

## Pengaruh Persepsi Manfaat dan Kemudahan Penggunaan QRIS terhadap Keputusan Penggunaan GoPay Melalui Kepuasan Pengguna sebagai *Intervening* pada Mahasiswa

(Studi pada Perguruan Tinggi Swasta di Kota Malang)

Angga Eka Alfianto<sup>1\*</sup>, Nasharuddin Mas<sup>2</sup>, Alfiana<sup>3</sup>

<sup>1-3</sup>Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Widya Gama Malang, Indonesia

[anggaekarap12@gmail.com](mailto:anggaekarap12@gmail.com)<sup>1</sup>, [nasharuddinmas@gmail.com](mailto:nasharuddinmas@gmail.com)<sup>2</sup>, [alfi@widvagama.ac.id](mailto:alfi@widvagama.ac.id)<sup>3</sup>

\*Penulis korespondensi: [anggaekarap12@email.com](mailto:anggaekarap12@email.com)

**Abstract.** Digital transformation in the payment system in Indonesia is experiencing rapid development, especially with the presence of the Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) which facilitates digital transactions in various sectors. One of the most popular digital wallet platforms and widely used by students is GoPay. This study aims to analyze the influence of the perception of benefits and ease of use of QRIS on GoPay usage decisions, with user satisfaction as an intervening or mediation variable. The research was conducted on students from private universities in Malang City using a quantitative approach with an explanatory design. A total of 73 respondents were selected using a simple random sampling technique and the data were analyzed using the Partial Least Square, method using the Technology Acceptance Model (TAM) theoretical framework as a theoretical foundation. The results of the analysis show that the ease of use of QRIS significantly affects students' decisions to use GoPay. This is indicated by a *t*-statistical value that exceeds the significance threshold of 1.96. However, the perception of benefits has not been shown to have a significant influence on usage decisions. In addition, the results of the mediation test showed that user satisfaction played a significant role as a mediator in the relationship between ease of use and GoPay usage decisions. In contrast, user satisfaction does not mediate the relationship between benefit perception and usage decisions. The implications of these findings emphasize the importance of developing a simple and intuitive user interface and user experience. Digital payment app developers are advised to focus on improving the usability aspect in order to encourage loyalty and repeat decisions from young users. This research makes an important contribution to the literature on the adoption of digital technology and the behavior of younger generation users in the era of digital transformation.

**Keywords:** Ease of Use, GoPay, Perception of Benefits, QRIS, User Satisfaction.

**Abstrak.** Transformasi digital dalam sistem pembayaran di Indonesia mengalami perkembangan pesat, terutama dengan hadirnya Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) yang mempermudah transaksi digital di berbagai sektor. Salah satu platform dompet digital yang paling populer dan banyak digunakan oleh kalangan mahasiswa adalah GoPay. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan QRIS terhadap keputusan penggunaan GoPay, dengan kepuasan pengguna sebagai variabel *intervening* atau mediasi. Penelitian dilakukan pada mahasiswa dari perguruan tinggi swasta di Kota Malang menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain *explanatory*. Sebanyak 73 responden dipilih dengan teknik *simple random sampling* dan data dianalisis melalui metode Partial Least Square (PLS) dengan menggunakan kerangka teori Technology Acceptance Model (TAM) sebagai landasan teoritis. Hasil analisis menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan QRIS secara signifikan memengaruhi keputusan mahasiswa dalam menggunakan GoPay. Hal ini ditunjukkan oleh nilai *t*-statistik yang melebihi ambang batas signifikansi sebesar 1,96. Namun, persepsi manfaat tidak terbukti memberikan pengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan. Selain itu, hasil uji mediasi menunjukkan bahwa kepuasan pengguna berperan sebagai mediator yang signifikan dalam hubungan antara kemudahan penggunaan dan keputusan penggunaan GoPay. Sebaliknya, kepuasan pengguna tidak memediasi hubungan antara persepsi manfaat dan keputusan penggunaan. Implikasi dari temuan ini menekankan pentingnya pengembangan antarmuka pengguna (*user interface*) dan pengalaman pengguna (*user experience*) yang sederhana dan intuitif. Pengembang aplikasi pembayaran digital disarankan untuk fokus pada peningkatan

aspek kemudahan penggunaan agar mendorong loyalitas dan keputusan berulang dari pengguna muda. Penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam literatur mengenai adopsi teknologi digital serta perilaku pengguna generasi muda di era transformasi digital.

**Kata kunci:** Kemudahan Penggunaan, GoPay, Persepsi Manfaat, QRIS, Kepuasan Pengguna.

## 1. LATAR BELAKANG

Transformasi Revolusi teknologi finansial dalam ekosistem pembayaran nasional mengalami momentum transformatif signifikan sejak implementasi *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) sebagai standarisasi pembayaran digital terintegrasi. Inisiatif strategis Bank Indonesia ini dirancang sebagai *framework* unifikasi yang mengkonsolidasikan heterogenitas platform pembayaran elektronik menjadi satu sistem interoperabel, mendukung materiliasi visi Indonesia *Digital Economy 2025* dengan projektif valuasi transaksi mencapai USD 124 miliar (Komdigi, 2025). Akselerasi transformasi digital payment ini semakin intensif pasca pandemi COVID-19 yang memicu *shifting behavioral* konsumen menuju transaksi *contactless*, sekaligus mengkatalisasi adopsi teknologi pembayaran digital termasuk QRIS.

