

Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Kecepatan Proses Transaksi terhadap Keputusan Pembayaran QRIS di Kawasan Blok M

Melisa¹, Susanti²

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bina Sarana Informatika^{1,2}

Jl. Kamal Raya No.18, Kecamatan Cengkareng, Kota Jakarta Barat,

Email: melisa4aa@gmail.com¹, susanti.sus@bsi.ac.id²

Submit:
12-10-2026

Revisi:
14-10-2026

Terima
14-10-2026

Terbit Online:
18-10-2026

ABSTRAKSI

Abstrak - Penelitian ini menganalisis hubungan kemudahan penggunaan dan kecepatan proses transaksi dengan keputusan pembayaran QRIS di kawasan Blok M, Jakarta Selatan. Pendekatan kuantitatif digunakan melalui survei terhadap 100 pengguna QRIS yang dipilih secara purposif. Setiap variabel diukur dengan sepuluh pernyataan berskala Likert. Analisis mencakup statistik deskriptif, korelasi item-total, reliabilitas, diagnostik residual, regresi berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi. Angka statistik diverifikasi menggunakan tabulasi data lampiran. Kemudahan penggunaan memiliki koefisien 0,411, $t = 3,888$, dan $p < 0,001$; kecepatan proses transaksi memiliki koefisien 0,401, $t = 3,380$, dan $p = 0,001$. Model signifikan secara simultan dengan $F = 19,427$ dan $p < 0,001$, $R^2 = 0,286$, serta adjusted $R^2 = 0,271$. Diagnostik tidak menunjukkan penyimpangan normalitas atau multikolinearitas berat. Namun, reliabilitas kecepatan transaksi belum memenuhi batas 0,60 karena Cronbach's alpha hanya 0,470. Temuan regresi karena itu diposisikan sebagai bukti eksploratif, khususnya untuk konstruk kecepatan transaksi. Pengembangan instrumen dan pengujian ulang diperlukan sebelum menarik rekomendasi yang kuat tentang perilaku pembayaran. Penelitian memberikan masukan mengenai pengalaman penggunaan dan kelancaran transaksi, dengan batas generalisasi pada sampel yang diteliti.

Kata Kunci: penerimaan teknologi, pembayaran digital, persepsi pengguna, reliabilitas instrumen, survei konsumen

ABSTRACT

Abstract - This study examines the associations of ease of use and transaction processing speed with QRIS payment decisions in Blok M, South Jakarta. A quantitative survey involved 100 QRIS users selected through purposive sampling. Each construct was measured using ten Likert-scale statements. Analyses included descriptive statistics, item-total correlations, reliability, residual diagnostics, multiple regression, t-tests, an F-test, and explained variance. Statistical results were verified against the item-level data in the thesis appendix. Ease of use had a coefficient of 0.411 ($t = 3.888$, $p < 0.001$), while transaction speed had a coefficient of 0.401 ($t = 3.380$, $p = 0.001$). The model was jointly significant ($F = 19.427$, $p < 0.001$), with $R^2 = 0.286$ and adjusted $R^2 = 0.271$. Diagnostics did not indicate nonnormal residuals or severe multicollinearity. However, the transaction speed scale failed the study's reliability threshold of 0.60, with Cronbach's alpha of 0.470. The regression findings should therefore be treated as exploratory, particularly for transaction speed. Instrument refinement and replication are necessary before drawing strong behavioral recommendations. The findings inform the evaluation of digital payment experiences, subject to the sampling and measurement limitations.

Keywords: technology acceptance, digital payments, user perceptions, instrument reliability, consumer survey

1. PENDAHULUAN

Keputusan memilih metode pembayaran merupakan bagian dari pengalaman konsumen ketika menyelesaikan transaksi. Ketersediaan fasilitas digital belum memastikan bahwa pengguna akan memilihnya dalam setiap pembelian. Konsumen masih mempertimbangkan langkah yang harus dilakukan, kemudahan memahami petunjuk, serta waktu yang diperlukan sampai pembayaran terkonfirmasi. Perbedaan pengalaman tersebut dapat memengaruhi

pilihan meskipun metode pembayaran yang tersedia sama. Penelitian mengenai keputusan pembayaran perlu menilai persepsi pengguna, sekaligus membedakannya dari kepuasan, niat penggunaan di masa depan, dan catatan transaksi aktual.

QR Code Indonesian Standard atau QRIS merupakan standar kode QR pembayaran yang diluncurkan Bank Indonesia pada 17 Agustus 2019, dengan implementasi nasional efektif mulai 1 Januari 2020. Standardisasi memungkinkan penggunaan aplikasi pembayaran melalui kode QR yang mengikuti



standar bersama (Bank Indonesia, 2019). QRIS dengan demikian merupakan standar pembayaran, bukan nama dompet digital tertentu. Pengalaman pengguna tetap berlangsung melalui aplikasi penyelenggara yang dipilih, sehingga kesederhanaan tampilan dan kelancaran pemrosesan dapat berbeda menurut aplikasi, perangkat, serta kondisi transaksi. Kesamaan standar tidak menghilangkan kebutuhan untuk mengevaluasi pengalaman pada tingkat pengguna.

Kawasan Blok M, Jakarta Selatan, menjadi konteks penelitian karena kegiatan perdagangan, kuliner, dan mobilitas pengunjung mempertemukan pengguna dengan berbagai pilihan pembayaran. Dalam transaksi sehari-hari, pengguna perlu membuka aplikasi, memindai kode, memeriksa nominal, melakukan konfirmasi, dan memastikan status pembayaran. Rangkaian tersebut menimbulkan kebutuhan terhadap proses yang mudah dipahami dan tidak menghabiskan waktu berlebihan. Penelitian memusatkan perhatian pada konsumen yang sudah pernah menggunakan QRIS di kawasan ini, sehingga pertanyaan utamanya mengenai penilaian pengguna yang berpengalaman, bukan alasan orang yang belum pernah mengadopsi pembayaran digital.

Permasalahan penggunaan dapat muncul pada tahap yang berbeda. Pengguna dapat memahami instruksi, tetapi harus menunggu jaringan atau konfirmasi. Sebaliknya, jaringan dapat bekerja cepat sementara pengguna belum memahami letak fitur pembayaran. Keadaan tersebut menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan dan kecepatan proses transaksi merupakan konsep yang berkaitan tetapi tidak identik. Memisahkan keduanya dalam model membantu mengetahui apakah persepsi kemudahan masih berkaitan dengan keputusan pembayaran ketika kecepatan diperhitungkan, serta apakah persepsi kecepatan memberikan informasi tambahan setelah kemudahan dikendalikan secara statistik.

Kajian Karim dan rekan-rekan terhadap 316 kuesioner pengguna pembayaran elektronik non-bank menempatkan kemudahan proses, kecepatan transaksi, dan keamanan data sebagai pertimbangan utama dalam pemilihan pembayaran (Karim et al., 2022). Hasil ini relevan untuk menjelaskan aspek praktis yang diperhatikan pengguna. Namun, pembayaran elektronik non-bank mencakup konteks yang lebih luas daripada QRIS, dan peringkat pertimbangan tidak sama dengan koefisien regresi terhadap keputusan. Penelitian pada pengguna QRIS diperlukan agar hubungan antara pengalaman yang dirasakan dan penilaian keputusan dapat dibaca sesuai dengan konteks pembayaran yang diteliti.

1.1. Kemudahan penggunaan dalam penerimaan teknologi

Kemudahan penggunaan merupakan keyakinan bahwa suatu sistem dapat dipelajari dan dioperasikan tanpa usaha yang berlebihan. Dalam kerangka Technology Acceptance Model atau TAM, persepsi ini membantu menjelaskan penerimaan teknologi bersama

dengan persepsi kegunaan. Kajian Rahimi dan rekan-rekan pada UMKM kuliner Pekanbaru menggunakan pendekatan TAM untuk menghubungkan kemudahan, kegunaan, niat perilaku, dan penggunaan aktual QRIS (Rahimi et al., 2024). Kerangka tersebut memberikan dasar untuk menempatkan kemudahan sebagai pengalaman pengguna yang dapat diukur, bukan hanya sebagai jumlah fitur yang tersedia dalam aplikasi.

