

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP APLIKASI M-BANKING
PADA PENGGUNAAN QRIS DI METIME PANGKALPINANG MENGGUNAKAN
TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)

Oleh

Parlia Romadiana¹, Jonari Pandia²

¹Bisnis Digital, Institut Sains Dan Bisnis Atma Luhur

²Sistem Informasi, Institut Sains Dan Bisnis Atma Luhur

e-mail: ¹2077500039@mahasiswa.atmaluhur.ac.id, ²parliaromadiana@atmaluhur.ac.id

Abstrak

Kemajuan teknologi informasi telah mengubah cara hidup dan transaksi keuangan masyarakat, dengan mobile banking (m-banking) menjadi salah satu inovasi penting. Fitur QRIS dalam m-banking memungkinkan pembayaran tanpa uang tunai melalui pemindaian kode QR. Saat ini sudah banyak customer metime yang melakukan pembayaran melalui qris oleh karena itu untuk melihat tingkat kepuasan tersebut penulis menganalisis kepuasan konsumen terhadap penggunaan QRIS di toko METIME Pangkalpinang menggunakan Technology Acceptance Model (TAM). Data dikumpulkan melalui kuesioner skala Likert dari 50 responden yang dipilih dengan purposive sampling, dan dianalisis menggunakan SPSS 26. Hasil menunjukkan bahwa variabel independen (Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Sikap Terhadap Penggunaan, Minat Perilaku Penggunaan) memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Penggunaan Aktual). Uji parsial menunjukkan t hitung lebih besar dari t tabel (2.01410) dengan nilai t hitung $X_1 = 8.057$, $X_2 = 8.290$, $X_3 = 8.248$, $X_4 = 10.899$, dan tingkat signifikansi 0,000. Uji simultan menunjukkan nilai F hitung sebesar 36.663 dan F tabel sebesar 2,57. Dapat disimpulkan bahwa konsumen merasa sangat puas dengan adanya sistem pembayaran melalui qris sehingga hal itu membuat melonjaknya volume penjualan serta mengakibatkan konsistensi konsumen terhadap penggunaan QRIS. Secara keseluruhan, peningkatan dalam keempat variabel ini berdampak positif pada volume penjualan di METIME, karena pelanggan merasakan manfaat, kemudahan, dan kenyamanan yang mendorong mereka untuk lebih sering menggunakan aplikasi mobile banking melalui QRIS.

Kata Kunci: Kepuasan Konsumen, Aplikasi M-Banking, QRIS, Metime, Pangkalpinang, TAM

PENDAHULUAN

Di era digital saat ini, kemajuan teknologi informasi telah mengubah cara hidup dan berinteraksi masyarakat, termasuk dalam melakukan transaksi keuangan. Untuk memenuhi kebutuhan pasar saat ini dibutuhkan perangkat lunak yang dapat berjalan maksimal diberbagai perangkat android[1] Salah satu teknologi yang telah berkembang pesat adalah aplikasi mobile banking (m-banking), mobile banking adalah layanan inovatif yang ditawarkan oleh bank yang memungkinkan pengguna untuk melakukan transaksi

perbankan melalui smartphone[2]. Hal itu bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah, memenuhi keinginan pasar serta memberi kemudahan kepada nasabah dalam bertransaksi[3]. Salah satu fitur utama dalam m-banking adalah Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS). Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) adalah suatu sistem transaksi atas sebuah pembayaran dengan basis shared delivery channel yang berguna untuk menstandarisasi transaksi atas pembayaran yang melalui QR

Code[4], yang memungkinkan pembayaran tanpa uang tunai dengan hanya memindai kode QR menggunakan aplikasi m-banking.

Dalam upaya meningkatkan kepuasan konsumen, penting bagi para pelaku usaha untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaan teknologi m-banking, khususnya fitur QRIS sebagai sistem pembayaran. Penelitian ini menganalisis tingkat kepuasan konsumen terhadap aplikasi m-banking pada penggunaan QRIS di toko METIME Pangkalpinang dengan menggunakan Technology Acceptance Model (TAM) sebagai kerangka teoritis. Technology Acceptance Model atau TAM merupakan suatu model penerimaan sistem teknologi informasi yang akan digunakan oleh pemakai. PO Model penerimaan teknologi atau Technology Acceptance Model (TAM) berdasarkan model TRA[5], TAM yang dikemukakan oleh Davis merupakan perluasan dari Theory of Reasoned Action (TRA) dan Theory of Planned Behavior (TPB) oleh Ajzen dan Fishbein (1980). TAM mengajukan dua konstruk teoritis, yaitu persepsi manfaat (percieved usefulness) dan persepsi kemudahan penggunaan (percieved ease of use) sebagai penentu fundamental penerimaan pengguna dari suatu sistem informasi[6].

