

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI
PENGUNAAN QRIS TAP : STUDI KASUS MRT JAKARTA**

FITRI ALFIANA

1710622007



**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Bisnis pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

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

2026

ANALYSIS OF FACTORS INFLUENCING QRIS TAP USE

CASE STUDY: MRT JAKARTA

FITRI ALFIANA

1710622007



This thesis is submitted as one of the requirements to obtain a Bachelor's degree in Business from the Faculty of Economics and Business at the State University of Jakarta.

DIGITAL BUSINESS UNDERGRADUATE STUDY PROGRAM

FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2026

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR BENTUK : SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Fitri Alfiana
NIM : 170622007
Program Studi/Fakultas : S1 Bisnis Digital /Ekonomi dan Bisnis
Judul Penelitian : Penggunaan QRIS Tap: Studi Kasus MRT Jakarta

Ini telah dipertahankan dihadapan dewan penguji dan dinyatakan *Lulus/ Tidak Lulus** Ujian Tugas Akhir oleh Tim Penguji pada Tanggal 13 Juli 2026.

Tim Penguji,

Ketua	Dr. Ryna Parlyna, M.B.A	
	NIP. 197701112008122003	
Penguji Ahli	Dr. Osly Usman M. Bus.	
	NIP. 197401152008011008	
Penguji Ahli	Meta Bara Berutu, S.E., M.M	
	NIP. 199409222022032012	
Pembimbing 1	Prof. Dr. Corry Yohana, MM	
	NIP. 195909181985032011	
Pembimbing 2	Sabo Hermawan, S.Kom., M.Si	
	NIP. 199102272024061001	

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,



Prof. Dr. Mohamad Rizan, S.E., M.M.
NIDN. 0027067204

Koordinator Program Studi
S1 Bisnis Digital,



Dr. Ryna Parlyna, M.B.A
NIDN. 8854660018

PERNYATAAN ORISINALITAS

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Nama Mahasiswa : Fitri Alfiana
NIM : 1710622007
Program Studi : S1 Bisnis Digital
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Judul TA : Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Penggunaan QRIS
Tap: Studi Kasus MRT Jakarta

Menyatakan bahwa Tugas Akhir ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya tulis ilmiah ini.

Jakarta, 23 Juli 2026

Yang menyatakan,



(Fitri Alfiana)

NIM. 1710622007

LEMBAR PERNYATAAN 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 : Fitri Alfiana
NIM : 1710622007
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi Bisnis / Bisnis Digital
Alamat email : fitri25alfiana@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 :

Analisis Faktor – Faktor yang Memengaruhi Penggunaan QRIS Tap Studi Kasus : MRT 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, 22 Juli 2026

Penulis

(Fitri Alfiana)

ABSTRAK

Fitri Alfiana. Analisis Pengaruh *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness* terhadap *Actual Usage* melalui *Attitude Toward Using* pada Sistem Pembayaran QRIS Tap (Studi Kasus : MRT Jakarta). Skripsi, Jakarta. Program Studi Bisnis Digital, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta, 2026.

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness* terhadap *Actual Use* dengan *Attitude Toward Using* sebagai variabel mediasi pada penggunaan QRIS Tap di MRT Jakarta. Penelitian menerapkan pendekatan kuantitatif melalui survei daring menggunakan kuesioner berskala Likert. Sampel penelitian terdiri atas 150 responden yang dipilih menggunakan *purposive sampling*, yaitu pengguna MRT Jakarta berusia 18–45 tahun yang berdomisili atau beraktivitas di DKI Jakarta dan memiliki pengalaman menggunakan QRIS Tap. Analisis data dilakukan dengan metode *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) menggunakan SmartPLS 4. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan QRIS Tap serta menjadi masukan bagi pengembangan implementasi sistem pembayaran digital yang lebih efektif pada layanan transportasi perkotaan.

Kata Kunci: *Technology Acceptance Model, Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, Attitude Toward Using, Actual Usage, QRIS Tap, MRT Jakarta.*

ABSTRACT

Fitri Alfiana. *Analysis of the Influence of Perceived Ease of Use and Perceived Usefulness on Actual Usage through Attitude Toward Using in the QRIS Tap Payment System on (Study Case : MRT Jakarta). Undergraduate Thesis, Jakarta. Digital Business Study Program, Faculty of Economics and Business, Jakarta State University, 2026.*

This study examines the effects of perceived ease of use and perceived usefulness on actual use, with attitude toward using acting as a mediating variable, in the adoption of the QRIS Tap payment system on MRT Jakarta. A quantitative approach was employed using an online survey with a five-point Likert-scale questionnaire. Data were collected from 150 respondents selected through purposive sampling, consisting of individuals aged 18–45 years who live or conduct activities in the DKI Jakarta area and have experience using QRIS Tap on MRT Jakarta. The data were analyzed using Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) with SmartPLS 4. The findings are expected to enrich the understanding of factors driving QRIS Tap adoption and provide practical implications for improving digital payment implementation in urban public transportation.

