

**Faktor-Faktor yang Memengaruhi *Continuance Intention*
Penggunaan QRIS BRI Merchant oleh Pelaku UMKM di Jakarta**

Daril Fajar Ardiyansyah

1710622020



Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Bisnis Digital

**PROGRAM STUDI S1 BISNIS DIGITAL
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

2026

***Factors Influencing Continuance Intention to Use QRIS BRI
Merchant by MSMEs in DKI Jakarta***

Daril Fajar Ardiyansyah

1710622020

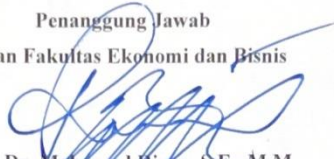
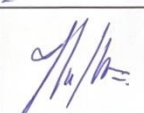
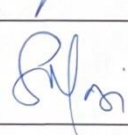


This Thesis is Submitted as One of The Requirements to Obtain
a Bachelor's Degree in Digital Business

**BACHELOR'S DEGREE PROGRAM IN DIGITAL BUSINESS
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

2026

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI			
Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  Prof. Dr. Mohamad Rizan, S.E., M.M NIP. 197206272006041001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dr. Ryna Parlyna, M.B.A NIP. 197701112008122003 (Ketua)		15 Januari 2026
2	Dr. Osly Usman, M.Bus NIP. 197401152008011008 (Penguji 1)		15 Januari 2026
3	Fauzan Fadlullah, S.Ak., M.Kom NIP. 199705232024061001 (Penguji 2)		15 Januari 2026
4	Diena Noviarini, MMSI NIP. 197511152008122002 (Pembimbing 1)		15 Januari 2026
5	Ringga Sentagi Asa, S.Pd., M.Kom NIP. 198904142024061001 (Pembimbing 2)		15 Januari 2026
Nama : Daril Fajar Ardiyansyah No. Registrasi : 1710622020 Program Studi : S1 Bisnis Digital Tanggal Lulus : 15 Januari 2026			

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12
 - dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

F072020

LEMBAR ORISINALITAS

LEMBAR ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan:

1. Penulisan skripsi ini merupakan karya asli saya dan bukan hasil dari praktik plagiarisme, baik sebagian maupun seluruhnya yang saya ambil dari karya tulis orang lain.
2. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di perguruan tinggi lain.
3. Pendapat atau hasil penelitian yang dikemukakan oleh pihak lain dalam skripsi ini telah dirujuk, dikutip, dan dicantumkan dalam daftar pustaka sesuai dengan pedoman yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.
4. Saya menyatakan pernyataan ini dengan penuh kejujuran, mencerminkan kondisi dan keadaan yang sebenarnya.
5. Apabila ditemukan penyimpangan atau ketidakbenaran di masa mendatang saya bersedia menerima sanksi akademik, termasuk pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lain yang sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 4 Februari 2026

Yang membuat pernyataan



Darul Fajar Ardiyansyah

No.Reg. 1710622020

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Daril Fajar Ardiyansyah
NIM : 1710622020
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi & Bisnis/S1 Bisnis Digital
Alamat email : darilfajar3@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan dan Kearsipan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Disertasi ☐ Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Faktor-Faktor yang Memengaruhi Continuance Intention Penggunaan QRIS BRI
Merchant oleh Pelaku UMKM di Jakarta

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan dan Kearsipan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 4 Februari 2026

Penulis

Daril Fajar Ardiyansyah

ABSTRAK

DARIL FAJAR ARDIYANSYAH. 1710622020. Faktor-Faktor yang Memengaruhi *Continuance Intention* Penggunaan QRIS BRI Merchant oleh Pelaku UMKM di DKI Jakarta. Skripsi: Program Studi Bisnis Digital. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Negeri Jakarta. 2026.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, dan *trust* terhadap *continuance intention* penggunaan QRIS BRI Merchant oleh pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di DKI Jakarta secara parsial. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei dan teknik analisis *Structural Equation Modeling* berbasis *Partial Least Squares* (SEM-PLS). Sampel dalam penelitian ini berjumlah 160 pelaku UMKM pengguna QRIS BRI Merchant di DKI Jakarta yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Data penelitian dianalisis menggunakan perangkat lunak SmartPLS.