Kemudahan mencakup kemampuan mempelajari langkah penggunaan, memahami informasi, mengoperasikan fitur, serta menggunakan sistem secara fleksibel. Pada pembayaran QRIS, pengguna yang dapat menemukan fitur pemindaian, membaca nominal, dan memahami konfirmasi akan memiliki hambatan prosedural yang lebih rendah. Hubungan yang diharapkan adalah bahwa berkurangnya usaha tersebut berkaitan dengan penilaian yang lebih positif terhadap pilihan pembayaran. Penelitian ini tidak mengukur beban kognitif secara langsung, tetapi menggunakan pernyataan persepsi untuk menangkap pengalaman pengguna terhadap rangkaian penggunaan aplikasi.

Kemudahan juga perlu dibedakan dari keterampilan pengguna. Orang yang sering menggunakan pembayaran digital dapat merasa suatu prosedur mudah karena sudah terbiasa, sedangkan pengguna baru dapat menilai prosedur yang sama lebih sulit. Oleh karena itu, persepsi kemudahan merupakan hasil interaksi antara karakteristik layanan dan pengalaman individu. Dalam sampel pengguna yang aktif, penilaian yang tinggi tidak otomatis menunjukkan bahwa semua orang di kawasan Blok M akan memperoleh pengalaman serupa. Perbedaan tingkat pengalaman perlu dipertimbangkan ketika hasil survei digunakan untuk merancang edukasi pembayaran.

Erwinsyah dan rekan-rekan meneliti penerimaan QRIS pada 60 mahasiswa dengan menghubungkan kemudahan dan kegunaan terhadap niat penggunaan, kemudian niat terhadap penggunaan aktual (Erwinsyah et al., 2023). Kemudahan memiliki hubungan positif signifikan dengan niat, dan niat berhubungan dengan penggunaan aktual. Studi tersebut mendukung relevansi mekanisme penerimaan teknologi, sekaligus menunjukkan bahwa niat dan perilaku aktual merupakan tahap yang berbeda. Artikel ini menguji skor keputusan pembayaran secara langsung, sehingga hasilnya tidak digunakan untuk menyimpulkan bahwa niat menjadi mediator tanpa pengukuran dan pengujian jalur tersebut.

1.2. Kecepatan proses transaksi dan keputusan pembayaran

Kecepatan proses transaksi adalah penilaian pengguna mengenai waktu dan kelancaran yang diperlukan untuk menyelesaikan pembayaran. Konsep ini mencakup waktu proses, penghematan waktu, serta pengurangan antrean. Pengguna dapat membandingkan pengalaman QRIS dengan pembayaran tunai atau metode lain, tetapi persepsi cepat tidak selalu sama dengan durasi yang tercatat secara teknis. Penelitian

menggunakan skor persepsi, sehingga hasil tidak boleh ditafsirkan sebagai jumlah detik yang berhasil dihemat atau ukuran kinerja jaringan yang telah diobservasi.

Mekanisme yang diharapkan adalah berkurangnya hambatan waktu pada tahap penyelesaian transaksi. Ketika proses berlangsung lancar, pengguna dapat menyelesaikan pembelian tanpa menunggu konfirmasi terlalu lama atau mengulangi langkah pembayaran. Pengalaman tersebut dapat menjadi pertimbangan untuk memilih QRIS pada transaksi berikutnya. Namun, kegagalan atau keterlambatan dapat berasal dari aplikasi, koneksi, perangkat, atau koordinasi dengan penjual. Penelitian ini tidak memisahkan sumber teknis tersebut, sehingga koefisien kecepatan menjelaskan hubungan persepsi komposit, bukan pengaruh satu penyebab teknis tertentu.

Perbedaan antara waktu proses cepat dan minim antrean juga penting. Pembayaran dapat terkonfirmasi cepat, tetapi pelanggan tetap berada dalam antrean akibat penyiapan pesanan atau pelayanan kasir. Dengan demikian, indikator kecepatan tidak seluruhnya menunjuk proses yang sama. Penggabungan beberapa aspek perlu didukung konsistensi instrumen agar skor komposit dapat dibaca sebagai satu konstruk. Pemeriksaan reliabilitas menjadi bagian penting penelitian karena hubungan regresi yang signifikan tidak cukup apabila butir pengukuran menunjukkan konsistensi internal yang rendah.

Sari dan Zaerofo menguji kemudahan, kecepatan, dan keamanan terhadap kepuasan konsumen QRIS pada UMKM Kota Bogor. Pada tabel koefisien jalur penelitian tersebut, kecepatan memiliki koefisien 0,041 dan $p = 0,223$, sehingga tidak signifikan (Sari & Zaerofo, 2025). Temuan ini menjadi pembandingan bahwa kecepatan tidak selalu memiliki bukti hubungan yang sama pada setiap variabel hasil. Kepuasan menggambarkan evaluasi pengalaman, sedangkan keputusan pembayaran menggambarkan penilaian terhadap pemilihan metode. Perbedaan konstruk hasil perlu dipertahankan agar pembandingan penelitian tidak menyamakan semua bentuk respons pengguna.

1.3. Keputusan pembayaran dan penelitian sebelumnya

Keputusan pembayaran dalam penelitian ini dipahami sebagai penilaian pengguna dalam memilih QRIS untuk menyelesaikan transaksi. Pengukurannya mencakup kenyamanan, ketertarikan menggunakan, dan keyakinan memilih. Skor tersebut bukan pilihan biner yang mencatat pengguna memilih QRIS atau uang tunai pada satu pembelian. Model regresi karena itu menaksir perubahan skor keputusan, bukan probabilitas suatu transaksi dibayar dengan QRIS. Perbedaan ini diperlukan agar hasil tidak dinyatakan sebagai peningkatan persentase adopsi atau jumlah transaksi yang sebenarnya tidak diukur.

Adrianto dan Rahmidani menggunakan 170 responden untuk menguji kemudahan dan kegunaan terhadap keputusan penggunaan QRIS Bank BRI dengan kepercayaan sebagai mediator. Hasil mereka

menunjukkan arah positif hubungan langsung, tetapi hubungan langsung tersebut tidak kuat secara statistik; peran melalui kepercayaan lebih jelas (Adrianto & Rahmidani, 2024). Studi ini memberi pembandingan terhadap dugaan bahwa kemudahan dapat berhubungan dengan keputusan melalui mekanisme yang lebih luas. Penelitian Blok M tidak memasukkan kepercayaan, sehingga hubungan kemudahan yang teramati tidak dapat dipisahkan dari seluruh mekanisme psikologis lain yang mungkin berkaitan.

Penelitian Wijayanto dan rekan-rekan melibatkan 370 mahasiswa Politeknik Negeri Semarang dan menggunakan SEM untuk menghubungkan variabel TAM serta literasi keuangan dengan keputusan pembayaran QRIS melalui minat (Wijayanto et al., 2024). Hasil tersebut menunjukkan bahwa model keputusan pembayaran dapat mencakup jalur antara persepsi, minat, dan pilihan. Dibandingkan kajian tersebut, penelitian ini menggunakan model yang lebih ringkas dengan dua prediktor dan tanpa mediator. Model ringkas memudahkan pembacaan pengalaman operasional, tetapi tidak mewakili keseluruhan tahapan penerimaan teknologi.