Dengan mengintegrasikan Technology Acceptance Model (TAM), penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen terhadap aplikasi mobile banking pada penggunaan qris di metime pangkalpinang. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan berharga bagi owner Metime tentang aplikasi m-banking dalam meningkatkan kualitas layanan sistem pembayaran serta memahami preferensi dan perilaku konsumen dalam mengadopsi sistem pembayaran yang diterapkan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan Technology Acceptance Model (TAM) untuk melihat tingkat kepuasan konsumen terhadap aplikasi

m-banking pada penggunaan qris, Technology Acceptance Model (TAM) merupakan salah satu model yang umumnya digunakan untuk menjelaskan penerimaan pengguna terhadap penggunaan sistem teknologi informasi[7] dengan Konstruk-konstruk dari TAM yang terdiri dari lima konstruk utama, diantaranya : persepsi kemudahan ,persepsi kegunaan, sikap penggunaan , niat perilaku penggunaan , dan penggunaan aktual[8]. analisis dimulai dengan melakukan penyebaran kuesioner, Kuesioner merupakan alat pengumpulan data dengan metode survei untuk memperoleh opini responden[9]. setiap variabel memiliki dua pernyataan dengan masing masing pernyataan memiliki satu jawaban menggunakan skala likert, skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur persepsi, sikap atau pendapat seseorang terhadap peristiwa ataupun fenomena sosial. terdapat dua bentuk pertanyaan dalam skala likert yaitu skala positif dan skala negatif dengan rentang skor 1 sampai 5[10]. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan skala positif dalam membuat pertanyaan.

Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik Non Probability sampling, teknik Non Probability sampling merupakan teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi relative kecil. Sampel jenuh juga biasa disebut sampel yang sudah maksimum, ditambah berapapun tidak akan merubah keterwakilan[11]. Teknik non probability sampling yang diambil adalah purposive sampling. Purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel non-acak di mana peneliti sengaja memilih contoh berdasarkan kriteria spesifik yang relevan dengan tujuan penelitian, memastikan representasi individu yang cenderung memberikan wawasan ke dalam topik penelitian[12]. Responden yang diambil dalam penelitian adalah customer yang melakukan transaksi menggunakan QRIS di METIME[13]. Besarnya jumlah sampel tergantung pada jumlah indikator yang minimalnya dikalikan dengan 5[14]. Dalam

penelitian ini, ukuran sampel dihitung sebagai 10(jumlah pernyataan) dikalikan dengan 5, menghasilkan 50 sampel.

Tabel 1 Variabel TAM, Indikator, Dan Pernyataan

VARIABEL	INDIKATOR	PERNYATAAN
Persepsi Kegunaan (X1)	- Mempermudah proses pembelian/pembayaran - Meningkatkan efisiensi dalam berbelanja	- Aplikasi mobile banking melalui QRIS mempermudah proses pembayaran di toko METIME - Aplikasi mobile banking melalui QRIS meningkatkan efisiensi waktu saya dalam berbelanja di toko METIME.
Persepsi Kemudahan Penggunaan (X2)	- Proses checkout/pembayaran yang sederhana - Kejelasan petunjuk dan panduan penggunaan	- Proses pembayaran menggunakan aplikasi mobile banking melalui QRIS di toko METIME sangat sederhana - Petunjuk dan panduan penggunaan aplikasi mobile banking melalui QRIS untuk berbelanja di METIME sangat jelas
Sikap Terhadap Penggunaan (X3)	- Kepuasan dalam menggunakan aplikasi toko online - Kenyamanan dalam berbelanja menggunakan aplikasi	- Saya merasa puas menggunakan aplikasi mobile banking melalui QRIS untuk berbelanja di toko METIME. - Saya merasa nyaman berbelanja di

