

Perilaku Pelanggan Dalam Penggunaan Qris Untuk Pembayaran Tagihan Iuran Pengelolaan Apartemen Pt Xyz Di Kabupaten Bekasi

Kristina Natalia Simarmata¹, Zoel Hutabarat²

^{1,2}Universitas Pelita Harapan

E-mail : natalia.kns89@gmail.com¹, zoel.hutabarat@uph.edu²

ABSTRACT

This research aims to determine perceived usefulness, perceived ease of use, trust, attitudes towards use and intention to use. The object of this research is apartment residents, one of the apartments in Bekasi. The subjects of this research are all residents who have been charged environmental management fees at the PT XYZ apartment. The sampling technique in this research was non-probability purposive sampling and took 277 respondents who participated and after eliminating invalid respondents, the number of valid respondents was 200 respondents, using an electronic questionnaire. The data obtained, collected and analyzed using the Partial Least Square - Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method with SmartPLS software. The statistical test used in this research is one-tailed, namely 1.645 with a significance level of 0.05. The results of this research show that perceived usefulness and attitude toward use influence the intention to use QRIS in paying management fee bills, while perceived ease of use and trust do not influence the intention to use QRIS in paying management fee bills. The managerial implications of this research provide customer satisfaction and also simplify the payment collection process for management.

Keywords: QRIS, Perceived Usefulness, Perceived Ease to Use, Trust, Attitude Toward Using And, Behavioral Intention to Use.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi kegunaan yang dirasakan, persepsi kemudahan penggunaan, kepercayaan, sikap terhadap penggunaan serta niat untuk menggunakan. Objek dari penelitian ini adalah penghuni apartemen, salah satu apartemen yang berada di Bekasi. Subjek penelitian ini adalah seluruh penghuni yang sudah dikenakan tagihan iuran pengelolaan lingkungan di apartemen PT XYZ. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *non-probability purposive sampling* serta mengambil sebanyak 277 responden yang berpartisipasi dan setelah menghilangkan responden yang tidak valid, maka jumlah responden yang valid sebanyak 200 responden, dengan menggunakan kuesioner elektronik. Data yang diperoleh, dikumpulkan serta dianalisis dengan menggunakan metode *Partial Least Square – Structural Equation Modelling* (PLS-SEM) dengan *software* SmartPLS. Uji statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah *one-tailed* yaitu 1.645 dengan tingkat signifikansi 0.05. Hasil penelitian ini menunjukkan *perceived usefulness*, dan *attitude toward using* berpengaruh terhadap niat untuk menggunakan QRIS dalam pembayaran tagihan iuran pengelolaan, sedangkan *perceived ease to use* dan *trust* tidak berpengaruh terhadap niat

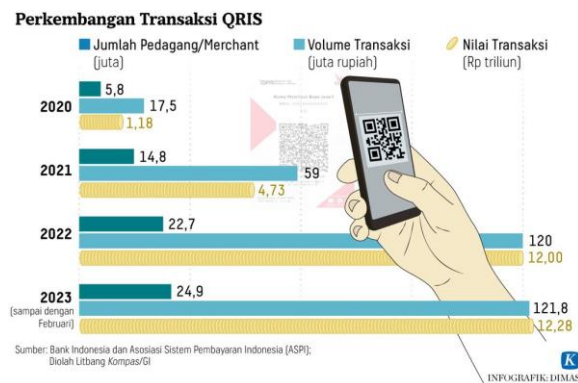
menggunakan QRIS dalam pembayaran tagihan iuran pengelolaan. Implikasi manajerial dari penelitian ini memberikan kepuasan pelanggan dan juga menyederhanakan proses pengumpulan pembayaran bagi manajemen.

Kata Kunci: *QRIS, Perceived Usefulness, Perceived Ease to Use, Trust, Attitude Toward Using And, Behavioral Intention to Use.*

PENDAHULUAN

Dalam era saat ini, hampir seluruh penduduk di dunia termasuk Indonesia menikmati kemajuan teknologi. Jika kita berbicara tentang teknologi, kita tidak bisa lepas dari internet dan perangkat teknologi. We Are Social dan Hootsuite menyebutkan bahwa pengguna internet di dunia pada Oktober 2023 tercatat mencapai 5,3 miliar ini artinya 65,7% dari populasi di dunia telah menggunakan internet (Rizaty, 2023). Per Januari 2023, 276,4 juta orang di Indonesia telah menggunakan internet, ini artinya 77% dari populasi telah menggunakan internet (Annur, 2023).

