didefinisikan dari sejauh mana kepercayaan seseorang saat menggunakan sebuah teknologi maka akan mengurangi usaha, maka dapat diketahui bahwa persepsi kemudahan merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan (Jogiyanto, 2007). Robaniyah dan Kurnianingsih (2021) mengungkapkan bahwa karakteristik kemudahan penggunaan mencakup teknologi yang sederhana untuk digunakan, mudah dipahami, dan mudah dioperasikan. Sedangkan menurut Hinati (2019) menyebutkan bahwa kemudahan

penggunaan adalah tingkat kemampuan seseorang untuk menyelesaikan pekerjaan dengan mudah berkat pemanfaatan suatu sistem atau teknologi.

Kemudahan Pengguna merujuk pada sejauh mana suatu sistem, produk, atau layanan memfasilitasi pengalaman pengguna dengan cara yang efisien dan mudah diakses. Kemudahan ini melibatkan elemen-elemen seperti desain antarmuka yang user-friendly, navigasi yang intuitif, responsivitas terhadap interaksi pengguna, serta kesesuaian dengan kebutuhan dan ekspektasi pengguna. Dalam konteks teknologi dan aplikasi digital, kemudahan pengguna juga berhubungan dengan kecepatan, kenyamanan, dan kesederhanaan dalam mencapai tujuan tertentu tanpa mengalami kesulitan atau kebingungan.

kemudahan pengguna dapat diukur melalui dua aspek utama: kemudahan penggunaan (*usability*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Kemudahan penggunaan mengacu pada sejauh mana pengguna dapat menyelesaikan tugas dengan sedikit usaha, sementara kepuasan pengguna berkaitan dengan perasaan puas atau tidak puas pengguna setelah berinteraksi dengan produk atau layanan.

Menurut Sun dan Zhang dalam (Wibowo, 2015) mengidentifikasi dimensi dari kemudahan penggunaan yaitu:

1) Mudah untuk dipelajari (*ease to learn*)

Suatu kondisi ketika seseorang percaya dapat mudah mempelajari penggunaan sistem teknologi tanpa perlu adanya pelatihan tambahan. Indikator yang dapat digunakan untuk mengukur dimensi *ease to learn*, yaitu perasaan mudah untuk dipelajari dan perasaan tidak menyulitkan pengguna.

2) Mudah untuk digunakan (*ease to use*)

Suatu kondisi ketika seseorang percaya dapat mudah menggunakan sebuah sistem teknologi. Indikator yang dapat digunakan untuk mengukur dimensi *ease to use*,

yaitu perasaan mudah dioperasikan dan perasaan tidak membutuhkan usaha lebih ketika menggunakan.

3) Jelas dan mudah dimengerti (*clear and understandable*)

Suatu kondisi ketika seseorang percaya bahwa instruksi yang diberikan dari sistem teknologi jelas dan mudah dimengerti oleh penggunanya. Indikator yang dapat digunakan untuk mengukur dimensi *clear and understandable* adalah instruksi yang diberikan jelas dan instruksi yang diberikan mudah dimengerti.

4) Menjadi terampil (*become skillful*)

Suatu kondisi ketika seseorang percaya bahwa dengan penggunaan teknologi baru akan menjadi terampil menjalankan suatu teknologi tersebut. Indikator yang dapat digunakan untuk mengukur dimensi *become skillful* adalah mudah meningkatkan keterampilan pengguna.

2.4.1 Indikator

Indikator dalam penelitian ini untuk mengukur persepsi kemudahan penggunaan, menurut Davis dalam (Mawardani, 2021) yakni:

1) Mudah dipelajari

Seseorang akan cenderung lebih memilih suatu sistem yang tidak memerlukan usaha lebih etika mempelajarinya

2) Dapat dikontrol

seseorang cenderung menyukai sistem pembayaran yang mudah dikontrol

3) Fleksibel

Seseorang menikmati teknologi yang kemudahan dalam mengakses, kemudahan berinteraksi, dan kemudahan dalam instalasi.

4) Jelas dan mudah dipahami

Apabila suatu system dipercaya memberikan layanan yang jelas dan mudah dimengerti, maka seseorang akan bersedia untuk menggunakannya.

5) Mudah digunakan

Seseorang dalam memilih suatu sistem yang dianggap untuk mudah digunakan.