		toko METIME menggunakan aplikasi mobile banking melalui QRIS
Minat Perilaku Penggunaan (X4)	- Keinginan untuk menggunakan aplikasi sebagai sarana berbelanja utama - Rencana untuk meningkatkan frekuensi belanja melalui aplikasi	- Saya berkeinginan untuk menggunakan aplikasi mobile banking melalui QRIS sebagai sarana utama berbelanja di toko METIME - Saya berencana untuk meningkatkan frekuensi berbelanja di toko METIME melalui aplikasi mobile banking dan QRIS.
Penggunaan Aktual (Y)	- Jumlah transaksi/pembelian melalui aplikasi - Konsistensi penggunaan aplikasi untuk berbelanja	- Saya melakukan banyak transaksi/pembelian di toko METIME menggunakan aplikasi mobile banking melalui QRIS. - Saya konsisten menggunakan aplikasi mobile banking melalui QRIS untuk berbelanja di toko METIME.

Keterangan: P1(Pernyataan 1)
P2(Pernyataan 2)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka pernyataan tersebut dapat dinyatakan valid. Hasil pengujian validitas untuk setiap variabel ditampilkan pada tabel berikut.

a. Persepsi Kegunaan

Terdapat dua butir pernyataan yang ditunjukkan oleh Corrected Item-Total Correlation atau (rhitung). Pada tabel 2 seluruh skor Corrected Item-Total Correlation (rhitung) menunjukkan lebih besar dari r tabel sebesar 0,2787. Hal ini menunjukkan bahwa setiap pernyataan yang diukur pada variabel persepsi kegunaan adalah valid

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Persepsi Kegunaan

Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
P1	0,873	0,2787	Valid
P2	0,930	0,2787	Valid

b. Persepsi Kemudahan Penggunaan

Terdapat dua butir pernyataan yang ditunjukkan oleh Corrected Item-Total Correlation atau (rhitung). Pada tabel 3 seluruh skor Corrected Item-Total Correlation (rhitung) menunjukkan lebih besar dari r tabel sebesar 0,2787. Hal ini menunjukkan bahwa setiap pernyataan yang diukur pada variabel persepsi kemudahan adalah valid

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Persepsi Kemudahan Penggunaan

Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
P1	0,913	0,2787	Valid
P2	0,913	0,2787	Valid

c. Sikap Terhadap Penggunaan

Terdapat dua butir pernyataan yang ditunjukkan oleh Corrected Item-Total

Correlation atau (rhitung). Pada tabel 4 seluruh skor Corrected Item-Total Correlation (rhitung) menunjukkan lebih besar dari r tabel sebesar 0,2787. Hal ini menunjukkan bahwa setiap pernyataan yang diukur pada variabel Sikap Terhadap Penggunaan adalah valid

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Sikap Terhadap Penggunaan

Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
P1	0,930	0,2787	Valid
P2	0,943	0,2787	Valid

d. Minat Perilaku Penggunaan

Terdapat dua butir pernyataan yang ditunjukkan oleh Corrected Item-Total Correlation atau (rhitung). Pada tabel 5 seluruh skor Corrected Item-Total Correlation (rhitung) menunjukkan lebih besar dari r tabel sebesar 0,2787. Hal ini menunjukkan bahwa setiap pernyataan yang diukur pada variabel Minat Perilaku Penggunaan adalah valid

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Minat Perilaku Penggunaan

Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
P1	0,966	0,2787	Valid
P2	0,966	0,2787	Valid

e. Penggunaan Aktual

Terdapat dua butir pernyataan yang ditunjukkan oleh Corrected Item-Total Correlation atau (rhitung). Pada tabel 6 seluruh skor Corrected Item-Total Correlation (rhitung) menunjukkan lebih besar dari r tabel sebesar 0,2787. Hal ini menunjukkan bahwa setiap pernyataan

yang diukur pada variabel penggunaan aktual adalah valid

Tabel 6. Hasil Uji Validitas Penggunaan Aktual

Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
P1	0,974	0,2787	Valid
P2	0,976	0,2787	Valid

Uji Realibilitas

Uji reliabilitas dari setiap variabel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode Cronbach's Alpha. Pengujian instrumen dinyatakan reliabel, jika harga koefisien reliabilitas $> 0,60$