Keywords: *Technology Acceptance Model, Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, Attitude Toward Using, Actual Usage, QRIS Tap, MRT Jakarta.*

LEMBAR PERSEMBAHAN

Penulis mengucapkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, serta kesehatan yang telah dilimpahkan, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.

Dengan penuh rasa syukur dan kebanggaan, karya tulis ini penulis persembahkan kepada kedua orang tua tercinta, Mama dan Papa, serta seluruh keluarga. Terima kasih atas doa yang senantiasa dipanjatkan, dukungan, semangat, dan kasih sayang yang tidak pernah berhenti mengiringi setiap langkah penulis. Semoga skripsi ini menjadi salah satu wujud kecil dari rasa terima kasih atas segala pengorbanan, perhatian, dan kepercayaan yang telah diberikan.

Penulis juga ingin memberikan apresiasi kepada diri sendiri karena telah mampu bertahan, terus berjuang, dan menyelesaikan setiap tahapan dalam proses penyusunan skripsi ini hingga selesai, meskipun berbagai tantangan harus dihadapi. Semoga setiap langkah ke depan senantiasa diberikan kemudahan, keberkahan, serta menjadikan setiap pengalaman sebagai pembelajaran yang berharga untuk menjadi pribadi yang lebih baik.

“They said ‘trust the process.’ I said ‘bet’”

KATA PENGANTAR

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, arahan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Mohamad Rizan, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta.
2. Mam Dr. Ryna Parlyna, M.B.A selaku Koordinator Program Studi S1 Bisnis Digital Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta yang senantiasa membimbing, mengarahkan, memberikan semangat dan selalu tanpa lelah menyampaikan berbagai informasi yang sangat membantu.
3. Prof. Dr. Corry Yohana, M.M. selaku dosen pembimbing I yang senantiasa memberikan bimbingan, arahan, serta berbagai masukan yang sangat berarti selama proses penyusunan proposal skripsi ini.
4. Bapak Sabo Hermawan, S.Kom., M.Si. selaku dosen pembimbing II yang senantiasa membimbing dan mengarahkan peneliti juga memberikan semangat agar menyelesaikan proposal skripsi tepat waktu.
5. Bapak Dr. Osly Usman, M.Bus selaku Dosen Pembimbing Akademik yang sudah membimbing dan memantau perkembangan akademik dari semester awal hingga akhir
6. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Mama tercinta yakni Rahma Munawaroh serta kakak-kakak tersayang, yaitu Siswa, Rafi, dan Monica, dan Teh Oos atas segala doa, dukungan,

kasih sayang, serta motivasi yang selalu diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

7. Penulis juga mengenang dan mengucapkan terima kasih kepada Alm. Papa tercinta, Alfian Samsurizal, yang semasa hidupnya telah memberikan kasih sayang, doa, serta dukungan kepada penulis. Semoga segala kebaikan beliau menjadi amal yang terus mengalir dan penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu bentuk kebanggaan untuk beliau.
8. Terima kasih kepada sahabat sejak SMA hingga melanjutkan perkuliahan di tempat yang sama, Syawallanny Hakim, yang selalu memberikan dukungan, semangat, serta menemani penulis dalam berbagai proses hingga penyusunan skripsi ini.
9. Terima kasih kepada Bella Nathaya, Aulia Febrianti, Kris Wangsa Putra yang senantiasa menjadi rekan belajar dan berproses bersama sejak tahun pertama perkuliahan hingga saling memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi dan tahap akhir sebagai syarat kelulusan.
10. Terimakasih kepada Alisha dan Sasha yang telah menemani dan menjadi teman berproses penulis sejak hari pertama di Universitas Negeri Jakarta.
11. Terima kasih kepada teman - teman Bisnis Digital 2022 yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan motivasi kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.

12. Terima kasih kepada hewan peliharaan penulis, Jennie, Jora, dan Sume yang selalu menemani, memberikan keceriaan, serta menjadi penyemangat bagi penulis selama proses penyusunan skripsi ini.

Jakarta, 3 Agustus 2026

Fitri Alfiana
1710622007



DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	3
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	4
LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI.....	5
ABSTRAK.....	6
ABSTRACT.....	7
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	8
KATA PENGANTAR.....	9
DAFTAR ISI.....	12
DAFTAR GAMBAR.....	18
DAFTAR TABEL.....	19
DAFTAR LAMPIRAN.....	20
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Manfaat Penelitian.....	14
BAB II.....	16
KAJIAN PUSTAKA.....	16
2.1 Teori Pendukung.....	16