2.5 Definisi Keamanan

Keamanan berperan penting dalam membentuk kepercayaan konsumen yang selalu melakukan transaksi secara online. Keamanan dalam bertransaksi mencakup keamanan data pribadi dari penyalahgunaan dan data transaksi yang rusak. Ketika tingkat keamanan dapat diterima oleh konsumen, maka konsumen akan merasa aman dan melanjutkan transaksi tanpa khawatir (Silalahi et. al (2022). Menurut Hendarsyah (2012), Keamanan adalah kondisi saat seseorang bebas dari rasa takut dan khawatir sehingga dalam kegiatannya merasa aman. Hal ini berlaku dalam bertransaksi yang menjadi permasalahan konsumen saat merasa khawatir datanya akan disalahgunakan.

Keamanan Transaksi merujuk pada langkah-langkah dan mekanisme yang diterapkan untuk melindungi transaksi finansial atau pertukaran data antara pihak-pihak yang terlibat, baik dalam transaksi secara daring (*online*) maupun luring (*offline*). Keamanan ini bertujuan untuk menjaga kerahasiaan, integritas, dan otentikasi data, serta memastikan bahwa transaksi dilakukan secara sah dan terlindungi dari ancaman atau penyalahgunaan, seperti penipuan, pencurian data, atau serangan *cyber*.

Dalam konteks transaksi digital, keamanan transaksi melibatkan berbagai teknologi dan prosedur, termasuk enkripsi data, otentikasi dua faktor, penggunaan sertifikat digital, serta pengendalian akses yang ketat. Keamanan transaksi juga berkaitan dengan pemenuhan standar dan regulasi yang ada, seperti PCI-DSS (*Payment Card Industry Data Security Standard*) untuk transaksi menggunakan kartu

kredit, yang bertujuan untuk memastikan bahwa data pribadi dan finansial pengguna tidak bocor atau disalahgunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.

Menurut Park dan Kim dalam Rozana (2017), *security* atau keamanan diartikan sebagai kemampuan suatu fitur pembayaran dalam melakukan pengontrolan dan penjagaan keamanan atas transaksi data. Sebagai fitur dan metode pembayaran baru QRIS menyediakan keamanan yang tinggi sehingga resiko yang didapatkan akan relative redah. Hal ini dikarenakan antara penjual dan pembeli tidak harus menyediakan uang tunai pada saat bertransaksi cukup hanya via *cashless* saja. Kejahatan secara online pun tidak dapat dihindari, namun Fitur QRIS menawarkan keamanan dalam transaksi yang terjadi di semua platform pembayaran yang menyediakan fitur tersebut. Dengan adanya jaminan keamanan yang diberikan, diharapkan pengguna metode pembayaran QRIS dapat melakukan transaksi secara lebih aman dan tidak khawatir oleh adanya penipuan pada saat transaksi tersebut.

Keamanan transaksi jua memiliki beberapa dimensi, Konsumen tentu memperhatikan aspek keamanan baik pada unsur finansial maupun non-finansial, dengan merefleksikan kebutuhan untuk mempercayai, meyakini, dan kebebasan atas resiko. Dua unsur dalam dimensi keamanan yaitu

1. Finansial,

konsumen cenderung mempedulikan keamanan bahwa nomor kartu kredit yang diisi pada website pada saat prosedur pembayaran tidak diberikan pada pihak yang tidak berhubungan dengan transaksi online.

2. Non-finansial,

persepsi konsumen bahwa transaksi yang terjadi diawasi baik oleh pemerintah, organisasi pemasaran atau oleh *Internet Service Provider* (ISP), sehingga konsumen merasa bahwa aktivitas yang dilakukan ditempatkan pada mass-mailinglist.

2.5.1 Indikator

Indikator – indikator variabel keamanan menurut Hardiyanti, (2012) yaitu : 1.

Terjaminnya transaksi

Terjaminnya keamanan data dan barang pelanggan pada saat bertransaksi

2. Kemudahan transaksi

Pelanggan diberikan kemudahan metode pembayaran melalui platform digital

3. Bukti transaksi

Pelanggan mendapatkan bukti transaksi berupa nomor resi pengiriman untuk melacak serta sebagai bukti.

2.6 Metode Pembayaran QRIS

QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) adalah standar kode QR nasional yang dirancang untuk memfasilitasi masyarakat dalam melakukan pembayaran menggunakan kode QR di Indonesia. Sistem ini diperkenalkan oleh Bank Indonesia bersama Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) pada 17 Agustus 2019 dan resmi diberlakukan sejak 1 Januari 2020. Tujuan utama QRIS adalah untuk menjadikan pembayaran digital lebih cepat dan mudah bagi masyarakat, sekaligus memungkinkan pengawasan oleh pihak regulator. Dengan QRIS, merchant kini tidak perlu menyediakan berbagai aplikasi pembayaran atau 2547 e-wallet, cukup menyediakan satu QR Code yang dapat di-scan oleh konsumen melalui berbagai aplikasi e-wallet atau m-banking di ponsel mereka (Sihaloho, 2020).