Tabel 7. Hasil uji reabilitas

VARIABEL	Cronbach Alpha	Cronbach Alpha Yang disyaratkan	keterangan
Persepsi kemudahan (X1)	0,756	0,60	Reliabel
Persepsi Kemudahan Penggunaan (X2)	0,800	0,60	Reliabel
Sikap Terhadap Penggunaan (X3)	0,857	0,60	Reliabel
Minta Perilaku Penggunaan (X4)	0,929	0,60	Reliabel
Penggunaan Aktual (Y)	0,947	0,60	Reliabel

Berdasarkan tabel 7 diketahui bahwa variabel X1, X2, X3, X4 dan Y memiliki Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60 yang artinya data reliabel

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji ini dilakukan untuk mengetahui nilai residual tersebar normal atau tidak. Dikatakan normal apabila nilai Tingkat signifikansinya $>$

0,05. Prosedur uji dapat dilakukan dengan uji Kolmogorov-Smirnov Standardized Residual dengan ketentuan masing-masing sebagai berikut:

- Kolmogorov-Smirnov, uji ini bisa dikatakan normal apabila tingkat signifikansinya $> 0,05$

Hasil uji normalitas dapat dilihat pada tabel berikut:

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

Tabel 8. Hasil uji normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Adjusted Predicted Value
N		50
Normal	Mean	8.5371179
Parameters ^{a,b}	Std. Deviation	1.39384833
Most Extreme Differences	Absolute	.173
	Positive	.173
	Negative	-.171
Test Statistic		.173
Asymp. Sig. (2-tailed)		.001 ^c
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	.089 ^d
	99% Confidence Interval	Lower Bound .082
		Upper Bound .097

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Dari hasil perhitungan pada monte carlo sig. (2-tailed) didapat nilai signifikansinya 0,089(dapat dilihat pada Tabel 8) atau $> 0,05$; maka ketentuan diterima yaitu bahwa asumsi normalitas terpenuhi

Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinieritas ini dilakukan untuk mengetahui bahwa tidak terjadi hubungan yang sangat kuat atau tidak terjadi hubungan linier yang sempurna atau dapat pula dikatakan bahwa antar variabel independen tidak saling berkaitan. Cara pengujiannya adalah dengan membandingkan nilai *Tolerance* yang didapat dari perhitungan regresi berganda, apabila nilai *tolerance* $> 0,1$ dan VIF (*Variance Inflation Factor*) < 10 maka tidak terjadi multikolinearitas. Hasil uji multikolinearitas dengan SPSS 26 dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 9. Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Tolerance	VIF
1 (Constant)	-1.177	1.161		-1.014	.316		
X1	.217	.233	.142	.930	.358	.224	4.458
X2	.106	.235	.069	.450	.655	.221	4.531
X3	.278	.177	.205	1.575	.122	.307	3.254
X4	.494	.121	.530	4.081	.000	.309	3.235

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan Tabel 9, berikut hasil pengujian dari masing-masing variabel bebas:

1. Tolerance untuk Persepsi Kegunaan(X1) adalah 0,224
2. Tolerance untuk Persepsi Kemudahan Penggunaan (X2) adalah 0,221
3. Tolerance untuk Sikap Terhadap Penggunaan (X3) adalah 0,307
4. Tolerance untuk Minat Terhadap Penggunaan (X4) adalah 0,309

Pada hasil pengujian didapat bahwa keseluruhan nilai tolerance > 0,1 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel independen. Uji multikolinearitas dapat pula dilakukan dengan cara membandingkan nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) dengan angka 10. Jika nilai VIF <10 maka tidak terjadi multikolinearitas. Berikut hasil pengujian masing-masing variabel bebas:

1. VIF untuk Persepsi Kegunaan (X1) adalah 4.458
2. VIF untuk Persepsi Kemudahan Penggunaan (X2) adalah 4.531
3. VIF untuk Sikap Terhadap Penggunaan (X3) adalah 3.254
4. VIF untuk Minat Terhadap Penggunaan (X4) adalah 3.235

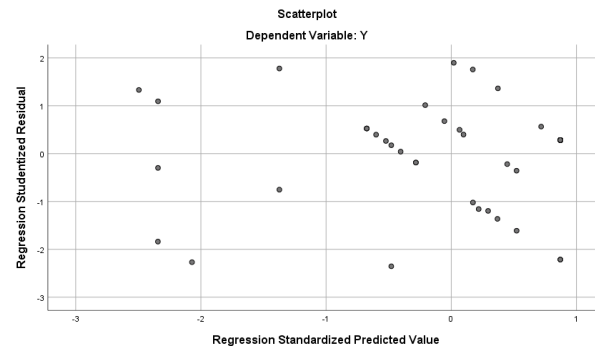
Dari hasil pengujian tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel bebas.

C. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah terjadi ketidakseimbangan nilai simpangan residual akibat besar kecilnya nilai salah satu variabel bebas. Atau adanya perbedaan nilai ragam dengan semakin meningkatnya nilai variabel bebas. Prosedur uji dilakukan dengan Uji scatter plot. Pengujian kehomogenan ragam sisaan dilandasi pada hipotesis:

1. H0: ragam sisaan homogen
2. H1: ragam sisaan tidak homogen

Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada gambar sebagai berikut:

**Gambar 1. Scatterplott**

Hasil pengujian tersebut didapat bahwa diagram tampilan scatterplot menyebar dan tidak membentuk pola tertentu maka tidak terjadi heteroskedastisitas, sehingga dapat disimpulkan bahwa sisaan mempunyai ragam homogen (konstan) atau dengan kata lain tidak terdapat gejala heteroskedastisitas. Dengan terpenuhi seluruh asumsi klasik regresi di atas maka dapat dikatakan model regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah sudah layak atau tepat. Sehingga dapat diambil interpretasi dari hasil analisis regresi berganda yang telah dilakukan.

2. Uji Hipotesis

A. Uji Parsial (T)

Uji Parsial (Uji t) digunakan untuk mengetahui variabel bebas secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat. Dapat juga dikatakan jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $-t_{hitung} < -t_{tabel}$ maka hasilnya signifikan. Hasil dari uji t menggunakan SPSS ver 26.00 dilihat dalam model coefficients pada tabel berikut:

Tabel 10. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Variabel Dependen	Variabel Independen	t_{hitung}	t_{tabel}	Sig.	Keterangan
Penggunaan Aktual (Y)	(X1)	8.057	2.01410	0,000	Signifikan
	(X2)	8.290	2.01410	0,000	Signifikan
	(X3)	8.248	2.01410	0,000	Signifikan
	(X4)	10.899	2.01410	0,000	Signifikan

Sumber: Diolah Peneliti, 2024

Perhitungan t_{tabel} dapat dilihat pada rumus berikut:

$$\begin{aligned}
 t_{\text{tabel}} &= t(a/2; n-k-1) \\
 &= t(0,025; 50-4-1) \\
 &= t(0,025; 45) \\
 &= 2.01410
 \end{aligned}$$

Berdasarkan Tabel 10. diperoleh hasil sebagai berikut:

1. t test antara X1 (Persepsi Kegunaan) dengan Y (Penggunaan Aktual) menunjukkan $t_{\text{hitung}} = 8,057$. Sedangkan t_{tabel} adalah sebesar 2.01410. Karena $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ yaitu $8,057 > 2.01410$ atau nilai $\text{sig } t(0,00) < \alpha = 0.05$, dengan demikian nilai $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$, $8,057 > 2.01410$ yang menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti dapat disimpulkan bahwa Variabel Persepsi Kegunaan(X1) memiliki pengaruh signifikan terhadap Variabel Penggunaan Aktual (Y) atau dengan meningkatkan persepsi kegunaan maka penggunaan aktual akan mengalami peningkatan yang tinggi.
2. t test antara X2 (Persepsi Kemudahan Penggunaan) dengan Y (Penggunaan Aktual) menunjukkan $t_{\text{hitung}} = 8.290$. Sedangkan t_{tabel} adalah sebesar 2.01410. Karena $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ yaitu $8.290 > 2.01410$ atau nilai $\text{sig } t(0,000) < \alpha = 0.05$ yang menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan(X2) memiliki pengaruh Signifikan terhadap Variabel Penggunaan Aktual(Y). Dapat disimpulkan, dengan meningkatkan dan memperhatikan Persepsi Kemudahan Penggunaan akan meningkatkan Penggunaan Aktual yang optimal.
3. t test antara X3 (sikap terhadap penggunaan) dengan Y (penggunaan aktual) menunjukkan $t_{\text{hitung}} = 8.248$. Sedangkan t_{tabel} adalah sebesar 2.01410. Karena $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ yaitu $8.248 > 2.01410$ atau nilai $\text{sig } t(0,000) < \alpha = 0.05$ yang menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga dapat