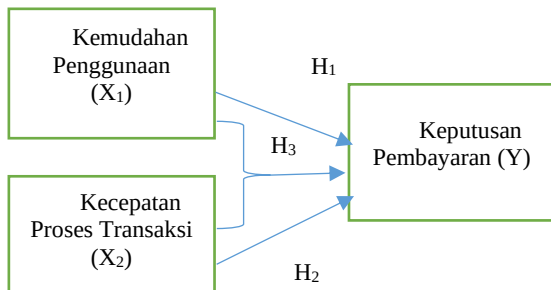
Nawangsari dan Pryhasti memasukkan kemudahan, kegunaan, kepercayaan, dan keamanan dalam model keputusan penggunaan QRIS; kepercayaan menjadi faktor yang paling berpengaruh pada model mereka (Nawangsari & Pryhasti, 2025). Sementara itu, Tamara dan rekan-rekan meneliti pembayaran QRIS di Fore Coffee Manado dengan memasukkan kegunaan, kemudahan, serta keamanan, dan menempatkan keamanan sebagai faktor terkuat (Tamara et al., 2025). Kedua studi memperlihatkan bahwa urutan hubungan relatif dapat berubah menurut variabel yang dimasukkan dan konteks sampel. Oleh karena itu, hasil dua prediktor di Blok M tidak dijadikan dasar untuk menyatakan satu faktor selalu paling penting dalam seluruh penggunaan QRIS.

Posisi penelitian ini adalah memberi bukti kontekstual mengenai persepsi kemudahan dan kecepatan pada pengguna QRIS di kawasan Blok M. Kontribusinya mencakup pembacaan kedua hubungan dalam model yang sama, pemeriksaan seluruh hasil uji, serta penilaian kualitas instrumen sebelum simpulan digunakan. Penelitian tidak mengklaim kebaruan teori karena konsep penerimaan teknologi sudah banyak dikaji. Perbedaan lokasi memberikan kebutuhan evaluasi setempat, sedangkan perbedaan hasil harus dibahas dengan memperhatikan konstruk hasil, teknik pengukuran, dan bentuk model penelitian.

1.4. Kerangka berpikir dan hipotesis

Kerangka penelitian menempatkan kemudahan penggunaan sebagai X_1 , kecepatan proses transaksi sebagai X_2 , dan keputusan pembayaran sebagai Y . Kemudahan diperkirakan mengurangi usaha prosedural, sedangkan kecepatan berkaitan dengan waktu penyelesaian transaksi. Kedua faktor dihubungkan dengan skor keputusan pembayaran dalam model aditif. Pengujian parsial menilai satu

koefisien dengan prediktor lain tetap, sedangkan pengujian simultan menilai kegunaan model secara bersama-sama. Model tidak memuat interaksi, sehingga pengujian simultan tidak diperlakukan sebagai bukti sinergi statistik.



Sumber: (Disusun penulis, 2026).

Gambar 1. Kerangka berpikir penelitian

H1. Kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembayaran QRIS di kawasan Blok M.

H2. Kecepatan proses transaksi berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembayaran QRIS di kawasan Blok M.

H3. Kemudahan penggunaan dan kecepatan proses transaksi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembayaran QRIS di kawasan Blok M.

Penelitian bertujuan menguji ketiga hipotesis, menilai kemampuan model menjelaskan variasi skor keputusan, serta merumuskan saran yang sesuai dengan mutu pengukuran dan cakupan data. Istilah pengaruh pada rumusan penelitian dibaca sebagai hubungan statistik dalam model, karena desain survei tidak memberikan penugasan perlakuan atau urutan waktu yang cukup untuk memastikan sebab akibat.

2. METODE PENELITIAN

2.1. Desain penelitian dan sampel

Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan survei terhadap pengguna QRIS yang pernah melakukan pembayaran pada tempat usaha di kawasan Blok M, Jakarta Selatan. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner Google Forms, sedangkan observasi dan dokumentasi digunakan untuk mendukung konteks serta landasan penelitian. Pengolahan awal menggunakan IBM SPSS versi 25. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk menerjemahkan variabel ke dalam skor dan menguji hubungan antarvariabel berdasarkan hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2022).

Jumlah populasi pengguna di kawasan tersebut tidak diketahui secara pasti karena pengunjung dan transaksi berubah dari waktu ke waktu. Sampel dipilih menggunakan nonprobability sampling dengan pendekatan purposive sampling. Responden merupakan pengguna yang pernah menggunakan QRIS ketika bertransaksi di kawasan penelitian. Penentuan kebutuhan sampel menggunakan rumus $n = Z^2 p(1 -$

$p)/d^2$, dengan $Z = 1,96$, $p = 0,50$, dan $d = 0,10$. Hasil perhitungan adalah 96,04, kemudian jumlah observasi yang dianalisis ditetapkan 100. Margin kesalahan perhitungan ukuran sampel 10% dibedakan dari taraf signifikansi pengujian hipotesis 5%.

Rumus ukuran sampel digunakan sebagai dasar perencanaan jumlah responden, tetapi tidak membuat sampel purposif memiliki sifat acak. Penelitian tidak memberikan peluang pemilihan yang sama kepada setiap pengguna kawasan Blok M, sehingga generalisasi dibatasi pada karakteristik responden yang tercakup. Waktu penyebaran kuesioner secara rinci tidak tersedia dalam uraian metode yang digunakan; data dinyatakan sebagai data penelitian tahun 2026 tanpa menambahkan bulan atau durasi pengumpulan yang tidak dapat dipastikan.

2.2. Pengukuran dan teknik analisis

Tabel 1. Operasionalisasi variabel

Variabel	Indikator	Butir
Kemudahan	Mudah dipelajari; dipahami; digunakan; fleksibel	1; 2,3,4,9; 5,6,8; 7,10
Kecepatan	Waktu proses cepat; efisiensi waktu; minim antrean	1,4,6,7; 2,3,8,9,10; 5
Keputusan	Kenyamanan; ketertarikan menggunakan; keyakinan memilih	1,2,4,5; 6,7,10; 3,8,9

Sumber: (Data penelitian diolah, 2026)

Masing-masing variabel terdiri atas sepuluh pernyataan dengan jawaban Likert 1–5, dari sangat tidak setuju sampai sangat setuju. Skor regresi adalah penjumlahan sepuluh butir sehingga rentang teoretis setiap skor komposit 10–50. Indikator pada Tabel 1 mengikuti pemetaan operasional penelitian. Rata-rata per indikator dihitung untuk membaca kecenderungan persepsi, sedangkan regresi menggunakan skor total. Pengukuran keputusan meliputi penilaian dan kecenderungan penggunaan, sehingga tidak disamakan dengan rekaman pembayaran aktual.

Analisis dimulai dengan profil responden dan statistik deskriptif skor. Validitas diperiksa menggunakan korelasi Pearson antara butir dan skor total, dengan r kritis 0,1966 untuk $n = 100$, $df = 98$, dan taraf 5%. Reliabilitas internal dinilai melalui Cronbach's alpha menggunakan batas 0,60 sesuai kriteria penelitian. Batas ini adalah kriteria koefisien reliabilitas, bukan nilai signifikansi statistik. Pemeriksaan tambahan menggunakan corrected item-total correlation dan alpha apabila satu butir dihapus untuk memahami kelemahan konsistensi instrumen. Pengujian tersebut tidak mengubah butir atau jawaban responden.

Model yang digunakan adalah $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$. Uji t mengevaluasi masing-masing koefisien, uji F mengevaluasi signifikansi model, dan beta terstandar membantu membandingkan besaran hubungan pada satuan yang sebanding. R^2 serta adjusted R^2 dilaporkan terpisah. Diagnostik meliputi Kolmogorov–Smirnov

dengan koreksi Lilliefors, normal P–P plot, histogram residual, *Scatterplot*, tolerance, dan VIF. Statistik residual dinilai terhadap residual model, bukan dengan menuntut bahwa skor setiap variabel harus berdistribusi normal.