Metode pembayaran **QRIS** (*Quick Response Code Indonesian Standard*) adalah sistem pembayaran digital yang menggunakan kode QR (*Quick Response*) sebagai alat untuk melakukan transaksi. QRIS memungkinkan pengguna untuk melakukan pembayaran hanya dengan memindai kode QR yang tertera pada layar perangkat atau tempat usaha menggunakan aplikasi dompet digital atau aplikasi perbankan di ponsel

mereka. Dengan QRIS, pengguna tidak perlu membawa uang tunai atau kartu fisik karena cukup menggunakan ponsel mereka untuk melakukan pembayaran secara cepat dan mudah.

QRIS dirancang untuk menyatukan berbagai jenis pembayaran digital yang ada di Indonesia, sehingga pengguna dapat melakukan transaksi dengan berbagai aplikasi dompet digital, tanpa perlu khawatir tentang perbedaan sistem atau aplikasi yang digunakan. Sistem ini juga memastikan transaksi yang lebih aman, karena data pembayaran terenkripsi dengan baik, dan memudahkan pelaku usaha untuk menerima pembayaran dari berbagai platform digital.

2.7 Penelitian Terdahulu

Adapun beberapa penelitian yang telah dilakukan ditemukan bahwa adanya pengaruh kemudahan pengguna dan keamanan transaksi terhadap kepuasan penggunaan QRIS pada mahasiswa seperti:

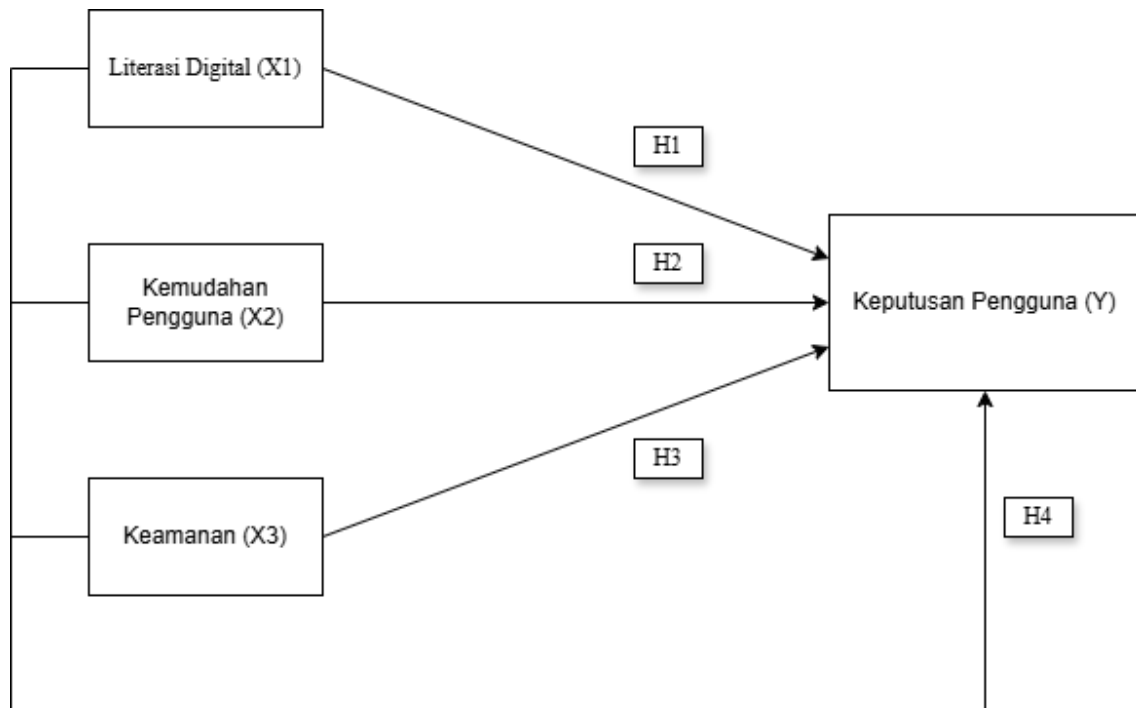
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

Judul	Peneliti	Variabel	Metode Analisis	Hasil
Pengaruh Kemudahan, Literasi Digital Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan Quick Response Code Indonesian Standard (Qris) Bsi Mobile Banking Pada Generasi Milenial Purwokerto	Tri Widiyanti, (2024)	Variable Bebas Kemudahan, Literasi Digital, Kepercayaan Variable Terikat Keputusan Penggunaan	Analisis linear berganda	Variable Kemudahan, Literasi Digital Dan Kepercayaan sangat Berpengaruh Terhadap Keputusan Penggunaan metode pembayaran QRIS.