Dinamika pertumbuhan adopsi QRIS memperlihatkan *trajectory eksponensial* dengan nilai transaksi mencapai Rp 42,9 triliun pada tahun 2023, mengalami eskalasi dramatis sebesar 83,3% dibandingkan periode *anteseden* (Madjid, 2025). Populasi *merchant* yang mengimplementasikan QRIS telah melampaui 21 juta pada akhir 2023, dengan aproksimasi 85% merupakan entitas usaha mikro, kecil, dan menengah, mengindikasikan *inklusivitas finansial digital* yang menjangkau sektor ekonomi informal (Kementrian Koordinator Bidang Perekonomian, 2023). Fenomena ini mendemonstrasikan penetrasi teknologi pembayaran digital yang masif di berbagai lapisan masyarakat Indonesia.

Dalam konteks kompetitivitas industri *financial technology*, GoPay sebagai *leading digital payment service provider* mencatatkan augmentasi volume transaksi QRIS sebesar 169,1% sepanjang kuartal pertama 2025 (Rachman, 2025). Implementasi QRIS telah mencapai lebih dari 31,6 juta merchant dengan user base mencapai 48,1 juta, sementara increment jumlah merchant QRIS mencapai 131% hanya pada Januari 2024 (Bank Indonesia dalam Kompasiana, 2025). Segmen mahasiswa merepresentasikan cluster adopter teknologi strategis dalam ekosistem pembayaran digital Indonesia. Berdasarkan survei (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, 2022), sebesar 92% mahasiswa telah mengadopsi digital wallet, dengan 78% memilih GoPay sebagai platform pembayaran digital primer. Meskipun tingkat adopsi menunjukkan angka impresif, terdapat challenges dalam optimalisasi pemanfaatan teknologi pembayaran digital. (Koswara, 2024) mengidentifikasi bahwa sekitar 38% pengguna melaporkan belum merasakan benefit signifikan dibandingkan conventional payment methods.

*Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan (F. Davis, 1989) telah menjadi theoretical framework fundamental dalam memahami adopsi teknologi baru, menekankan konstruk *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* sebagai determinan

penerimaan teknologi. *Expectation-Confirmation Theory* (ECT) yang dikonseptualisasikan (Oliver, 1980) menyediakan perspektif teoretis komplementer untuk memahami *satisfaction* dan *continuity* penggunaan teknologi melalui evaluasi komparatif antara *initial expectations* dengan *actual performance post-adoption*. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan QRIS terhadap keputusan penggunaan GoPay melalui kepuasan pengguna sebagai *intervening* pada mahasiswa Perguruan Tinggi Swasta di Kota Malang, memberikan kontribusi teoretis pengembangan model TAM dalam konteks teknologi pembayaran digital Indonesia serta insights praktis bagi penyedia layanan dalam merancang strategi efektif peningkatan adopsi teknologi.

## 2. KAJIAN TEORITIS

Adopsi teknologi pembayaran digital telah menjadi fenomena yang mengalami akselerasi signifikan dalam dekade terakhir, khususnya setelah pandemi COVID-19 mendorong transformasi perilaku konsumen menuju sistem pembayaran non-tunai. *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) sebagai sistem pembayaran digital nasional telah menghadirkan interoperabilitas yang memungkinkan pengguna melakukan transaksi lintas platform dengan menggunakan satu *code* standar. Dalam konteks ini, *platform e-wallet* seperti GoPay menjadi salah satu pilihan utama mahasiswa dalam mengadopsi teknologi pembayaran digital melalui sistem QRIS.

Penelitian terdahulu menunjukkan konsistensi dalam mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi teknologi pembayaran digital. (Ambarwati, 2019) dalam penelitiannya terhadap mahasiswa STIE AUB Surakarta menemukan bahwa persepsi manfaat berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan GoPay dengan koefisien regresi sebesar 0,387. Temuan ini diperkuat oleh (Ningsih, Sasmita, & Sari, 2021) yang menggunakan 100 mahasiswa UPI Y.A.I Jakarta sebagai responden, menunjukkan bahwa persepsi manfaat memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan QRIS dengan nilai t-hitung sebesar 3,742. Selanjutnya, (Ramadhan, Asri, Gisijanto, Hartanti, & Setyarini, 2023) melalui penelitian terhadap 120 responden generasi muda di berbagai kota besar Indonesia mengonfirmasi bahwa persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap adopsi QRIS, dengan literasi keuangan digital memperkuat hubungan tersebut.