Untuk memastikan konsistensi angka, 100 baris tabulasi masing-masing variabel pada lampiran digunakan untuk menghitung ulang korelasi, alpha, dan regresi. Hasil uji Shapiro–Wilk, Glejser, serta RESET dilaporkan sebagai pemeriksaan tambahan dari data yang sama. Glejser menguji hubungan nilai absolut residual dengan prediktor, sedangkan RESET menilai penambahan bentuk kuadratik dan kubik nilai prediksi. Pemeriksaan ini melengkapi grafik dan evaluasi bentuk model; tidak diperlakukan sebagai hasil uji yang sudah tercantum dalam output awal. Semua keputusan signifikansi menggunakan taraf 5%.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Profil responden dan statistik deskriptif

Tabel 2. Profil responden

Karakteristik	Kategori	n
Jenis kelamin	Laki-laki	30
	Perempuan	68
Usia	Jumlah pada rekap	98
	15–20 tahun	11
	21–25 tahun	59
	26–30 tahun	20
	31–35 tahun	10
Penggunaan per bulan	1–5 kali	1
	6–10 kali	3
	11–15 kali	12
	16–20 kali	30
	Lebih dari 20 kali	54

Sumber: (Data penelitian diolah, 2026)

Jumlah baris data yang digunakan pada regresi adalah 100. Rekap usia dan frekuensi penggunaan masing-masing menjumlah menjadi 100, sedangkan rekap jenis kelamin hanya menjumlah menjadi 98, yaitu 30 laki-laki dan 68 perempuan. Selisih dua terhadap total analisis belum dapat ditelusuri melalui tabulasi variabel yang tersedia. Angka tidak dialihkan ke salah satu kategori tanpa bukti. Karena itu, rekap jenis kelamin dibaca sebagai informasi yang belum lengkap, sedangkan seluruh hasil pengujian skor tetap menggunakan 100 observasi sebagaimana data lampiran.

Kelompok usia terbesar adalah 21–25 tahun, sebanyak 59 orang atau 59%, diikuti 26–30 tahun sebesar 20%. Pengguna lebih dari 20 kali per bulan berjumlah 54 orang, dan pengguna 16–20 kali berjumlah 30 orang. Dengan demikian, 84% responden melaporkan penggunaan setidaknya 16 kali per bulan. Profil ini menunjukkan bahwa pengalaman pengguna aktif mendominasi sampel. Temuan tidak serta-merta mewakili pengguna baru atau masyarakat yang jarang

melakukan pembayaran digital, karena keduanya dapat menghadapi hambatan belajar yang berbeda.

Tabel 3. Deskriptif skor komposit

Variabel	Mean	SD	Min	Maks
Kemudahan	41,15	2,907	36	49
Kecepatan	40,92	2,589	35	46
Keputusan	43,68	3,393	35	50

Sumber: (Data penelitian diolah, 2026)

Rata-rata skor total kemudahan adalah 41,15, kecepatan 40,92, dan keputusan 43,68. Pada skala rata-rata item, nilainya masing-masing 4,115; 4,092; dan 4,368. Responden dengan demikian cenderung memberikan penilaian positif terhadap pengalaman penggunaan dan pilihan QRIS. Penyebaran keputusan lebih besar, dengan simpangan baku 3,393, dibandingkan kemudahan 2,907 dan kecepatan 2,589. Perbedaan ini menunjukkan bahwa penilaian keputusan tetap bervariasi meskipun rata-rata persepsi terhadap dua prediktor relatif tinggi.

Tabel 4. Rata-rata indikator persepsi

Variabel	Indikator	Mean
Kemudahan	Mudah dipelajari	4,010
	Mudah dipahami	4,330
	Mudah digunakan	4,053
	Fleksibel	3,830
Kecepatan	Waktu proses cepat	4,120
	Efisiensi waktu	4,126
	Minim antrean	3,810
Keputusan	Kenyamanan	4,308
	Ketertarikan menggunakan	4,470
	Keyakinan memilih	4,347

Sumber: (Data penelitian diolah, 2026)

Kemudahan memahami memiliki rata-rata paling tinggi pada variabel kemudahan, sedangkan fleksibilitas lebih rendah. Pada variabel kecepatan, penilaian minim antrean sebesar 3,810 lebih rendah daripada waktu proses dan efisiensi waktu yang berada sekitar 4,12. Pola ini memberi gambaran bahwa proses pembayaran yang dianggap cepat belum tentu menghilangkan waktu antrean secara keseluruhan. Rata-rata indikator digunakan sebagai informasi deskriptif; perbedaan antarindikator belum diuji secara inferensial, dan tidak membuktikan bahwa satu jenis perbaikan pasti menghasilkan perubahan keputusan yang lebih besar.

3.2. Validitas dan konsistensi butir

Tabel 5. Korelasi Pearson item dengan total

Butir	Kemudahan	Kecepatan	Keputusan
1	0,475	0,307	0,579
2	0,513	0,521	0,368
3	0,437	0,441	0,646
4	0,634	0,410	0,445
5	0,554	0,514	0,655
6	0,401	0,427	0,437
7	0,399	0,410	0,416
8	0,407	0,454	0,530
9	0,489	0,349	0,558
10	0,435	0,325	0,387

Sumber: (Data penelitian diolah, 2026)

Perhitungan ulang menghasilkan korelasi item-total kemudahan berkisar 0,399–0,634; kecepatan 0,307–0,521; dan keputusan 0,368–0,655. Seluruh nilai melampaui r kritis 0,1966. Dengan prosedur Pearson item-total yang digunakan, semua butir memenuhi kriteria korelasi. Angka Tabel 5 dihitung langsung dari tabulasi 100 responden karena nilai pada tabel validitas utama belum sepenuhnya cocok dengan data lampiran. Penggunaan satu sumber tabulasi yang sama menjaga konsistensi pengukuran dengan angka regresi yang telah direplikasi.

Korelasi item-total tersebut mencakup item yang sedang diuji di dalam skor total. Akibatnya, keterkaitan dapat lebih tinggi dibandingkan korelasi terhadap total yang tidak memasukkan item itu sendiri. Untuk melihat keadaan ini, corrected item-total correlation dihitung dengan mengeluarkan skor butir yang sedang diuji dari total variabel. Pemeriksaan tambahan membantu memahami apakah suatu butir bergerak searah dengan butir lain, tanpa mengubah tujuan utama pengukuran. Perbedaan antara dua jenis korelasi harus dijelaskan sebelum hasil validitas digunakan untuk menyatakan mutu instrumen secara keseluruhan.

Tabel 6. Corrected item-total correlation

Butir	Kemudahan	Kecepatan	Keputusan
1	0,283	0,096	0,404
2	0,354	0,330	0,208
3	0,248	0,221	0,525
4	0,449	0,182	0,244
5	0,366	0,207	0,482
6	0,243	0,194	0,284
7	0,219	0,165	0,246
8	0,282	0,265	0,342
9	0,314	0,176	0,420
10	0,154	0,104	0,199

Sumber: (Data penelitian diolah, 2026)

Setelah butir dikeluarkan dari total, korelasi pada kemudahan berkisar 0,154–0,449, pada kecepatan 0,096–0,330, dan pada keputusan 0,199–0,525. Beberapa butir kecepatan memiliki keterkaitan yang lemah dengan kumpulan butir lain. Misalnya, butir 1 memiliki korelasi terkoreksi 0,096 dan butir 10 sebesar 0,104. Temuan tersebut menunjukkan bahwa keputusan semua butir memenuhi batas Pearson awal belum cukup untuk menyatakan bahwa skor kecepatan memiliki konsistensi internal yang baik. Validitas item dan reliabilitas komposit menguji sisi yang berbeda dari kualitas pengukuran.