2.1.1 Grand Theory Technology Acceptance Model (TAM).....	17
2.1.2 Actual System Use.....	18
2.1.3 Attitude Toward Using.....	19
2.1.4 Perceived Usefulness.....	22
2.1.5 Perceived Ease of Use.....	24
2.2 Kerangka Teori dan Pengembangan Hipotesis.....	28
2.2.1 Penelitian Terdahulu.....	28
2.2.2 Pengembangan Hipotesis.....	35
2.2.2.1 Perceived Ease of Use terhadap actual to use.....	35
2.2.2.2 Perceived Usefulness terhadap Actual to Use.....	36
2.2.2.3 Attitude Toward Using terhadap actual to use.....	36
2.2.2.4 Perceived Ease of Use terhadap attitude toward using.....	37
2.2.2.5 Perceived Usefulness terhadap attitude toward using.....	38
2.2.2.6 Perceived Ease of Use terhadap actual to use melalui attitude toward to using.....	39
2.2.2.7 Perceived Usefulness terhadap actual to use melalui attitude toward using.....	39
2.2.3 Model Penelitian.....	40
BAB III.....	42
METODE PENELITIAN.....	42
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian.....	42

3.1.1 Waktu.....	42
3.1.2 Tempat.....	42
3.2 Desain Penelitian.....	43
3.3 Populasi dan Sampel.....	44
3.3.1 Populasi.....	44
3.3.2 Sampel.....	45
3.4 Pengembangan Instrumen.....	47
3.4.1 Definisi Konseptual.....	47
3.4.2 Definisi Operasional.....	48
3.4.3 Variabel Operasional.....	50
3.4.4 Skala Pengukuran.....	53
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	55
3.6 Teknik Analisis Data.....	56
3.6.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	58
3.6.2 Analisis Outer Model.....	59
3.6.2.1 Convergent Validity.....	59
3.6.2.2 Discriminant Validity.....	60
3.6.2.3 Reliability.....	61
3.6.3 Analisis Inner Model.....	61
3.6.3.1 Uji Kolinearitas.....	62
3.6.3.2 Koefisien Determinasi (R^2).....	63

3.6.3.3 Effect Size (f^2).....	64
3.6.3.4 Relevansi dan Kapasitas Prediktif (Q^2).....	64
3.6.4 Uji Hipotesis.....	65
3.6.4.1 Uji Mediasi.....	66
BAB IV	
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	68
4.1 Deskripsi Data.....	68
4.1.1 Deskripsi Profil Responden.....	69
4.1.2 Deskripsi Profil Data.....	73
4.1.2.1 Analisis Deskriptif Variabel Perceived Ease of Use.....	73
4.1.2.2 Analisis Deskriptif Variabel Perceived Usefulness.....	75
4.1.2.3 Analisis Deskriptif Variabel Attitude Toward Using.....	77
4.1.2.3 Analisis Deskriptif Variabel Actual Use.....	79
4.2 Hasil.....	81
4.2.1 Hasil Analisis Outer Model.....	82
4.2.1.1 Convergent Validity.....	82
4.2.1.2 Discriminant Validity.....	85
4.2.1.3 Reability.....	86
4.2.2 Hasil Analisis Inner Model.....	88
4.2.2.1 Uji Kolinearitas.....	88
4.2.2.2 R Square (R^2).....	90

4.2.2.2 Effect Size atau F Square (F^2).....	92
4.2.2.3 Predictive Relevance atau Q Square (Q^2).....	94
4.2.3 Uji Hipotesis.....	95
4.2.3.1 Uji Mediasi.....	99
4.3 Pembahasan.....	100
4.3.1 Pengaruh Perceived Ease of Use terhadap Actual Use.....	101
4.3.2 Pengaruh Perceived Usefulness terhadap Actual Use.....	102
4.3.3 Pengaruh Attitude Toward Using terhadap Actual Use.....	103
4.3.4 Pengaruh Perceived Ease of Use terhadap Attitude Toward Using.....	105
4.3.5 Pengaruh Perceived Usefulness terhadap Attitude Toward Using.....	106
4.3.6 Pengaruh Perceived Ease of Use terhadap Actual Use melalui Attitude Toward Using.....	107
4.3.7 Pengaruh Perceived Usefulness terhadap Actual Use melalui Attitude Toward Using.....	108
BAB V.....	111
PENUTUP.....	111
5.1 Kesimpulan.....	111
5.2 Impikasi.....	113
5.2.1 Implikasi Teoretis.....	114
5.2.2 Implikasi Praktis.....	115
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	116

5.4 Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya.....	118
DAFTAR PUSTAKA.....	121
LAMPIRAN.....	136
Lampiran 1 Lembar Persetujuan Sidang Skripsi.....	136
Lampiran 2 Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi.....	137
Lampiran 3 Lembar Persetujuan Dosen Pembimbing.....	138
Lampiran 4 Lembar Persetujuan Setelah Sidang Skripsi.....	139
Lampiran 5 Kartu Perbaikan dan Saran.....	140
Lampiran 6 Hasil Turnitin.....	141
Lampiran 7 Kuesioner Penelitian.....	142
Lampiran 8 Tabulasi Kuesioner.....	144
Lampiran 9 Output.....	152
Lampiran 10 Daftar Riwayat Hidup.....	155