Bank Indonesia menyebutkan melalui Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) pada 14 Agustus 2014 dan visi Go Digital tahun 2020 yang didukung oleh pemerintah Indonesia, Cashless Society memiliki potensi besar untuk berkembang di Indonesia. Pada tahun 2019 saat ulang tahun Kemerdekaan RI yang ke 74 tahun, Bank Indonesia meluncurkan QRIS (QR Code Indonesia Standard). Pelaksanaan QRIS sendiri efektif per 1 Januari 2020 di seluruh Indonesia. Berikut perkembangan transaksi QRIS dari awal peluncurannya sampai dengan Februari 2023.



Gambar. 1.1 Perkembangan Transaksi QRIS Tahun 2020 – Feb 2023)

Sumber:

<https://www.kompas.id/baca/ekonomi/2023/07/13/mendamba-kembali-qr-is-yang-bebas-tarif> (2023)

Dengan QRIS, masyarakat tidak perlu lagi repot-repot menggunakan uang tunai cukup dengan memindai kode QR, dengan menggunakan aplikasi uang elektroniknya masyarakat dapat dengan mudah melakukan transaksi. Tidak hanya UMKM, industri peroperti saat ini juga menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran dalam transaksi keuangannya, seperti halnya PT XYZ apartemen yang berada di Kabupaten Bekasi. PT XYZ pada bulan September 2023 mulai menggunakan QRIS sebagai opsi metode pembayaran untuk iuran pengelolaan. Sejak diadakannya opsi pembayaran ini, perilaku pelanggan dalam transaksi keuangan seperti membayar tagihan iuran pengelolaan lingkungan apartemen PT XYZ di Bekasi mengalami perubahan dalam situasi baru ini.

Tabel.1.1 Jumlah unit yang sudah cetak tagihan dengan cara bayar yang digunakan dalam pembayaran Iuran Pengelolaan

Periode	Total Unit di Billing	Cara Bayar			Persentase		
		Transfer	QRIS	EDC	Transfer	QRIS	EDC
Sept	2.216	1.693	171	5	76,3%	7,7%	0,36%
Oct	2.354	1.444	536	6	61,3%	22,7%	0,25%
Nov	2.383	1.560	425	6	65,4%	17,8%	0,25%
Dec	2.489	1.570	513	6	63,0%	20,6%	0,24%
Jan	2.654	1.678	548	6	63,2%	20,6%	0,22%
Feb	2.805	1.561	781	6	55,6%	27,8%	0,21%
Mar	2.998	1.680	844	6	56,0%	28,1%	0,20%

Sumber: Laporan Finance PT XYZ (2023-2024)

Jika dilihat dari tabel 1.1 pembayaran dengan menggunakan cara bayar QRIS pada apartemen PT XYZ setiap bulannya mengalami peningkatan, kenaikan berkisar di 2 – 7% dalam setiap bulan. Pada bulan maret 2024 sebanyak 844 penghuni atau setara dengan 28,1% dari total unit yang sudah ke billing menggunakan QRIS untuk melakukan pembayaran iuran pengelolaan. Jika dilihat dari tabel diatas maka pada bulan-bulan berikutnya persentase penghuni yang akan menggunakan QRIS dalam pembayaran iuran pengelolaan dipercaya dapat terus bertambah.

Sebagai metode pembayaran tambahan yang di tawarkan PT XYZ, QRIS diharapkan dapat memudahkan penghuni apartemen dalam melakukan pembayaran tagihan serta memberikan pelayanan yang maksimal untuk penghuni. Adapun manfaat lain yang dapat diterima penghuni dalam penggunaan QRIS yaitu penghuni dapat menghindari masalah transaksi seperti error, gagal bayar, salah nomor rekening tujuan, salah nominal pembayaran dan dikenakan biaya tambahan dengan mudah karena infrastruktur QRIS yang memadai.

Untuk mengetahui cara bayar apa yang digemari penghuni dalam pembayaran iuran pengelolaan dan apa yang menjadi alasan penghuni menggunakan cara bayar tersebut

penelitian ini melakukan pra survey kepada 15 responden penghuni.