Pengaruh Kemudahan Penggunaan Dan Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan Pembayaran Digital Di Indonesia	Yopita, Wahyuningsih, Y. (2025)	Variable bebas Kemudahan, keamanan Variabel terikat Keputusan penggunaan	Analisis linear berganda	Hasil Penelitian Ini Menunjukkan Variabel Kemudahan Pengguna Dan Keamanan Mempengaruhi Keputusan Penggunaan Pembayaran Berbasis Digital .
Pengaruh Persepsi Manfaat Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Penggunaan QRIS Shopeepay Pada Mahasiswa S1 Bisnis Digital Universitas Ngudi Waluyo	Bangsa, J.R., Khumaeroh, L. (2023)	Variabel bebas Persepsi manfaat, kemudahan Variabel terikat Keputusan penggunaan	Analisis linear berganda	Persepsi Manfaat Dan Kemudahan Berpengaruh Pada Keputusan Penggunaan QRIS Shopeepay
Pengaruh Kemudahan, Kecepatan Dan Keamanan Penggunaan Qris Pada UMKM Halal Kota Medan	Nasution, A.S.P., Harahap, I., Aslami, N. (2025)	Variable Bebas Kemudahan, Kecepatan Dan Keamanan Variable Terikat Keputusan	Analisis linear berganda	Hasil Penelitian Ini Menunjukkan Variabel Kemudahan Kecepatan Dan Keamanan Berpengaruh Signifikan Terhadap Penggunaan QRIS
Pengaruh Literasi Keuangan, Kemudahan Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Bertransaksi Menggunakan Qris Pada Umkm Di Kota Bengkulu	Safrianti, S., Putri, N.M., Lakoni, I. (2023)	Variabel Bebas Literasi Keuangan, Kepercayaan Variabel Terikat Keputusan	Analisis linear berganda	Hasil Penelitian Ini Menunjukkan Variable Literasi Keuangan, Kemudahan Dan Kepercayaan Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Keputusan Penggunaan QRIS

2.8 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir adalah suatu model atau gambar dalam bentuk konsep yang menjelaskan hubungan antara satu variabel dengan variabel yang lainnya. Adapun kerangka konseptual pada penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir

H1: Diduga Literasi digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan metode pembayaran QRIS pada mahasiswa

H2: Diduga Kemudahan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan metode pembayaran QRIS pada mahasiswa.

H3: Diduga Keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan metode pembayaran QRIS pada mahasiswa.

H4: Diduga Literasi digital, Kemudahan penggunaannya dan Keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan metode pembayaran QRIS pada mahasiswa.

2.9 Pengembangan Hipotesis

2.9.1 Pengaruh Literasi Digital terhadap Keputusan penggunaan metode pembayaran Qris pada mahasiswa

Literasi digital merupakan kemampuan dalam memanfaatkan teknologi, informasi, dan media digital sesuai kebutuhan (Techataweewan, 2018). Literasi digital membutuhkan kemampuan untuk membuat informasi, keakuratan aplikasi yang dipakai serta pemahaman menyeluruh tentang informasi pada konten digital (Mudasih & Subroto, 2021). Literasi digital memiliki pengaruh penting terhadap keputusan mahasiswa dalam menggunakan metode pembayaran QRIS. Mahasiswa yang memiliki kemampuan memanfaatkan teknologi dan media digital dengan baik, memahami cara kerja aplikasi, serta mampu menilai keakuratan dan keamanan informasi pada layanan digital, cenderung lebih percaya dan lebih mudah mengambil keputusan untuk menggunakan QRIS. Dengan literasi digital yang tinggi, mahasiswa merasa lebih yakin, efisien, dan aman dalam melakukan transaksi non-tunai, sehingga adopsi QRIS menjadi lebih tinggi. Sebaliknya, rendahnya literasi digital dapat menghambat minat dan kepercayaan mahasiswa terhadap penggunaan QRIS dalam aktivitas pembayaran sehari-hari. Literasi digital memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan mahasiswa dalam menggunakan pembayaran QRIS. Kemampuan mahasiswa dalam memahami teknologi, menilai keamanan aplikasi, dan mengolah informasi digital meningkatkan kepercayaan