Pemetaan operasional kecepatan mencakup waktu proses, efisiensi, dan minim antrean. Rendahnya sebagian korelasi terkoreksi dapat menunjukkan bahwa responden tidak menilai semua aspek tersebut dengan cara yang sama, walaupun penyebabnya belum dapat ditetapkan tanpa analisis konstruk atau pemeriksaan redaksi. Artikel mempertahankan seluruh butir agar hasil tetap merepresentasikan instrumen yang benar-benar digunakan. Perbaikan instrumen selanjutnya perlu menilai apakah pernyataan mengukur durasi teknis, manfaat penghematan waktu, atau kondisi

pelayanan penjual, kemudian memastikan penggabungan aspek tersebut memiliki dasar pengukuran.

3.3. Uji reliabilitas dan evaluasi instrumen

Tabel 7. Hasil reliabilitas instrumen

Variabel	Alpha	Batas	Keputusan
Kemudahan	0,611	0,60	Memenuhi
Kecepatan	0,470	0,60	Belum memenuhi
Keputusan	0,672	0,60	Memenuhi

Sumber: (Data penelitian diolah, 2026)

Alpha kemudahan 0,611 dan keputusan 0,672 melampaui batas 0,60 yang digunakan pada penelitian. Keduanya dapat dipertahankan untuk pembacaan eksploratif dengan catatan bahwa konsistensinya belum tinggi. Alpha kecepatan hanya 0,470 dan berada di bawah batas tersebut. Dengan demikian, variabel kecepatan belum memenuhi kriteria reliabilitas penelitian. Pernyataan bahwa seluruh variabel reliabel tidak sesuai dengan angka pengujian. Nilai alpha bukan p -value, sehingga tidak dibandingkan dengan taraf signifikansi 0,05.

Korelasi item-total yang melampaui r kritis tidak dapat menggantikan kegagalan reliabilitas. Secara sederhana, butir dapat memiliki korelasi terhadap total yang memasukkan dirinya sendiri, sementara hubungan antarbutir tetap tidak cukup konsisten. Hasil alpha yang rendah memperbesar keraguan apakah satu skor kecepatan mewakili konstruk yang sama pada semua responden. Karena itu, signifikansi koefisien regresi kecepatan harus dibaca sebagai hubungan antara skor yang tersedia, dengan keterbatasan mutu pengukuran yang jelas.

Tabel 8. Alpha apabila satu butir dihapus

Variabel	Terendah	Tertinggi
Kemudahan	0,540	0,633
Kecepatan	0,400	0,473
Keputusan	0,613	0,673

Sumber: (Data penelitian diolah, 2026)

Pemeriksaan penghapusan satu butir menunjukkan bahwa alpha kecepatan paling tinggi hanya sekitar 0,473, tetap di bawah 0,60. Menghapus satu pernyataan karena nilainya lemah tidak cukup untuk memperbaiki konsistensi konstruk tersebut. Temuan ini mengarahkan saran pada peninjauan instrumen secara menyeluruh, bukan penghapusan butir untuk mendapatkan hasil yang terlihat lebih baik. Pengembangan sebaiknya mencakup telaah isi, uji coba, dan pengumpulan data baru agar instrumen perbaikan diuji pada responden yang berbeda.

Penelitian Sari dan Zaerofi melaporkan alpha kecepatan 0,788 pada instrumen empat indikator, sedangkan penelitian ini menggunakan sepuluh butir dan memperoleh 0,470 (Sari & Zaerofi, 2025). Perbandingan tersebut menunjukkan bahwa instrumen kecepatan dapat memiliki konsistensi berbeda menurut redaksi, jumlah butir, dan konteks responden. Instrumen penelitian lain tidak langsung menggantikan instrumen Blok M karena proses adaptasi dan

pengujian ulang tetap diperlukan. Kenaikan jumlah pernyataan sendiri tidak menjamin reliabilitas jika isi butir tidak bergerak secara konsisten.

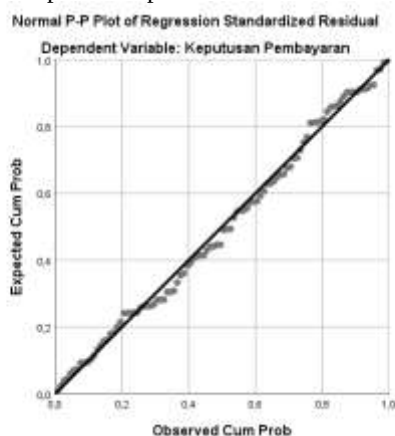
3.4. Normalitas residual dan grafik diagnostik

Tabel 9. Pemeriksaan distribusi residual

Ukuran	Nilai
N	100
Mean residual	0,000
Simpangan baku residual	2,867
K-S D absolut	0,055
K-S koreksi Lilliefors p	$\geq 0,200$
Shapiro-Wilk W tambahan	0,993
Shapiro-Wilk p tambahan	0,867

Sumber: (Data penelitian diolah, 2026)

Uji Kolmogorov-Smirnov pada output awal memakai parameter distribusi yang dihitung dari data dan koreksi Lilliefors. Statistik D absolut 0,055 dengan signifikansi yang ditampilkan 0,200. Catatan output menyebut nilai tersebut sebagai batas bawah, sehingga artikel menyajikannya sebagai $p \geq 0,200$. Pada taraf 5%, hipotesis normalitas residual tidak ditolak. Uji Shapiro-Wilk tambahan memberikan $W = 0,993$ dan $p = 0,867$, sehingga keputusan konsisten. Hasil ini tidak menyatakan distribusi benar-benar sempurna, tetapi tidak memberikan bukti penyimpangan normalitas yang kuat pada sampel ini.



Sumber: (Hasil pengolahan data penelitian, 2026).

Gambar 2. Normal P-P plot residual

Pada Gambar 2, titik-titik sebagian besar mengikuti diagonal dari probabilitas rendah sampai tinggi. Terdapat deviasi kecil pada beberapa bagian, tetapi tidak membentuk penyimpangan lebar yang konsisten sepanjang distribusi. P-P plot tersebut searah dengan keputusan Kolmogorov-Smirnov dan Shapiro-Wilk. Grafik menunjukkan distribusi residual model, bukan membuktikan validitas kuesioner atau mengatasi reliabilitas kecepatan yang rendah. Dua persoalan ini berada pada tahap analisis yang berbeda dan memerlukan penilaian tersendiri.

Normalitas residual berkaitan dengan pembacaan pengujian statistik pada model, sementara reliabilitas berkaitan dengan konsistensi pengukuran prediktor.

Model dapat memiliki residual yang tampak normal meskipun salah satu instrumennya belum reliabel. Karena itu, terpenuhinya diagnostik tidak digunakan untuk menghapus catatan kualitas pengukuran. Urutan penafsiran yang digunakan adalah menjelaskan terlebih dahulu kondisi instrumen, kemudian membaca arah, besaran, dan signifikansi hubungan regresi sebagai hasil bersyarat pada skor yang dianalisis.

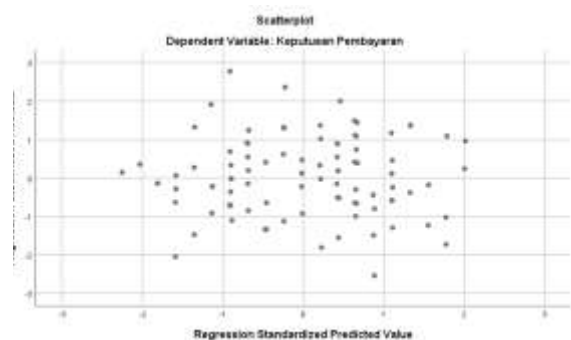
3.5. Multikolinearitas dan heteroskedastisitas

Tabel 10. Hasil multikolinearitas

Prediktor	Tolerance	VIF
Kemudahan	0,899	1,113
Kecepatan	0,899	1,113

Sumber: (Data penelitian diolah, 2026)

Tolerance kedua prediktor sebesar 0,899, lebih besar dari 0,10, dan VIF sebesar 1,113, lebih kecil dari 10. Angka tersebut tidak menunjukkan multikolinearitas berat pada model. Kemudahan dan kecepatan dapat dimasukkan bersama tanpa pembengkakan varians koefisien yang besar akibat hubungan linear antarvariabel bebas. VIF yang sama wajar pada model dengan dua prediktor. Hasil tersebut tidak membuktikan bahwa konsep tidak memiliki kesamaan isi, sehingga pemisahan konstruk tetap perlu diperiksa melalui pengembangan instrumen.