disimpulkan bahwa variabel sikap terhadap penggunaan (X3) memiliki pengaruh Signifikan terhadap Variabel penggunaan aktual (Y). Dapat disimpulkan, dengan meningkatkan dan memperhatikan sikap terhadap penggunaan akan meningkatkan penggunaan aktual yang maksimal dalam meningkatkan volume penjualan.

4. t test antara X4 (minat terhadap penggunaan) dengan Y (penggunaan aktual) menunjukkan $t_{\text{hitung}} = 10.899$. Sedangkan t_{tabel} adalah sebesar 2.01410. Karena $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ yaitu $10.899 > 2.01410$ atau nilai $\text{sig } t(0,000) < \alpha = 0.05$ yang menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel minat perilaku penggunaan (X4) memiliki pengaruh Signifikan terhadap Variabel penggunaan aktual (Y). Dapat disimpulkan, dengan meningkatkan dan memperbaiki minat terhadap penggunaan akan menghasilkan penggunaan aktual yang maksimal dalam meningkatkan volume penjualan.

B. Uji Simultan (F)

Uji Simultan (Uji F) digunakan untuk mengetahui apakah hasil dari analisis regresi signifikan atau tidak, dengan kata lain model yang diduga tepat/sesuai atau tidak. Uji F dikatakan memiliki pengaruh simultan apabila signifikansi F_{tabel} , Maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y. Perhitungan F_{tabel} bisa menggunakan rumus dibawah ini:

$$\begin{aligned}
 F_{\text{tabel}} &= F(k;n-k) \\
 &= F(4;50-4) \\
 &= F(4;46) \\
 &= 2.57
 \end{aligned}$$

Interpretasi uji simultan menggunakan SPSS for Windows ver 26.00. Hasil uji simultan dapat dilihat pada bagian *ANOVA SPSS 26* pada Tabel sebagai berikut:

Tabel 11. Hasil Uji Simultan

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	98.267	4	24.567	36.663	.000 ^a
	Residual	30.153	45	.670		
	Total	128.420	49			

Berdasarkan tabel diatas nilai F_{hitung} sebesar 36.663. Sedangkan F_{tabel} adalah sebesar 2,57. Karena $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $36.663 > 2,57$ atau nilai sig $F(0,000) < \alpha = 0.05$ maka model analisis regresi adalah signifikan. Hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel independen (persepsi kegunaan (X1), persepsi kemudahan penggunaan (X2), sikap terhadap penggunaan (X3), dan minat perilaku penggunaan (X4)) secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen (penggunaan aktual (Y)).