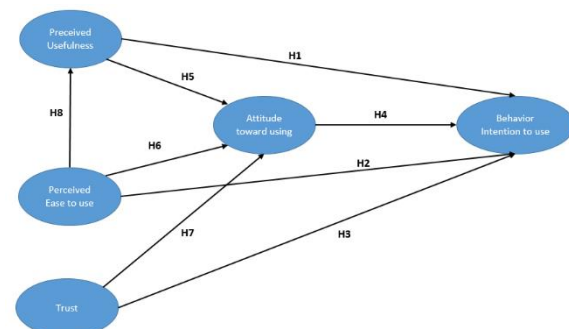
Tabel.1.2 Cara bayar yang digunakan beserta alasannya

No	Umur	Jenis Kelamin	Cara Bayar	Alasan menggunakan cara bayar tersebut.
1	43 – 58 Tahun	Laki-Laki	Transfer	Tidak sulit karena tidak memerlukan dua device. Jika menggunakan QRIS jauh lebih sulit
2		Laki-Laki		
3		Laki-Laki		
4		Perempuan		
5	27 – 42 Tahun	Perempuan	Transfer	Tidak ada manfaat yang di dapat
6		Laki-Laki		
7		Laki-Laki		
8	27 – 42 Tahun	Laki-Laki	Transfer	Tidak percaya karena tidak bertemu langsung dan nominal cukup besar.
9		Laki-Laki		
10		Laki-Laki		
11		Laki-Laki		
12	27 – 42 Tahun	Laki-Laki	QRIS	Lebih mudah/gampang
13		Perempuan		
14	43 – 58 Tahun	Perempuan	QRIS	Dapat manfaat, karena tidak dikenakan biaya tambahan diluar tagihan.
15		Perempuan		

Sumber: Data wawancara PT XYZ (2024)

Dari beberapa alasan diatas, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menyelidiki variabel yang dapat memengaruhi keinginan penghuni untuk menggunakan QRIS sebagai alat pembayaran iuran pengelolaan, adapun beberapa faktor-faktor yang akan diteliti yaitu *perceived usefulness*, *perceived ease to use*, *trust* dan *attitude toward using*.

Sehingga model penelitiannya dirumuskan sebagai berikut.



Gambar. 2.1 Kerangka Penelitian
Diadaptasi dari Syah et al. (2022)

TINJAUAN PUSTAKA

QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*)

Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) yang dibaca kris merupakan metode pembayaran yang menggunakan kode QR dari Bank Indonesia

dan ASPI (Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia) di mana transaksi menjadi lebih cepat, lebih mudah, dan lebih aman (Salehudin, 2023).

IPL (Iuran Pengelolaan Lingkungan) Apartemen

IPL Apartemen yaitu adalah pengeluaran yang harus ditanggung oleh penghuni apartemen, untuk membayar iuran untuk pemeliharaan gedung, pekarangan dan juga area bersama di apartemen (Krisnawati, 2023).

Variabel *Perceived Usefulness* (Persepsi Kegunaan yang dirasakan)

Kegunaan yang dirasakan yaitu, bahwa untuk dapat mendorong calon pengguna teknologi/sistem, diperlukan adanya kegunaan yang dapat dirasakan oleh pengguna terhadap teknologi yang akan digunakannya (Hong, 2024; Wu, 2023; Silva et al 2023)

Variabel *Perceived ease of Use* (Persepsi Kemudahan Penggunaan)

Kemudahan yang dirasakan adalah sejauh mana pengguna merasa tidak memerlukan tenaga yang extra, usaha yang besar untuk dapat menggunakan dan mempelajari teknologi/sistem yang akan digunakan (Lee, 2023; Paramita dan Hidayat, 2023; Rachmi et al, 2023).

Variabel *Trust* (Kepercayaan)

Trust merupakan keyakinan seseorang terhadap pihak lain di dalam sebuah hubungan yang percaya bahwa pihak lain tersebut berperilaku dengan cara yang diharapkan bahkan ketika ada resiko ataupun ketidakpastian (Fajri et al., 2019; Kınış & Tanova, 2022; Almagrashi et al. 2023).

Variabel *Attitude toward using* (Sikap Terhadap Penggunaan)

Sikap terhadap penggunaan menjelaskan bagaimana penilaian dan perasaan seseorang terhadap penggunaan teknologi/sistem mempengaruhi niat atau keinginannya untuk menggunakan teknologi/sistem tersebut (Syah et al., 2022; Wisarnses, 2023; Wang et al., 2023).