Hasil analisis menunjukkan bahwa: (1) *Perceived ease of use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *continuance intention* penggunaan QRIS BRI Merchant. (2) *Perceived usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *continuance intention* penggunaan QRIS BRI Merchant. (3) *Trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *continuance intention* penggunaan QRIS BRI Merchant. Temuan ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan, manfaat yang dirasakan, serta tingkat kepercayaan pelaku UMKM terhadap sistem QRIS BRI Merchant memiliki peran penting dalam mendorong keberlanjutan penggunaan sistem pembayaran digital. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi pihak perbankan dalam meningkatkan kualitas layanan QRIS guna mendukung keberlangsungan adopsi pembayaran digital di kalangan UMKM.

Kata Kunci: *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, *trust*, *continuance intention*, QRIS BRI Merchant.

ABSTRACT

DARIL FAJAR ARDIYANSYAH. 1710622020. *Factors Influencing Continuance Intention to Use QRIS BRI Merchant among MSMEs in DKI Jakarta. Thesis: Digital Business Study Program. Faculty of Economics and Business. Universitas Negeri Jakarta. 2026.*

This study aims to analyze the effects of perceived ease of use, perceived usefulness, and trust on the continuance intention to use QRIS BRI Merchant among Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) in DKI Jakarta, partially. This research employs a quantitative approach using a survey method and Structural Equation Modeling with a Partial Least Squares (SEM-PLS) technique. The sample consists of 160 MSME owners who use QRIS BRI Merchant in DKI Jakarta, selected through purposive sampling. The data were analyzed using SmartPLS software.

The results indicate that: (1) perceived ease of use has a positive and significant effect on the continuance intention to use QRIS BRI Merchant; (2) perceived usefulness has a positive and significant effect on the continuance intention to use QRIS BRI Merchant; and (3) trust has a positive and significant effect on the continuance intention to use QRIS BRI Merchant. These findings highlight the importance of system usability, perceived benefits, and user trust in encouraging the sustained use of digital payment systems. This study is expected to provide practical insights for banking institutions to enhance the quality and reliability of QRIS services in order to support the long-term adoption of digital payment systems among MSMEs.

Keywords: *perceived ease of use, perceived usefulness, trust, continuance intention, QRIS BRI Merchant.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik. Penelitian ini berjudul “Faktor-Faktor yang Memengaruhi *Continuance Intention* Penggunaan QRIS BRI *Merchant* oleh Pelaku UMKM di Jakarta”.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Bisnis Digital di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta. Dalam proses penyusunan skripsi ini, saya menghadapi berbagai tantangan yang tidak dapat diselesaikan tanpa dukungan dan bantuan dari banyak pihak. Oleh karena itu, saya ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tulus kepada:

1. Diena Noviarini, MMSi., selaku dosen pembimbing pertama.
2. Ringga Sentagi Asa, S.Pd., M.Kom selaku dosen pembimbing kedua.
3. Dr. Ryna Parlyna, M.B.A., selaku Koordinator Program Studi S1 Bisnis Digital.
4. Seluruh dosen dan staf Universitas Negeri Jakarta yang telah membantu selama masa perkuliahan.
5. Ibu saya atas doa, dukungan, dan semangat yang tak pernah putus.
6. Diah Wulandari, yang selalu memberikan dukungan, semangat, serta kepercayaan penuh terhadap kemampuan saya dan salah satu orang yang selalu bangga pada saya.

7. Teman-teman seperjuangan saya semuanya yang selalu mendukung dan membantu dalam berbagai bentuk.
8. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu, dengan hormat atas segala kebaikan dan dukungannya.

Peneliti Menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, baik dari segi isi maupun penyajiannya. Oleh karena itu, saya dengan lapang dada menerima kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa mendatang. Saya berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menjadi inspirasi bagi penelitian-penelitian berikutnya di bidang yang relevan.



DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
LEMBAR ORISINALITAS	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iii
ABSTRAK.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Pertanyaan Penelitian	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1 Manfaat Teoritis	8
1.4.2 Manfaat Praktis	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
2.1 Teori Pendukung.....	10
2.1.1 <i>Perceived Ease of Use</i>	10
2.1.2 <i>Perceived Usefulness</i>	15
2.1.3 <i>Trust</i>	18
2.1.4 <i>Continuance Intention</i>	22
2.2 Kerangka Teori dan Pengembangan Hipotesis.....	26
2.2.1 Pengaruh <i>Perceived Ease of Use</i> terhadap <i>Continuance Intention</i>	26
2.2.2 Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Continuance Intention</i>	28
2.2.3 Pengaruh <i>Trust</i> terhadap <i>Continuance Intention</i>	31
2.3 Hipotesis Penelitian.....	33
2.4 Jurnal Penelitian Terdahulu	34
BAB III METODE PENELITIAN.....	44
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	44
3.1.1 Waktu Penelitian.....	44
3.1.2 Tempat Penelitian	44