PENUTUP

Kesimpulan

- Hasil uji t antara X1 (Persepsi Kegunaan) dan Y (Penggunaan Aktual) menunjukkan pengaruh yang sangat signifikan. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji SPSS yang menunjukkan bahwa thitung (8,057) lebih besar daripada ttabel (2,01410) dengan signifikansi $(0,000) < 0,05$. Dengan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa customer METIME merasakan kemudahan dengan pembayaran melalui QRIS dan juga menghemat waktu berbelanja. Kemudahan dan efisiensi yang dirasakan oleh pelanggan ini berkontribusi pada konsistensi penggunaan aplikasi dan peningkatan jumlah transaksi di METIME menggunakan QRIS.
- Selanjutnya, hasil uji t antara X2 (Persepsi Kemudahan Penggunaan) dan Y (Penggunaan Aktual) juga menunjukkan pengaruh yang signifikan. Dengan thitung (8,290) yang lebih besar daripada ttabel (2,01410) dan nilai signifikansi $(0,000) < 0,05$, dapat disimpulkan bahwa proses checkout yang sederhana dan kejelasan petunjuk penggunaan aplikasi mobile banking melalui QRIS sangat memengaruhi penggunaan aktual. Hal ini menunjukkan bahwa semakin mudah dan jelas proses pembayaran, semakin sering customer METIME menggunakan aplikasi tersebut untuk berbelanja.
- Hasil uji t antara X3 (Sikap Terhadap Penggunaan) dan Y (Penggunaan Aktual) juga mengindikasikan pengaruh yang signifikan dengan thitung (8,248) yang lebih besar dari ttabel (2,01410) dan nilai signifikansi $(0,000) < 0,05$. Ini berarti kepuasan dan kenyamanan yang dirasakan pelanggan saat menggunakan aplikasi mobile banking melalui QRIS di METIME sangat memengaruhi penggunaan aktual. Kepuasan dan kenyamanan ini mendorong pelanggan untuk lebih sering menggunakan aplikasi tersebut untuk bertransaksi.
- Hasil uji t antara X4 (Minat Perilaku Penggunaan) dan Y (Penggunaan Aktual) menunjukkan pengaruh yang paling signifikan di antara variabel lainnya dengan thitung (10,899) yang lebih besar daripada ttabel (2,01410) dan nilai signifikansi $(0,000) < 0,05$. Ini berarti bahwa minat dan niat pelanggan untuk menggunakan aplikasi mobile banking melalui QRIS sebagai sarana utama berbelanja di METIME sangat memengaruhi frekuensi penggunaan aktual. Minat yang tinggi ini mendorong peningkatan jumlah transaksi dan konsistensi penggunaan aplikasi.
- Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Sikap Terhadap Penggunaan, dan Minat Perilaku Penggunaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Penggunaan Aktual aplikasi mobile banking melalui QRIS di METIME. Hal ini menunjukkan bahwa dengan meningkatkan persepsi kegunaan, kemudahan penggunaan, sikap positif terhadap penggunaan, dan minat perilaku, penggunaan aktual aplikasi di METIME akan meningkat secara signifikan, yang pada akhirnya berdampak positif pada peningkatan volume penjualan.

6. Berdasarkan hasil uji regresi yang telah dilakukan, dengan nilai F_{hitung} sebesar 36.663 yang lebih besar dari F_{tabel} sebesar 2,57 dan nilai signifikansi $F(0,000) < \alpha = 0,05$, dapat disimpulkan bahwa model analisis regresi adalah signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Sikap Terhadap Penggunaan, dan Minat Perilaku Penggunaan secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap Penggunaan Aktual aplikasi mobile banking melalui QRIS di toko METIME. Persepsi Kegunaan yang mencakup kemudahan dan efisiensi dalam bertransaksi, Persepsi Kemudahan Penggunaan yang menyoroti kesederhanaan dan kejelasan petunjuk penggunaan, Sikap Terhadap Penggunaan yang berfokus pada kepuasan dan kenyamanan pelanggan, serta Minat Perilaku Penggunaan yang mencerminkan niat dan rencana untuk menggunakan aplikasi secara berkelanjutan, semuanya berkontribusi secara signifikan dalam meningkatkan frekuensi dan konsistensi penggunaan aplikasi. Secara keseluruhan, peningkatan dalam keempat variabel ini berdampak positif pada volume penjualan di METIME, karena pelanggan merasakan manfaat, kemudahan, dan kenyamanan yang mendorong mereka untuk lebih sering menggunakan aplikasi mobile banking melalui QRIS.

Saran

1. Meningkatkan layanan pelanggan yang dapat membantu konsumen dengan cepat jika mereka mengalami kesulitan atau memiliki pertanyaan tentang penggunaan QRIS.
2. Mengembangkan program loyalitas yang memberikan poin atau rewards untuk setiap transaksi yang dilakukan melalui metode pembayaran QRIS, sehingga dapat meningkatkan frekuensi penggunaan.