Sumber: (Hasil pengolahan data penelitian, 2026).

Gambar 3. Residual dan nilai prediksi terstandar

Scatterplot pada Gambar 3 menunjukkan residual yang tersebar di atas dan di bawah nol pada sebagian besar rentang nilai prediksi. Tidak tampak pola corong yang konsisten atau lengkungan yang jelas. Beberapa nilai prediksi memiliki titik yang bertumpuk atau membentuk kelompok vertikal, yang dapat terjadi karena skor prediktor merupakan penjumlahan jawaban diskret. Pola tersebut tidak dengan sendirinya menjadi bukti heteroskedastisitas. Grafik digunakan sebagai pemeriksaan visual dan dilengkapi pengujian statistik terhadap besar residual.

Tabel 11. Uji Glejser tambahan

Prediktor	B	t	p
Konstanta	-0,851	-0,272	0,786
Kemudahan	0,090	1,469	0,145
Kecepatan	-0,013	-0,192	0,848

Sumber: (Data penelitian diolah, 2026)

Glejser menghasilkan p kemudahan 0,145 dan p kecepatan 0,848, keduanya lebih besar dari 0,05. Dengan demikian, tidak ditemukan bukti hubungan linear yang signifikan antara nilai absolut residual dan kedua prediktor pada prosedur tersebut. Signifikansi konstanta bukan dasar keputusan heteroskedastisitas. Keputusan ini mendukung indikasi *Scatterplot* bahwa perbedaan varians residual tidak terlihat kuat, tetapi tidak menjamin semua bentuk perubahan varians yang mungkin ada telah terdeteksi.

Pemeriksaan bentuk model menggunakan RESET menghasilkan $F(2,95) = 0,360$ dengan $p = 0,698$. Penambahan kuadrat dan pangkat tiga nilai prediksi tidak memberikan perbaikan yang signifikan dibandingkan model linear utama. Hasil tambahan ini tidak menunjukkan bukti kuat terhadap bentuk nonlinier yang diuji. RESET tidak menggantikan pengukuran konstruk, tidak memastikan seluruh variabel relevan telah dimasukkan, dan tidak membuktikan bahwa setiap hubungan individual pasti linear. Kesimpulan model tetap dibatasi pada spesifikasi dua prediktor yang dianalisis.

3.6. Regresi dan pengujian parsial

Tabel 12. Koefisien regresi dan uji t

Prediktor	B	SE	Beta	t	p
Konstanta	10,369	5,395	—	1,922	0,058
Kemudahan	0,411	0,106	0,352	3,888	< 0,001
Kecepatan	0,401	0,119	0,306	3,380	0,001

Sumber: (Data penelitian diolah, 2026)

Perhitungan ulang tabulasi menghasilkan persamaan $\hat{Y} = 10,369 + 0,411X_1 + 0,401X_2$. Angka koefisien, standard error, dan statistik t cocok dengan output regresi pada lampiran. Nilai t kecepatan yang digunakan adalah 3,380, sesuai output dan perhitungan ulang. Kedua skor bebas menggunakan total sepuluh butir, sehingga satu poin prediktor berarti satu poin pada jumlah skor, bukan kenaikan satu kategori pada seluruh pernyataan. Penafsiran menggunakan satuan yang sama dengan model menjaga hubungan angka dan makna substantifnya.

Konstanta 10,369 merupakan prediksi model apabila kedua prediktor bernilai nol. Kondisi tersebut berada di luar rentang teoretis maupun rentang pengamatan, sehingga tidak ditafsirkan sebagai tingkat keputusan pembayaran yang nyata ketika kemudahan dan kecepatan tidak ada. Nilai p konstanta 0,058 menunjukkan bahwa konstanta tidak berbeda signifikan dari nol pada taraf 5%. Hasil tersebut tidak menentukan ada atau tidaknya hubungan prediktor dengan keputusan, karena hipotesis utama menguji koefisien b_1 dan b_2 .

Kemudahan memiliki koefisien 0,411, standard error 0,106, $t = 3,888$, dan $p < 0,001$. Nilai t melampaui t kritis dua sisi sekitar 1,985 pada $df = 97$. Dengan kecepatan tetap, kenaikan satu poin skor kemudahan berkaitan dengan kenaikan prediksi skor keputusan sekitar 0,411 poin. Hasil regresi memberikan dukungan statistik terhadap H1. Hubungan positif sesuai dengan

dugaan bahwa pengalaman penggunaan yang lebih sederhana berkaitan dengan penilaian pilihan pembayaran yang lebih tinggi, tetapi tidak membuktikan perubahan keputusan setelah suatu aplikasi diperbaiki.

Kecepatan memperoleh koefisien 0,401, standard error 0,119, $t = 3,380$, dan $p = 0,001$. Hasil regresi juga memberikan dukungan statistik terhadap H2, dengan kecepatan yang lebih tinggi berkaitan dengan skor keputusan lebih tinggi ketika kemudahan tetap. Namun, alpha kecepatan 0,470 menunjukkan bahwa interpretasi konstruk belum memiliki dasar pengukuran yang memadai. Simpulan yang digunakan adalah adanya hubungan pada skor kecepatan yang tersedia, dengan status eksploratif. Hasil tersebut tidak dapat diperlakukan sebagai bukti kuat bahwa konstruk kecepatan telah terukur secara konsisten.

Beta kemudahan 0,352 sedikit lebih besar daripada beta kecepatan 0,306. Secara deskriptif, hubungan terstandar kemudahan lebih besar dalam model ini, tetapi selisihnya hanya 0,046. Penelitian tidak menguji secara langsung apakah kedua beta berbeda signifikan, sehingga istilah dominan digunakan dengan hati-hati. Beta juga bukan persentase kontribusi, sehingga 0,352 tidak diubah menjadi 35,2% pengaruh kemudahan. Perbandingan antarvariabel semakin perlu dibatasi karena reliabilitas kedua prediktor tidak setara.

Signifikansi statistik menjawab apakah koefisien skor berbeda dari nol menurut model dan perhitungan ketidakpastian. Reliabilitas menjawab apakah beberapa butir secara konsisten membentuk skor yang dimaksud. Kedua jawaban dapat berbeda: koefisien kecepatan signifikan sementara instrumennya belum memenuhi batas alpha. Karena itu, hasil signifikan tidak digunakan untuk menyatakan semua tahapan penelitian telah memenuhi persyaratan. Pengembangan instrumen menjadi kebutuhan sebelum temuan kecepatan dipakai untuk menilai efektivitas tindakan manajemen atau penyedia layanan secara lebih tegas.

3.7. Uji simultan dan kemampuan penjelasan model

Tabel 13. ANOVA model regresi

Sumber	JK	df	RJK
Regresi	325,973	2	162,986
Residual	813,787	97	8,390
Total	1.139,760	99	—

Sumber: (Data penelitian diolah, 2026)

Perbandingan rata-rata jumlah kuadrat regresi 162,986 dengan residual 8,390 menghasilkan $F = 19,427$. Nilai tersebut lebih besar dari F kritis sekitar 3,09 pada df 2 dan 97, dengan $p < 0,001$. H3 memperoleh dukungan statistik bahwa model dua prediktor memberikan informasi dalam menjelaskan skor keputusan dibandingkan model yang hanya memiliki konstanta. Uji F tidak menentukan arah positif koefisien, karena arah dibaca pada Tabel 12. Uji ini juga tidak menguji hubungan interaksi antara kemudahan dan kecepatan.