Studi kontemporer oleh (Alfani & Ariani, 2023) menggunakan sampel 130 responden berusia 18-25 tahun menemukan bahwa persepsi manfaat berpengaruh paling dominan terhadap keputusan penggunaan QRIS, terutama dalam hal integrasi berbagai pembayaran dan akses terhadap program promosi. (Nugrahaningrum & Raharja, 2025) melalui pendekatan

*Partial Least Squares-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) terhadap 150 mahasiswa mengidentifikasi bahwa persepsi manfaat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna ( $\beta = 0,431$ ,  $p < 0,001$ ) dan adopsi QRIS ( $\beta = 0,326$ ,  $p < 0,01$ ). (Hajar, Lubis, & Roihan, 2024) dalam studinya terhadap 100 mahasiswa Universitas Jambi menunjukkan bahwa persepsi kemudahan dan manfaat secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna QRIS. (Putra, 2024) melalui penelitian pada masyarakat Kota Madiun dengan 120 responden mengonfirmasi pengaruh positif persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan terhadap keputusan penggunaan QRIS.

Kerangka teoritis penelitian ini dibangun berdasarkan *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989b), yang menyatakan bahwa persepsi kemanfaatan dan persepsi kemudahan penggunaan menentukan intensi individu untuk menggunakan suatu sistem. Model TAM telah menjadi kerangka teoritis paling berpengaruh dalam penelitian sistem informasi selama tiga dekade terakhir karena kesederhanaannya dan kemampuan prediktifnya yang kuat. (Venkatesh & Davis, 2000) memperluas definisi TAM sebagai model berbasis intensi yang mengidentifikasi proses kognitif di balik adopsi teknologi, sementara (Chuttur, 2009) menekankan bahwa persepsi kemanfaatan lebih berpengaruh daripada persepsi kemudahan penggunaan dalam memprediksi intensi.

*Expectation-Confirmation Theory* (ECT) yang dikembangkan (Oliver, 1980) menjadi landasan teoritis kedua dalam penelitian ini, khususnya untuk memahami peran kepuasan sebagai variabel intervening. Bhattacharjee (2001) mengadaptasi ECT menjadi *Expectation-Confirmation Model* (ECM) yang menekankan bahwa keputusan keberlanjutan penggunaan teknologi dipengaruhi oleh evaluasi pengguna setelah pengalaman awal. (Brown, Lee, H., Scott, & Cummings, 2014) memperluas definisi ECT dengan menjelaskan bahwa ekspektasi yang terkonfirmasi positif menghasilkan kepuasan yang lebih tinggi, sedangkan ekspektasi yang tidak terkonfirmasi menghasilkan ketidakpuasan.

Persepsi manfaat dalam konteks QRIS melalui GoPay didefinisikan sebagai tingkat keyakinan pengguna bahwa adopsi teknologi pembayaran digital akan memberikan nilai tambah signifikan yang mencakup efisiensi waktu, kemudahan transaksi, serta keuntungan ekonomis yang melebihi sistem pembayaran konvensional. (F. D. Davis, 1989) mengidentifikasi bahwa persepsi manfaat dipengaruhi oleh keyakinan pengguna terhadap peningkatan kinerja, produktivitas, efektivitas, dan kegunaan sistem secara keseluruhan. (Moore & Benbasat, 2023) memperluas konsep ini dengan menekankan aspek komparatif dari manfaat, di mana pengguna mengevaluasi teknologi baru relatif terhadap alternatif yang sudah ada. Indikator persepsi manfaat menurut (F. D. Davis, 1989) meliputi kemudahan untuk

dipelajari (*easy to learn*), kejelasan dan keterpahaman (*clear and understandable*), fleksibilitas (*flexibility*), dan kemudahan penguasaan (*easy to become skillful*).

Persepsi kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai tingkat keyakinan bahwa menggunakan QRIS melalui GoPay merupakan proses yang efisien dan minim hambatan. (Venkatesh & Davis, 2000) mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi kemudahan penggunaan, termasuk *self-efficacy* dan kontrol eksternal. Nielsen & Landauer (1993) mendefinisikan kemudahan penggunaan sebagai atribut kualitas yang menilai kemampuan untuk dipelajari, efisiensi penggunaan, kemudahan diingat, kesalahan minimal, dan kepuasan subjektif. Wijayanti et al. (2019) dan Mariam et al. (2023) mengidentifikasi indikator kemudahan penggunaan yang mencakup *learnability*, fleksibilitas penggunaan, *understandability*, *ease of becoming skillful*, kemudahan navigasi, dan responsivitas sistem.

Keputusan penggunaan dalam penelitian ini didefinisikan sebagai pilihan sadar dan berkelanjutan mahasiswa untuk menjadikan GoPay sebagai *platform* pembayaran digital utama dalam bertransaksi menggunakan QRIS. Kotler & Keller (2016) mendefinisikan preferensi konsumen sebagai *ranking* atau pilihan yang lebih disukai dari serangkaian alternatif yang tersedia. Blackwell et al. (2006) mendefinisikan preferensi sebagai sikap terhadap satu objek dibandingkan yang lain, menghasilkan kecenderungan perilaku. Davis (1989b) mengidentifikasi indikator keputusan penggunaan yang meliputi intensitas penggunaan, keberlanjutan penggunaan, preferensi relatif, kenyamanan dan keamanan, serta kesediaan merekomendasikan.