serta kenyamanan mereka dalam bertransaksi. Menurut Maharani,(2023), literasi digital secara signifikan memengaruhi minat dan keputusan mahasiswa dalam menggunakan QRIS. Literasi digital yang tinggi juga membuat mahasiswa merasa lebih nyaman dan efisien dalam melakukan transaksi digital. Sebaliknya, kurangnya literasi digital menjadi penghambat utama adopsi QRIS. Oleh karena itu, literasi digital merupakan faktor penting dalam mendorong penggunaan layanan pembayaran digital di kalangan mahasiswa.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti dapat mengajukan hipotesis pertama sebagai berikut:

H1: Diduga Literasi Digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan metode pembayaran QRIS pada mahasiswa.

2.9.2 Pengaruh Kemudahan pengguna terhadap Keputusan penggunaan metode pembayaran QRIS pada mahasiswa

Kemudahan Pengguna merujuk pada sejauh mana mahasiswa merasa nyaman, mudah, dan tanpa hambatan dalam menggunakan QRIS untuk melakukan transaksi pembayaran. Faktor-faktor seperti kemudahan dalam memindai kode QR, kecepatan proses pembayaran, serta kenyamanan aplikasi yang digunakan dapat berperan dalam mempengaruhi pengalaman pengguna. Menurut Rahmawati, (2023), menyimpulkan bahwa kemudahan pengguna (*perceived ease of use*) memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan mahasiswa dalam menggunakan metode pembayaran QRIS. Mahasiswa yang merasakan bahwa QRIS mudah dipahami, mudah diakses, dan mudah dioperasikan cenderung lebih cepat dan lebih yakin dalam memutuskan untuk menggunakannya pada transaksi sehari-hari. Fitur sederhana, proses pembayaran yang cepat, serta tampilan aplikasi yang intuitif meningkatkan persepsi positif terhadap kenyamanan penggunaan QRIS. Menurut Premesti, (2022), kemudahan pengguna

berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan penggunaan QRIS pada mahasiswa. QRIS dipersepsikan mudah dipahami, cepat digunakan, serta tidak memerlukan langkah yang rumit, sehingga mahasiswa merasa nyaman dan terbantu saat bertransaksi.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti dapat mengajukan hipotesis kedua sebagai berikut:

H2: Diduga Kemudahan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penggunaan metode pembayaran QRIS pada mahasiswa

2.9.3 Pengaruh keamanan terhadap keputusan penggunaan metode pembayaran QRIS pada mahasiswa

Menurut Hendarsyah (2012), Keamanan adalah kondisi saat seseorang bebas dari rasa takut dan khawatir sehingga dalam kegiatannya merasa aman. Hal ini berlaku dalam bertransaksi yang menjadi permasalahan konsumen saat merasa khawatir datanya akan disalah gunakan. Keamanan ini bertujuan untuk menjaga kerahasiaan, integritas, dan otentikasi data, serta memastikan bahwa transaksi dilakukan secara sah dan terlindungi dari ancaman atau penyalahgunaan, seperti penipuan, pencurian data, atau serangan *cyber*. Menurut Firmansyah, (2022), keamanan memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan mahasiswa dalam menggunakan QRIS. Mahasiswa yang merasa bahwa QRIS memiliki perlindungan data, sistem enkripsi transaksi, serta keamanan aplikasi yang baik, lebih percaya dan bersedia menggunakan QRIS sebagai metode pembayaran. Rasa aman saat menginput data, minimnya risiko penyalahgunaan akun, dan transparansi transaksi menjadi faktor pendukung utama penggunaan QRIS. Menurut Yuliani,(2023), bahwa rasa aman dan privasi digital memainkan peran besar dalam keputusan mahasiswa untuk menggunakan QRIS. Mahasiswa yang yakin bahwa data pribadi mereka terlindungi, transaksi tidak mudah

diretas, serta aplikasi pembayaran memiliki sistem keamanan berlapis, lebih cenderung memilih QRIS sebagai alat transaksi utama. Keamanan yang terjamin menciptakan kepercayaan pengguna dan meningkatkan kenyamanan dalam melakukan pembayaran secara digital.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti dapat mengajukan hipotesis kedua sebagai berikut:

H3: Diduga Keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penggunaan metode pembayaran QRIS pada mahasiswa.