Tabel 14. Ringkasan kemampuan model

Ukuran	Nilai
R	0,535
R ²	0,286
Adjusted R ²	0,271
Standard error estimasi	2,896

Sumber: (Data penelitian diolah, 2026)

R² sebesar 0,286 menunjukkan bahwa 28,6% variasi skor keputusan pembayaran dalam sampel dapat dijelaskan oleh kemudahan dan kecepatan pada model. Setelah menyesuaikan jumlah prediktor dan observasi, adjusted R² sebesar 0,271 atau 27,1%. Dua ukuran ini dilaporkan terpisah agar angka yang digunakan tidak tertukar. Sisa variasi menurut R² adalah 71,4%, tetapi tidak otomatis merupakan persentase pengaruh keamanan, kepercayaan, promosi, atau faktor tertentu karena variabel tersebut tidak diuji dalam model ini.

R sebesar 0,535 menunjukkan keterkaitan antara nilai keputusan yang teramati dan nilai prediksi model. Standard error estimasi sebesar 2,896 memberi ukuran penyimpangan prediksi dalam satuan skor total keputusan. Model memiliki kemampuan penjelasan yang terbatas, sehingga tidak cukup untuk memprediksi semua perbedaan pilihan pengguna. Ketidaklengkapan penjelasan dapat berkaitan dengan faktor yang belum dimasukkan, variasi individu, atau kesalahan pengukuran. Rendahnya alpha kecepatan menjadi salah satu alasan untuk tidak membaca R² hanya sebagai daftar faktor eksternal yang belum diteliti.

3.8. Pembahasan dengan penelitian sebelumnya

Hubungan kemudahan yang positif dalam model searah dengan temuan penerimaan QRIS pada penelitian Rahimi dan rekan-rekan (Rahimi et al., 2024). Kajian tersebut menguji jalur kemudahan, kegunaan, niat, dan penggunaan aktual pada UMKM kuliner, sedangkan artikel ini menguji keputusan pengguna di kawasan perdagangan dan kuliner. Perbedaan model memberikan alasan untuk membatasi perbandingan pada relevansi konsep. Hasil Blok M mendukung perhatian terhadap kemudahan prosedur, tetapi tidak menguji apakah kegunaan atau niat menjembatani hubungan tersebut sebagaimana jalur dalam penelitian TAM yang lebih lengkap.

Hasil Adrianto dan Rahmidani memberikan pembandingan yang lebih kritis karena hubungan langsung kemudahan terhadap keputusan tidak kuat secara statistik, sementara hubungan melalui kepercayaan lebih jelas (Adrianto & Rahmidani, 2024). Temuan Blok M menunjukkan hubungan parsial yang signifikan dalam model tanpa kepercayaan. Perbedaan ini tidak membuktikan bahwa pelanggan Blok M lebih tidak membutuhkan kepercayaan. Sebaliknya, hasil tersebut mengingatkan bahwa koefisien dapat berubah ketika mediator atau prediktor relevan dimasukkan. Kepercayaan menjadi kandidat pengembangan model apabila diukur dengan instrumen yang sesuai.

Penelitian Erwinsyah dan rekan-rekan menunjukkan hubungan kemudahan dengan niat menggunakan dan hubungan niat dengan penggunaan

aktual pada mahasiswa (Erwinsyah et al., 2023). Hal ini memperjelas bahwa pengukuran persepsi dan penggunaan aktual harus dibedakan. Pada penelitian Blok M, rata-rata ketertarikan menggunakan tinggi, tetapi data tidak merekam transaksi individual. Rekomendasi untuk meningkatkan penggunaan nyata masih membutuhkan pengamatan lanjutan, misalnya rekaman pilihan pembayaran sebelum dan setelah perubahan layanan. Pengujian lanjutan tersebut juga akan membantu memeriksa apakah hasil persepsi bertahan di luar kuesioner.

Wijayanto dan rekan-rekan memasukkan literasi keuangan serta variabel TAM dalam hubungan dengan keputusan melalui minat (Wijayanto et al., 2024). Penelitian tersebut memberi alasan bahwa kemampuan pengguna memahami layanan dapat berkaitan dengan pilihan melalui lebih dari satu jalur. Penelitian saat ini tidak mengukur literasi, sehingga hubungan kemudahan tidak diperlakukan sebagai ukuran literasi digital atau keuangan. Edukasi pembayaran dapat dipertimbangkan sebagai tindakan praktis, tetapi keberhasilannya perlu diuji dengan indikator pembelajaran dan penggunaan yang terukur, bukan hanya berdasarkan koefisien persepsi kemudahan.

Hubungan kecepatan dengan keputusan dalam data Blok M berbeda pada tingkat signifikansi dari hasil Sari dan Zaerofo terhadap kepuasan QRIS. Tabel koefisien mereka menunjukkan kecepatan tidak signifikan, sementara kemudahan dan keamanan signifikan (Sari & Zaerofo, 2025). Perbandingan ini tidak membuktikan bahwa dua koefisien lintas penelitian berbeda secara statistik karena sampel, konstruk hasil, instrumen, dan estimator berbeda. Namun, hasil tersebut menunjukkan perlunya membedakan pilihan pembayaran dari kepuasan atas pengalaman. Rendahnya reliabilitas kecepatan di Blok M juga menjadi batas khusus sebelum perbedaan hasil dijelaskan secara substantif.

Kajian Karim dan rekan-rekan mendukung relevansi kemudahan, kecepatan, dan keamanan sebagai pertimbangan penggunaan pembayaran elektronik non-bank (Karim et al., 2022). Relevansi ini sesuai dengan dugaan konseptual penelitian, tetapi tidak memberi bukti bahwa peningkatan kecepatan selalu menghasilkan kenaikan keputusan pada setiap kelompok pengguna. Penilaian kecepatan perlu menyesuaikan jenis layanan dan tahapan transaksi. Pada pengguna aktif kawasan Blok M, kebiasaan penggunaan dan proses pelayanan penjual dapat membentuk pengalaman yang berbeda dari pengguna aplikasi pembayaran non-bank secara umum.

Nawangsari dan Pryhasti menempatkan kepercayaan sebagai faktor paling berpengaruh dalam model yang memasukkan empat prediktor (Nawangsari & Pryhasti, 2025). Tamara dan rekan-rekan pada Fore Coffee Manado menempatkan keamanan sebagai faktor terkuat di antara kegunaan, kemudahan, dan keamanan (Tamara et al., 2025). Pembandingan tersebut menunjukkan bahwa model Blok M yang hanya menggunakan dua prediktor belum cukup untuk menentukan prioritas seluruh aspek pembayaran

digital. Beta kemudahan yang sedikit lebih tinggi dari kecepatan dibaca dalam lingkup dua skor penelitian, tanpa mengesampingkan keamanan atau kepercayaan yang tidak diukur.

Secara keseluruhan, hasil menunjukkan hubungan positif antara pengalaman penggunaan dan skor keputusan pembayaran, tetapi kekuatan kesimpulannya tidak seragam. Hubungan kemudahan memiliki konsistensi instrumen yang melampaui batas eksploratif penelitian, sedangkan hubungan kecepatan masih dibatasi reliabilitas yang rendah. Model simultan signifikan, namun hanya menjelaskan sebagian variasi keputusan. Gabungan temuan tersebut memberi arah untuk perbaikan pengalaman pengguna dan penelitian lanjutan, dengan mendahulukan pembenahan pengukuran agar tindakan praktis tidak didasarkan pada skor yang kurang konsisten.