Kepuasan pengguna sebagai variabel intervening didefinisikan berdasarkan DeLone & McLean (2003) sebagai respons penerima terhadap penggunaan *output* sistem informasi yang mencakup seluruh pengalaman pengguna dalam siklus penggunaan sistem. Oliver (1997) mendefinisikan kepuasan sebagai penilaian bahwa fitur produk atau layanan memberikan tingkat pemenuhan terkait konsumsi yang menyenangkan. Bhattacharjee (2001) dalam model ECT mendefinisikan kepuasan sebagai evaluasi pasca-adopsi pengguna tentang sistem informasi dan tingkat kesenangan yang diturunkan dari penggunaannya. Indikator kepuasan menurut DeLone & McLean (2003) mencakup kepuasan terhadap sistem secara keseluruhan, pengalaman pengguna, kualitas informasi, manfaat bersih, dan layanan pendukung.

Penelitian empiris menunjukkan pola hubungan yang konsisten antara variabel-variabel penelitian. (Putri & Andarini, 2022) dengan 90 responden mahasiswa menemukan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap preferensi QRIS, sedangkan kepercayaan memberikan kontribusi terhadap peningkatan preferensi penggunaan. (Mawardi & Probowo, 2023) dalam penelitiannya terhadap 110 mahasiswa FISIP UPN "Veteran" Jawa

Timur menemukan bahwa persepsi manfaat dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan aplikasi DANA, sementara persepsi kemudahan tidak menunjukkan pengaruh signifikan.

Berdasarkan landasan teoritis dan hasil penelitian terdahulu, penelitian ini mengembangkan proposisi bahwa persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan QRIS berpengaruh langsung terhadap keputusan penggunaan GoPay, serta berpengaruh tidak langsung melalui mediasi kepuasan pengguna. Model konseptual yang dibangun mengintegrasikan TAM dan ECT untuk memberikan pemahaman komprehensif tentang proses adopsi dan keberlanjutan penggunaan teknologi pembayaran digital di kalangan mahasiswa perguruan tinggi swasta di Kota Malang.

### **3. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain *explanatory* yang bertujuan menguji dan menjelaskan pengaruh persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan QRIS terhadap keputusan penggunaan GoPay melalui kepuasan pengguna sebagai variabel *intervening* (Creswell, 2014). Populasi penelitian adalah mahasiswa aktif di tiga perguruan tinggi swasta di Kota Malang, yaitu Universitas Widya Gama (1.527 mahasiswa), Institut Asia (1.299 mahasiswa), dan Universitas Gajayana (1.538 mahasiswa) yang menggunakan layanan QRIS melalui GoPay. Sampel sebanyak 72 responden ditentukan menggunakan *sample size calculator* dengan tingkat kepercayaan 95% dan *margin error* 10%, dipilih melalui teknik *probability sampling* dengan metode *simple random sampling* yang dikombinasikan dengan *disproportionate stratified random sampling* (Sekaran & Bougie, 2016). Data primer dikumpulkan menggunakan kuesioner terstruktur berbasis skala Likert 5 poin yang disebarakan melalui platform Google Forms selama periode Mei-Juni 2025. Instrumen penelitian mengadaptasi indikator dari Technology Acceptance Model (F. Davis, 1989; F. D. Davis, 1989) untuk variabel persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan, serta model kesuksesan sistem informasi (DeLone & McLean, 2003) untuk variabel kepuasan pengguna.

Analisis data dilakukan menggunakan metode *Partial Least Square* (PLS) melalui aplikasi SmartPLS yang mampu menguji hubungan kompleks antar variabel laten tanpa memerlukan asumsi distribusi normal (Hair et al., 2014). Evaluasi model pengukuran (*outer model*) dilakukan melalui pengujian validitas konvergen dengan kriteria *loading factor* minimal 0,60, validitas diskriminan menggunakan kriteria Fornell-Larcker, serta reliabilitas komposit dengan nilai minimal 0,70 (Ghozali & Latan, 2025). Model struktural (*inner model*)

dievaluasi berdasarkan nilai R-square untuk mengukur kekuatan pengaruh, *predictive relevance* ( $Q^2$ ) untuk menilai kualitas prediksi model, dan *goodness of fit* untuk mengevaluasi ketepatan model secara keseluruhan. Pengujian mediasi menggunakan metode (Baron & Kenny, 1986) untuk mengidentifikasi peran kepuasan pengguna sebagai mediasi penuh, parsial, atau tanpa mediasi dalam hubungan antara persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan terhadap keputusan penggunaan GoPay. Seluruh pengujian hipotesis dilakukan pada tingkat signifikansi alpha 0,05 dengan nilai t-statistik minimal 1,96.

#### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

##### **Gambaran Umum Perusahaan**

GoPay adalah layanan dompet digital yang dikembangkan oleh PT Dompet Anak Bangsa sebagai bagian integral dari ekosistem Gojek, didirikan oleh Aldi Haryoprato dan memperoleh lisensi resmi Bank Indonesia pada 17 Juni 2014 dengan nomor izin 16/98/DKSP, kemudian terintegrasi ke aplikasi Gojek pada 2015 dengan layanan GoRide, GoSend, GoShop, dan GoFood. Perusahaan mencapai milestone penting sebagai pionir uang elektronik pertama di Indonesia yang meluncurkan sistem pembayaran QRIS pada Mei 2018, dimulai dari segmen warung makan hingga ekspansi ke transportasi publik dan institusi pendidikan, serta mengalami transformasi struktural melalui merger Gojek-Tokopedia membentuk GoTo Group pada 2021 dan meluncurkan aplikasi standalone pada Juli 2023. Dengan visi menjadi platform dompet digital terdepan yang memberikan kemudahan akses finansial kepada seluruh lapisan masyarakat Indonesia, GoPay menjalankan misi menghadirkan solusi keuangan digital yang *accessible*, *secure*, dan *reliable* sambil mengakselerasi inklusi keuangan digital dan mendukung UMKM melalui ekosistem pembayaran terintegrasi. Pencapaian GoPay mencakup penghargaan *Google Play Best of 2023 Award* untuk kategori Aplikasi Terbaik dan Aplikasi Harian Terbaik, serta mempertahankan dominasi pasar dengan menguasai 88% market share industri e-wallet Indonesia berdasarkan riset Populix 2025.

##### **Karakteristik Responden**

Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 73 mahasiswa dari Perguruan Tinggi Swasta di Kota Malang yang telah menggunakan layanan pembayaran GoPay dengan teknologi QRIS. Kriteria seleksi responden didasarkan pada pengalaman penggunaan GoPay untuk transaksi pembayaran menggunakan QRIS minimal satu kali dalam tiga bulan terakhir. Proses pengumpulan data dilaksanakan melalui penyebaran kuesioner terstruktur yang dirancang

untuk mengukur persepsi manfaat, kemudahan penggunaan, kepuasan pengguna, dan keputusan penggunaan GoPay. Karakteristik demografis responden dianalisis berdasarkan lima dimensi utama yaitu jenis kelamin, usia, asal perguruan tinggi, lama penggunaan GoPay, dan frekuensi penggunaan layanan.

**Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase (%)
Laki-laki	31	42.05
Perempuan	42	57.5
<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>100</b>

Sumber: Data primer diolah, 2025

Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan dominasi partisipan perempuan sebesar 57,5% (42 responden) dibandingkan laki-laki 42,05% (31 responden). Fenomena ini mengindikasikan bahwa mahasiswa perempuan menunjukkan tingkat adopsi dan partisipasi yang lebih tinggi dalam penggunaan layanan pembayaran digital melalui teknologi QRIS. Temuan ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa perempuan cenderung lebih *receptive* terhadap inovasi teknologi finansial, khususnya dalam konteks kemudahan dan keamanan transaksi. Profil demografis usia responden didominasi oleh kelompok usia 21-23 tahun sebesar 64,04% (47 responden), diikuti kelompok 18-20 tahun 24,07% (18 responden), 24-26 tahun 8,02% (6 responden), dan 27-29 tahun 2,07% (2 responden). Konsentrasi responden pada rentang usia 18-23 tahun mencapai 88,11% (65 responden), yang merepresentasikan Generasi Z dengan karakteristik *digital native* dan tingkat adaptasi teknologi yang superior.

**Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

Usia	Jumlah	Presentase (%)
18-20 tahun	18	24.07
21-23 tahun	47	64.04
24-26 tahun	6	8.02
27-29 tahun	2	2.07
<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>100</b>

Sumber: Data primer diolah, 2025

Distribusi responden berdasarkan asal institusi menunjukkan mayoritas berasal dari Universitas Widya Gama Malang 57,05% (42 responden), Universitas Gajayana Malang 27,04% (20 responden), dan Institut Asia Malang 15,01% (11 responden). Dominasi Universitas Widya Gama Malang mengindikasikan tingkat penetrasi teknologi pembayaran digital yang tinggi di kalangan mahasiswa institusi tersebut. Analisis lama penggunaan GoPay menunjukkan mayoritas responden telah menggunakan layanan selama 6 bulan hingga 1 tahun (39,07%), diikuti 1-2 tahun (32,09%), kurang dari 6 bulan (16,04%), dan lebih dari 2 tahun

(11,00%). Sebanyak 83,16% responden telah menggunakan GoPay selama minimal 6 bulan, menunjukkan pengalaman pengguna yang matang untuk menilai persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan.

**Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Perguruan Tinggi**

<b>Pendidikan Terakhir</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Presentase (%)</b>
Universitas Widya Gama Malang	42	57,05
Institut Asia Malang	11	15.01
Universitas Gajayana Malang	20	27.04

Sumber: Data primer diolah, 2025

Pola frekuensi penggunaan GoPay didominasi oleh kategori 3-4 kali seminggu (49,03%), beberapa kali sebulan (21,09%), 1-2 kali seminggu (17,08%), dan setiap hari (11,00%). Temuan ini menunjukkan 78,08% responden menggunakan GoPay dengan frekuensi minimal 1-2 kali per minggu, mengindikasikan integrasi layanan ke dalam rutinitas transaksi sehari-hari mahasiswa. Tingkat frekuensi penggunaan yang tinggi ini memberikan validitas terhadap kemampuan responden dalam mengevaluasi aspek manfaat, kemudahan penggunaan, dan kepuasan pengguna GoPay dengan teknologi QRIS secara komprehensif dan objektif.