3. Selain QRIS, METIME dapat memperkenalkan metode pembayaran melalui transfer m-banking. Hal ini memberikan pilihan alternatif bagi konsumen yang mungkin lebih nyaman atau lebih terbiasa dengan transfer bank langsung. Proses ini dapat disederhanakan dengan menyediakan petunjuk langkah demi langkah dalam aplikasi m-banking untuk memudahkan pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] H. Laurentinus, Sarwindah, Hengki, Okkita Rizan, "WORKSHOP FUNDAMENTAL PEMROGRAMAN ANDROID DENGAN KOTLIN DI TELKOM WITEL BANGKA BELITUNG," *J. Pengabd. mandiri*, vol. volume 2, 2023.
- [2] A. Fadlan and R. Y. Dewantara, "Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Kegunaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking (Studi Pada Mahasiswa Pengguna Mobile Banking Universitas Brawijaya)," *J. Adm. Bisnis (JAB)|Vol*, vol. 62, no. 1, pp. 82–89, 2018, [Online]. Available: www.bni.co.id
- [3] et al. Nurdin, "Nurdin, N., Ningrum, R., Bachmid, S., Jalil, A. (2020).," *Pengaruh Manfaat, Kepercayaan Dan Kemudahan Pengguna Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mob. Bank. Di Bank Mega Syariah Cab. Palu*, vol. 3, no. 1, 2020.
- [4] S. A. Natalina, A. Zunaidi, and R. Rahmah, "Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS) Sebagai Strategi Survive UMKM Di Masa Pandemi di Kota Kediri," *ISTITHMAR J. Pengemb. Ekon. Islam*, vol. 5, no. 2, pp. 43–62, 2021, doi: 10.30762/itr.v5i2.3376.
- [5] C. Kharismaya, L. S. Dewi, E. Arisawati, and F. Handayanna, "Analisa

- Kemanfaatan Dan Kemudahan Terhadap Penerimaan Sistem OPAC Menggunakan Metode TAM,” *J-SAKTI (Jurnal Sains Komput. dan Inform.*, vol. 1, no. 1, p. 37, 2017, doi: 10.30645/j-sakti.v1i1.27.
- [6] C. Engko, F. B. Limba, and A. P. Achmad, “Menggunakan Layanan Qris Dengan Technology Acceptance Model (Tam) Sebagai Variabel Mediasi,” *J. Revenue J. Akunt.*, vol. 4, no. 1, pp. 386–397, 2023, [Online]. Available: <https://revenue.lppmbinabangsa.id/index.php/home/article/view/274>
- [7] K. Ardianto and N. Azizah, “Analisis Minat Penggunaan Dompot Digital Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Pada Pengguna di Kota Surabaya,” *J. Pengemb. Wiraswasta*, vol. 23, no. 1, p. 13, 2021, doi: 10.33370/jpw.v23i1.511.
- [8] T. I. H. S. B. Wagiu, “Analisis Technology Acceptance Model (TAM) pada Sistem E-Learning Universitas Advent Indonesia,” *J. TeIKa*, vol. Volume 7, 2017.
- [9] Ardiansyah, Risnita, and M. S. Jailani, “Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif,” *J. IHSAN J. Pendidik. Islam*, vol. 1, no. 2, pp. 1–9, 2023, doi: 10.61104/ihsan.v1i2.57.
- [10] P. B. A. A. P. VIKTOR HANDRIANUS PRANARAWIJAYA, WIDIATRY, RESSA PRISKILA, “PENERAPAN SKALA LIKERT DAN SKALA DIKOTOMI PADA KUESIONER ONLINE,” *J. SAINS DAN Inform.*, vol. VOLUME 5, 2019.
- [11] N. A. Basmar, “Pengaruh Prinsip Integritas, Objektivitas Dan Perilaku Profesional Terhadap Kualitas Audit Pada Kap Kota Makassar,” *J. Ekon. Pembang. STIE Muhammadiyah Palopo*, vol. 5, no. 2, pp. 89–99, 2020, doi: 10.35906/jep01.v5i2.404.
- [12] I. Lenaini, “Teknik Pengambilan Sampel Purposive Dan Snowball Sampling,” *Hist. J. Kajian, Penelit. Pengemb. Pendidik. Sej.*, vol. 6, no. 1, pp. 33–39, 2021, [Online]. Available: <http://journal.ummat.ac.id/index.php/historis>
- [13] P. Romadiana, C. Kirana, F. G. Discussion, and C. Pangkalpinang, “Prototipe E-Commerce Berdasarkan Konsep Customer Relationship Management (Crm) Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan,” vol. 2, 2015.
- [14] D. Pranitasari and A. N. Sidqi, “Analisis Kepuasan Pelanggan Elektronik Shopee menggunakan Metode E-Service Quality dan Kartesius,” *J. Akunt. dan Manaj.*, vol. 18, no. 02, pp. 12–31, 2021, doi: 10.36406/jam.v18i02.438.