3.9. Implikasi praktis dan keterbatasan

Bagi penyedia aplikasi, hubungan kemudahan dapat menjadi dasar untuk meninjau kejelasan langkah pembayaran, keterbacaan nominal, letak fitur pemindaian, dan informasi konfirmasi. Perbaikan sebaiknya diuji kepada pengguna dengan pengalaman yang berbeda, termasuk pengguna yang jarang bertransaksi. Pada sampel ini, pengguna aktif mendominasi, sehingga desain yang dinilai mudah oleh kelompok tersebut belum tentu mudah bagi semua orang. Evaluasi tugas penggunaan dapat melengkapi kuesioner dengan catatan kesalahan, kebutuhan bantuan, dan keberhasilan menyelesaikan transaksi.

Bagi pengelola tempat usaha, peninjauan waktu antrean dan konfirmasi dapat dilakukan bersama pengukuran teknis. Rata-rata minim antrean lebih rendah daripada aspek waktu proses, sehingga hambatan mungkin tidak terbatas pada aplikasi. Catatan durasi dari pemindaian sampai konfirmasi serta waktu tunggu pelayanan akan membantu memisahkan tahapan yang perlu diperbaiki. Rekomendasi ini merupakan arah evaluasi, bukan klaim bahwa perubahan tertentu telah terbukti meningkatkan keputusan. Instrumen kecepatan yang belum reliabel menuntut validasi sebelum skor persepsinya digunakan untuk menentukan target operasional yang tegas.

Keterbatasan penelitian meliputi pemilihan purposif, dominasi pengguna aktif, pengukuran persepsi melalui satu kuesioner, dan cakupan satu kawasan. Rekap jenis kelamin masih memiliki selisih terhadap jumlah analisis. Selain itu, reliabilitas kecepatan belum memenuhi kriteria penelitian, sementara kemudahan dan keputusan hanya melampaui batas 0,60 dengan jarak terbatas. Pengujian korelasi item tidak menggantikan validasi konstruk. Keputusan, niat, dan penggunaan aktual juga belum dipisahkan melalui rancangan longitudinal atau data transaksi.

Penelitian selanjutnya dapat memulai dari peninjauan redaksi dan ruang lingkup konstruk kecepatan, kemudian melakukan uji coba instrumen serta pengumpulan data baru. Kepercayaan, keamanan, kegunaan, dan literasi dapat dipertimbangkan apabila

memiliki peran teoretis yang jelas. Penambahan variabel tidak ditujukan sekadar menaikkan R^2 , melainkan memperjelas jalur keputusan. Perbandingan pengguna aktif dengan pengguna baru serta pengamatan berulang dapat membantu mengetahui apakah persepsi memprediksi pilihan pembayaran aktual dan apakah hasil bertahan setelah pengalaman penggunaan berubah.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

4.1. Kesimpulan

1. Kemudahan penggunaan berhubungan positif signifikan dengan skor keputusan pembayaran QRIS, dengan $b = 0,411$, $t = 3,888$, dan $p < 0,001$. H1 didukung secara statistik pada sampel pengguna Blok M. Hasil ini menunjukkan relevansi pengalaman penggunaan yang sederhana, dengan batas pada desain survei dan pengukuran persepsi.

2. Kecepatan proses transaksi berhubungan positif signifikan dengan skor keputusan, dengan $b = 0,401$, $t = 3,380$, dan $p = 0,001$. Namun, $\alpha 0,470$ belum memenuhi batas 0,60, sehingga dukungan statistik terhadap H2 bersifat eksploratif dan belum menjadi bukti pengukuran konstruk yang memadai.

3. Model signifikan secara simultan dengan $F = 19,427$ dan $p < 0,001$, sehingga H3 didukung pada skor yang dianalisis. $R^2 = 0,286$ dan $\text{adjusted } R^2 = 0,271$ menunjukkan kemampuan penjelasan yang terbatas. Beta kemudahan sedikit lebih tinggi, tetapi perbedaan antarbeta tidak diuji secara langsung.

4. Diagnostik tidak menunjukkan penyimpangan normalitas, multikolinearitas berat, atau heteroskedastisitas linear yang kuat. Kelengkapan diagnostik tidak mengatasi kelemahan reliabilitas. Kesimpulan penelitian dibatasi pada hubungan dalam sampel dan memerlukan pengujian ulang sebelum digeneralisasikan.

Sumber: (Hasil pengolahan data penelitian, 2026).

4.2. Saran

1. Peneliti selanjutnya perlu memprioritaskan perbaikan instrumen kecepatan melalui telaah isi, uji coba, dan pengumpulan data baru. Penghapusan satu butir belum cukup memperbaiki α . Rekap karakteristik responden juga perlu dicocokkan dengan catatan individual agar seluruh jumlah konsisten.

2. Penyedia aplikasi dan pelaku usaha dapat mengevaluasi kejelasan langkah pembayaran, konfirmasi, dan waktu antrean. Pengukuran durasi serta keberhasilan transaksi diperlukan untuk melengkapi persepsi pengguna dan memeriksa manfaat tindakan perbaikan secara nyata.

3. Studi berikutnya dapat memperluas kawasan dan kelompok pengalaman pengguna, serta memasukkan kepercayaan, keamanan, kegunaan, atau literasi berdasarkan landasan teori. Desain berulang dan data pilihan pembayaran aktual akan membantu membedakan hubungan persepsi dari perubahan perilaku.

REFERENSI

- Adrianto, Y., & Rahmidani, R. (2024). Pengaruh persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kegunaan terhadap keputusan nasabah menggunakan QRIS Bank BRI dengan kepercayaan sebagai variabel intervening. *Jurnal Ecogen*, 7(4), 720–733.
<https://doi.org/10.24036/jmpe.v7i4.16325>
- Bank Indonesia. (2019). QRIS, satu QR code untuk semua pembayaran.
https://www.bi.go.id/id/publikasi/ruang-media/news-release/Pages/SP_216219.aspx
- Erwinsyah, Ningsih, K. E., S, S., & Anjelita, K. (2023). Pengaruh persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kegunaan terhadap niat untuk menggunakan dan penggunaan aktual teknologi pembayaran digital QRIS. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen Indonesia*, 23(1), 22–36.
<https://doi.org/10.53640/jemi.v23i1.1337>
- Karim, N. K., Atikah, S., & Lenap, I. P. (2022). Faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan pembayaran elektronik non-bank. *Jurnal Aplikasi Akuntansi*, 7(1), 39–59. <https://doi.org/10.29303/jaa.v7i1.147>
- Nawang Sari, S., & Pryhasti, A. L. (2025). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan penggunaan QRIS sebagai alat pembayaran digital. *ARBITRASE: Journal of Economics and Accounting*, 6(2), 603–610.
<https://doi.org/10.47065/arbitrase.v6i2.2541>
- Rahimi, Y., Restuti, S., & Wasnury, R. (2024). Analisis penggunaan QRIS (Quick Response Indonesian Standard) dengan pendekatan Technology Acceptance Model (TAM). *Jurnal Manajemen Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, 3(1), 177–187.
<https://doi.org/10.21776/jmppk.2024.03.1.18>
- Sari, N., & Zaerofi, A. (2025). Pengaruh kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, dan keamanan transaksi terhadap kepuasan konsumen dalam melakukan pembayaran menggunakan QRIS. *Empiricism Journal*, 6(2), 649–658.
<https://doi.org/10.36312/ej.v6i2.2757>
- Sugiyono. (2022). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta.
- Tamara, C. A. J., Mangantar, M., & Gunawan, E. M. (2025). The influence of usefulness, ease of use, and security of QRIS on payment decisions at Fore Coffee Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 13(3), 22–32.
<https://doi.org/10.35794/emba.v13i03.62590>
- Wijayanto, E., Rois, M., Listyani, T. T., Widiyati, S., & Fatati, M. (2024). The influence of TAM variables and financial literacy on QRIS payment decisions with interest as an intervening variable (Study on Semarang State Polytechnic students). *International Journal of Scientific Research and Management*, 12(4), 6203–6209.
<https://doi.org/10.18535/ijserm/v12i04.em10>