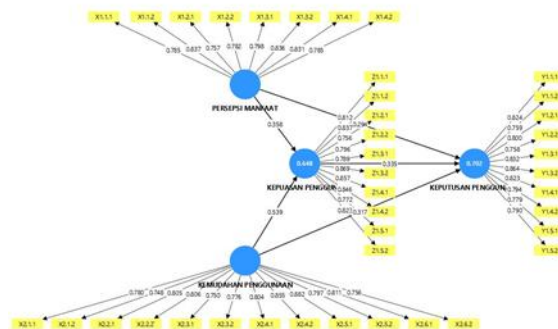
### **Hasil Analisis Statistik Deskriptif**

Analisis statistik deskriptif dalam penelitian ini menggunakan interpretasi skor berdasarkan Hair (2014) dengan rentang nilai 1,00-1,80 (sangat tidak baik), 1,81-2,60 (tidak baik), 2,61-3,40 (cukup), 3,41-4,20 (baik), dan 4,21-5,00 (sangat baik). Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel persepsi manfaat memiliki nilai rata-rata sebesar 3,91, mengindikasikan bahwa responden menilai manfaat penggunaan QRIS melalui GoPay dalam kategori baik. Distribusi jawaban menunjukkan 46% responden setuju dan 26% sangat setuju terhadap pernyataan yang diberikan. Indikator kemudahan untuk dipelajari menunjukkan nilai tertinggi (4,00), sementara kemudahan penguasaan memiliki nilai terendah (3,79).

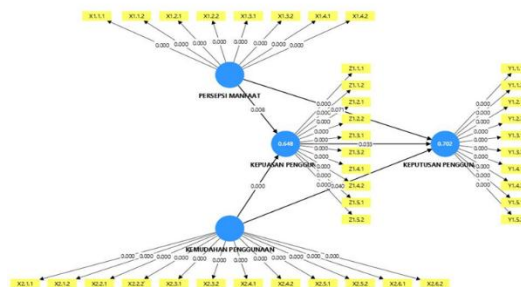
Variabel kemudahan penggunaan QRIS menunjukkan rata-rata sebesar 3,95, dengan 42% responden menyatakan setuju dan 31% sangat setuju. Indikator kemudahan untuk dipelajari dan kemudahan menjadi terampil memiliki nilai tertinggi masing-masing 4,08, sedangkan responsivitas sistem menunjukkan nilai terendah (3,81). Hal ini mengindikasikan adanya kendala dalam kecepatan respon sistem yang mempengaruhi pengalaman pengguna. Variabel keputusan penggunaan memiliki rata-rata 3,97 dengan 46% responden setuju, sementara kepuasan pengguna menunjukkan nilai tertinggi yaitu 4,03 dengan 46% setuju dan 33% sangat setuju.

## Hasil Analisis Statistik Inferensial

Evaluasi model pengukuran melalui validitas konvergen menunjukkan hasil yang memuaskan dengan semua nilai *outer loading* melebihi 0,50 dan nilai *Average Variance Extracted* (AVE) pada setiap variabel laten memenuhi standar minimum 0,50. Variabel persepsi manfaat memiliki AVE sebesar 0,637, kemudahan penggunaan sebesar 0,667, keputusan penggunaan 0,644, dan kepuasan pengguna 0,643. Hasil ini mengonfirmasi bahwa setiap indikator variabel valid secara konvergen dan mampu mengukur konstruk laten yang dimaksud. Pengujian validitas diskriminan menggunakan kriteria Fornell-Larcker menunjukkan bahwa nilai akar kuadrat AVE pada setiap variabel lebih besar dibandingkan korelasi dengan konstruk lainnya. Nilai akar kuadrat AVE untuk kemudahan penggunaan (0,798), kepuasan pengguna (0,817), keputusan penggunaan (0,803), dan persepsi manfaat (0,802) membuktikan terpenuhinya persyaratan validitas diskriminan. Reliabilitas konstruk diukur melalui *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha* yang semuanya menunjukkan nilai di atas 0,7, dengan rentang nilai 0,935-0,955 untuk *Composite Reliability* dan 0,921-0,948 untuk *Cronbach's Alpha*.



**Gambar 1. Outer Model**  
Sumber : Data primer diolah, 2025



**Gambar 2. Bootstrapping Uji Statistik**  
Sumber : Data primer diolah, 2025

Evaluasi model struktural melalui R-Square menunjukkan bahwa variabel persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan secara bersama-sama mampu menjelaskan 64,8%

variansi kepuasan pengguna, sementara ketiga variabel tersebut menjelaskan 70,2% variansi keputusan penggunaan. Nilai Q-Square sebesar 0,363 mengkategorikan model dalam kategori kuat, dan *Goodness of Fit* sebesar 0,662 menunjukkan ketepatan model secara keseluruhan.