3.2 Desain penelitian	45
3.3 Populasi dan Sampel	46
3.3.1 Populasi	46
3.3.2 Sampel	46
3.4 Pengembangan Instrumen	48
3.5 Variabel Penelitian	52
3.5.1 Variabel Independen	52
3.5.2 Variabel Deependen	53
3.6 Teknik Pengumpulan Data	53
3.7 Teknik Analisis Data	55
3.7.1 Uji Validitas	56
3.7.2 Uji Reliabilitas	57
3.7.3 Inner Model	58
3.7.4 Uji Hipotesis	60
BAB IV	63
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	63
4.1 Deskripsi Data	63
4.1.1 Karakteristik Responden	63
4.1.2 Analisis Deskriptif	68
4.2 Hasil Analisis	82
4.2.1 Uji Validitas dan Reabilitas Data	82
4.2.2 Uji Inner Model dan Model Fit	92
4.2.3 Uji Hipotesis	100
4.3 Pembahasan	103
4.3.1 <i>Perceived Ease of Use</i> Terhadap <i>Continuance Intention</i> (H1)	103
4.3.2 <i>Pengaruh Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Continuance Intention</i> (H2)	106
4.3.3 <i>Pengaruh Trust</i> terhadap <i>Continuance Intention</i> (H3)	109
4.4 <i>Prototype</i>	111
BAB V	116
KESIMPULAN DAN SARAN	116
5.1 Kesimpulan	116

5.2 Implikasi	117
5.2.1 Implikasi Teoritis	117
5.3 Saran	119
5.3.1 Saran Akademis	119
5.3.2 Saran Praktis	119
DAFTAR PUSTAKA	121
RIWAYAT HIDUP	145

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Pengguna BRI Merchant Provinsi di Indonesia	2
Gambar 1.2 Jawaban Penggunaan QRIS BRI Merchant oleh Responden	3
Gambar 1.3 Hasil Pra-Survei	4
Gambar 1.4 Prototype Realtime Settlement pada Aplikasi BRI Merchant	5
 Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	 34
 Gambar 4.1 Kerangka Konseptual Smart PLS	 84
Gambar 4.2 Pengujian Hipotesis Kerangka Teori	103
Gambar 4.3 Prototype BRI Merchant	112
Gambar 4.4 Kebaruan Fitur BRI Merchant	114

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	34
 Tabel 3.1 Definisi Operasional	 48
Tabel 3.2 Skala Pengukuran	54
 Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	 64
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Lokasi Usaha	65
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Lama Usaha	66
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pengalaman Usaha	67
Tabel 4.5 Analisis Deskriptif Variabel Perceived Ease of Use	68
Tabel 4.6 Analisis Deskriptif Variabel Perceived Usefulness	72
Tabel 4.7 Analisis Deskriptif Variabel Trust	75
Tabel 4.8 Analisis Deskriptif Variabel Continuance Intention	79
Tabel 4.9 Uji Outer Loading	83
Tabel 4.10 Uji Average Variance Extracted (AVE)	85

Tabel 4.11 Uji Cross Loading	86
Tabel 4.12 Uji HTMT	87
Tabel 4.13 Uji Fornell–Larcker Criterion	89
Tabel 4.14 Uji Cronbach's Alpha	90
Tabel 4.15 Uji Composite Reliability	91
Tabel 4.16 Uji R-Square	92
Tabel 4.17 Uji F-Square	94
Tabel 4.18 Uji Q-Square	97
Tabel 4.19 Uji Model Fit	99
Tabel 4.20 Uji Hipotesis	101

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Draft Quisioner	127
Lampiran 2 : Uji Validitas	130
Lampiran 3: Uji Reabilitas	132
Lampiran 4: Uji Inner Model	132
Lampiran 5: Uji Hipotesis	133
Lampiran 6: Data Quisioner Peneletian	133
Lampiran 7: Hasil Turnitin	136
Lampiran 8: Kartu Konsul.....	141
Lampiran 9: Saran Perbaikan Sempro.....	141
Lampiran 10: Persetujuan Sidang	142
Lampiran 11: Persetujuan Sidang.....	142
Lampiran 12: Persetujuan Setelah Sidang.....	143
Lampiran 13: Saran Perbaikan Setelah Sidang	143
Lampiran 14: Sertifikat BNSP	144
Lampiran 15: Sertifikat TOEFL	144
Lampiran 16: Riwayat Hidup	145