### **Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Mediasi**

Pengujian hipotesis mediasi menggunakan metode *bootstrapping* dengan sampel 5000 menunjukkan hasil yang beragam untuk kedua jalur mediasi yang diuji. Hipotesis keenam mengenai peran mediasi kepuasan pengguna dalam hubungan kemudahan penggunaan terhadap keputusan penggunaan terbukti signifikan dengan koefisien jalur 0,181 ( $t$ -statistik = 2,047;  $p$ -value = 0,041 < 0,05). Temuan ini mengkonfirmasi bahwa kemudahan penggunaan QRIS dapat meningkatkan keputusan penggunaan GoPay secara tidak langsung melalui peningkatan kepuasan pengguna. Sebaliknya, hipotesis ketujuh mengenai mediasi kepuasan pengguna dalam hubungan persepsi manfaat terhadap keputusan penggunaan tidak terbukti signifikan dengan koefisien 0,120 ( $t$ -statistik = 1,369;  $p$ -value = 0,171 > 0,05). Hasil ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna tidak berperan sebagai mediator dalam hubungan persepsi manfaat dengan keputusan penggunaan, mengindikasikan jalur mediasi yang berbeda untuk kedua variabel independen dalam konteks adopsi teknologi pembayaran digital di kalangan mahasiswa.

### **Pembahasan**

Penelitian ini menganalisis determinan keputusan penggunaan GoPay pada mahasiswa perguruan tinggi swasta di Kota Malang melalui pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM). Temuan menunjukkan pola adopsi teknologi yang kompleks dimana tidak semua konstruk TAM berpengaruh konsisten terhadap variabel dependen. Persepsi manfaat menunjukkan pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap keputusan penggunaan, mengindikasikan bahwa mahasiswa sebagai *digital native* telah menganggap manfaat pembayaran digital sebagai atribut dasar yang tidak lagi menjadi diferensiasi kuat dalam pengambilan keputusan. Fenomena ini kontradiktif dengan penelitian (Ambarwati, 2019) dan (Ningsih et al., 2021) yang membuktikan signifikansi persepsi manfaat pada konteks serupa, serta bertentangan dengan temuan (Alfani & Ariani, 2023) yang menunjukkan manfaat sebagai determinan terkuat keputusan penggunaan QRIS.

Sebaliknya, kemudahan penggunaan menunjukkan pengaruh positif signifikan terhadap keputusan penggunaan, mengkonfirmasi validitas TAM dalam konteks aplikasi pembayaran digital Indonesia. Hasil ini konsisten dengan temuan (Putri & Andarini, 2022) dan (Hajar et al., 2024), menegaskan bahwa mahasiswa memprioritaskan efisiensi dan simplisitas *interface* dalam adopsi teknologi. Kemudahan penggunaan juga menunjukkan pengaruh sangat

signifikan terhadap kepuasan pengguna, mengindikasikan peran krusial *user experience* dalam membentuk evaluasi positif aplikasi. Hal ini sejalan dengan penelitian (Putra, 2024) yang membuktikan kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan QRIS.

Kepuasan pengguna terbukti berperan sebagai mediator parsial, dimana kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan melalui kepuasan, sementara jalur mediasi persepsi manfaat tidak signifikan. Temuan ini mengkonfirmasi penelitian (Nugrahaningrum & Raharja, 2025) mengenai peran mediasi kepuasan dalam adopsi teknologi pembayaran digital. Implikasi strategis menunjukkan bahwa penyedia layanan GoPay harus memprioritaskan investasi pada optimalisasi *user interface* dan *user experience* dibandingkan komunikasi manfaat fungsional, mengingat mahasiswa memiliki ekspektasi tinggi terhadap kemudahan dan efisiensi dalam berinteraksi dengan teknologi pembayaran digital, sebagaimana dikonfirmasi oleh (Ramadhan et al., 2023).

## **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

Investigasi empiris terhadap determinan adopsi teknologi pembayaran digital mengungkapkan kompleksitas perilaku konsumtif mahasiswa dalam konteks teknologi finansial. Kemudahan operasional sistem QRIS melalui platform GoPay menunjukkan signifikansi statistik sebagai prediktor utama preferensi penggunaan, sementara persepsi utilitas fungsional tidak memperlihatkan kontribusi determinatif yang signifikan. Kepuasan konsumen memediasi hubungan kausal antara kemudahan operasional dan keputusan adopsi teknologi, namun tidak berperan sebagai intervening variable dalam relasi persepsi manfaat dengan keputusan penggunaan. Temuan ini mengindikasikan bahwa mahasiswa sebagai digital native memprioritaskan efisiensi interface dibandingkan nilai tambah fungsional dalam proses pengambilan keputusan teknologi pembayaran digital.

### **Saran**

Optimalisasi *user experience interface* GoPay melalui simplifikasi navigasi dan peningkatan responsivitas sistem untuk meningkatkan *satisfaction rate* pengguna mahasiswa. Pengembangan strategi komunikasi yang menekankan aspek kemudahan operasional *rather than functional benefits* dalam targeting segmen mahasiswa. Implementasi *continuous improvement* pada sistem teknologi pembayaran untuk mempertahankan *competitive advantage* dalam industri fintech Indonesia.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Peneliti menyampaikan apresiasi kepada seluruh mahasiswa Perguruan Tinggi Swasta di Kota Malang yang berpartisipasi sebagai responden penelitian. *Gratitude* juga ditujukan kepada pihak institusi akademik yang memberikan dukungan fasilitas penelitian serta akses data. Artikel ini merupakan bagian dari penelitian independen yang bertujuan mengkaji dinamika adopsi teknologi finansial digital di kalangan generasi muda Indonesia.

## DAFTAR REFERENSI

- Alfani, & Ariani. (2023). Pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan, risiko dan kepercayaan terhadap keputusan menggunakan uang elektronik (QRIS). *Edunomika*, 8(1), 1–8. <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jie/article/view/11256>
- Ambarwati, D. (2019). Pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan dan persepsi kepercayaan terhadap keputusan penggunaan GoPay pada mahasiswa STIE AUB Surakarta. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*, 6(1), 88–103.
- Brown, E. D., Lee, H., Scott, D., & Cummings, G. G. (2014). Efficacy of continuation/maintenance electroconvulsive therapy for the prevention of recurrence of a major depressive episode in adults with unipolar depression: A systematic review. *The Journal of ECT*, 30(3), 195–202.
- Chuttur, M. (2009). Overview of the Technology Acceptance Model: Origins, developments and future directions. *Sprouts: Working Papers on Information Systems*, 9(37), 1–23. <https://doi.org/10.1021/jf001443p>
- Davis, F. (1989). User acceptance of information systems: The Technology Acceptance Model (TAM). Division of Research School of Business Administration.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–339. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Ghozali, I., & Latan, H. (2025). *Partial least squares: Konsep, teknik dan aplikasi menggunakan program SmartPLS 3.0 untuk penelitian empiris (4th ed.)*. Badan Penerbit UNDIP.
- Hajar, T., Lubis, P., & Roihan, M. (2024). Analisis pengaruh persepsi kemudahan dan persepsi manfaat terhadap kepuasan pengguna QRIS sebagai layanan digital pada mahasiswa pengguna QRIS di Universitas Jambi. *Bertuah: Journal of Shariah and Islamic Economics*, 5(1), 112–117. <https://www.ejournal.kampusmelayu.ac.id/index.php/Bertuah/article/view/785>
- Komdigi. (2025). Manfaatkan peluang ekonomi digital, Menko Perekonomian: Jadi pemain bukan target pasar. <https://www.komdigi.go.id/Berita/Berita-Pemerintahan/Detail/Manfaatkan-Peluang-Ekonomi-Digital-Menko-Perekonomian-Jadi-Pemain-Bukan-Target-Pasar>

- Koswara, A. (2024). Pembuatan dan pengelolaan metode pembayaran QRIS pada UMKM Ayam Goreng Teh Iwin di Cileunyi–Bandung. *Jurnal Pengabdian Masyarakat STIE Surakarta*, 3(2), 304–312.
- Madjid, Z. (2025). Transaksi QRIS tap tembus Rp 3,24 miliar sebulan setelah diluncurkan. CNBC Indonesia. <https://www.cnbcindonesia.com/market/20250425133218-17-628739/transaksi-qr-is-tap-tembus-rp-324-miliar-sebulan-setelah-diluncurkan>
- Mawardi, T. F. R., & Probowo, B. (2023). The influence of perceived benefit, perceived convenience and trust on the decision to use the DANA e-wallet application (Study on UPN Veterans East Java FISIP Students). *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 4(4), 3733–3741. <http://journal.yrpioku.com/index.php/msej>
- Moore, G. C., & Benbasat, I. (2023). Development of an instrument to measure the perceptions of adopting an information technology innovation. *Information Systems Research*, 2(3), 192–222.
- Ningsih, H. A., Sasmita, E. M., & Sari, B. (2021). Persepsi risiko terhadap keputusan menggunakan uang elektronik (QRIS) pada mahasiswa. *Jurnal IKRA-ITH Ekonomika*, 4(1), 1–9.
- Nugrahaningrum, K. F., & Raharja, E. (2025). Pengaruh persepsi manfaat, kemudahan penggunaan, kepercayaan terhadap keputusan menggunakan QRIS dengan sikap sebagai variabel intervening [Doctoral dissertation, Universitas Diponegoro].
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469.
- Putra, D. D. S. (2024). Pengaruh persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan terhadap keputusan penggunaan QRIS (Studi kasus pada masyarakat Kota Madiun). Seminar Inovasi Manajemen Bisnis dan Akuntansi (SIMBA) 6 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun, 269–277.
- Putri, N. M. E., & Andarini, S. (2022). Pengaruh self-control dan financial attitude terhadap financial management behavior pengguna layanan Buy Now Pay Later. *Jurnal Ekonomi Akuntansi dan Manajemen*, 21(1), 60–74. <https://doi.org/10.19184/jeam.v21i1.30594>
- Rachman, A. (2025). Dipermasalahan AS, transaksi QRIS ternyata meroket 169%. CNBC Indonesia. <https://www.cnbcindonesia.com/market/20250423150146-17-628156/dipermasalahan-as-transaksi-qr-is-ternyata-meroket-169>
- Ramadhan, D., Asri, H. R., Gisijanto, H. A., Hartanti, N. D., & Setyarini, E. (2023). Pengaruh persepsi kemudahan, persepsi manfaat, gaya hidup dan literasi keuangan digital terhadap keputusan penggunaan QRIS pada generasi muda. *Revenue: Lentera Bisnis Manajemen*, 1(04), 162–170. <https://doi.org/10.59422/lbm.v1i04.168>
- Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). Theoretical extension of the technology acceptance model: Four longitudinal field studies. *Management Science*, 46(2), 186–204. <https://doi.org/10.1287/mnsc.46.2.186.11926>