Variabel *Behavioral intention to use* (Niat pelaku untuk menggunakan)

Niat pelaku untuk menggunakan adalah reaksi seseorang terhadap teknologi/sistem tersebut dan seseorang merasa senang menggunakan teknologi/sistem tersebut jika memiliki kegunaan, kemudahan dan dapat dipercaya bagi dirinya (Setiawan, 2022; Almagrashi et al., 2023; Zin et al., 2023).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang menjelaskan niat penghuni menggunakan QRIS dalam pembayaran IPL. Metode kuantitatif dipilih karena memungkinkan untuk mengumpulkan data yang dapat digeneralisasikan dan menguji hubungan antar variabel. Desain penelitian menggunakan kuesioner, dimana peneliti menghimpun data kuantitatif dengan cara mengajukan beberapa jenis pertanyaan kepada responden. Responden dalam menjawab pertanyaan dalam kuesioner tersebut secara mandiri dan authentic tanpa ada campur tangan dari peneliti. Unit analisis dalam penelitian ini adalah penghuni dari hunian apartemen PT XYZ di Kabupaten Bekasi.

Penelitian ini menggunakan variabel independen (*perceived usefulness*, *perceived ease to use*, *trust* dan *attitude toward using*) dan variabel dependen (*behavioral Intention to use*). Masing-masing variabel diukur

menggunakan indikator yang telah diuji reliabilitas dan validitasnya. Populasi penelitian adalah penghuni dari hunian apartemen PT XYZ di Kabupaten Bekasi yang sudah dicetak billing tagihan sampai dengan bulan Maret 2024. Metode *purposive sampling non-probability* digunakan untuk memilih sampling, yang memprioritaskan responden yang memiliki atribut khusus yang relevan dengan penelitian.

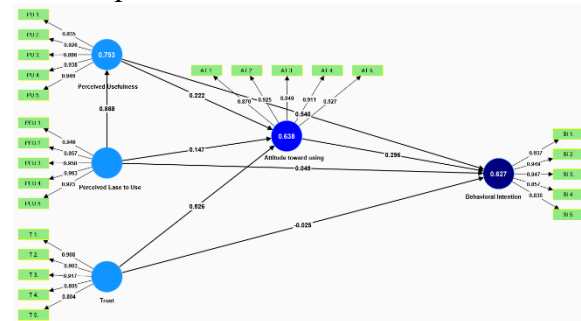
Data primer diperoleh melalui kuesioner, dan data sekunder diperoleh dari jurnal dan literatur terkait. Persepsi responden terhadap variabel yang diteliti diukur melalui skala Likert dalam pengumpulan data. Aplikasi SmartPLS digunakan untuk menilai validitas, reliabilitas dan hubungan antar variabel dalam data. Untuk menilai validitas dan reliabilitas menggunakan model *outer* sedangkan untuk menilai hubungan antar variabel menggunakan model *inner*. Uji multikolinearitas, R-Square, F-Square, dan uji hipotesis dilakukan untuk memastikan validitas dan signifikansi hasil penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini responden yang terlibat sebanyak 277 penghuni dari apartemen PT XYZ yang berada di kabupaten Bekasi dan setelah menghilangkan responden yang tidak valid maka jumlah responden yang valid sebanyak 200 responden. Mayoritas responden laki-laki (57,5%) status kepemilikan unit sebagai pemilik (89,5%) berusia 43-58 tahun (47,5%) dengan pendidikan sarjana (59,5%) pekerjaan sebagai karyawan/I (47,5%) dan frekuensi penggunaan sering (31,5%).

Analisis statistik deskriptif menunjukkan bahwa *perceived usefulness*,

perceived ease to use, *trust* dan *attitude toward using* dan *behavioral Intention to use* semuanya masuk kedalam kategori setuju oleh responden.



Gambar. 4.1 Path Diagram Outer Loading Model Pengukuran (Seluruh Indikator)

Sumber: Hasil Pengolahan Data SmartPLS.4.1.0.0

Tabel.4.1 Hasil Pengujian Validitas Konvergen Berdasarkan *Outer Loading* (Seluruh Indikator)

Variabel	Indikator	Outer/Factor Loading
<i>Perceived Usefulness</i> (PU)	PU1.	0,935
	PU2.	0,926
	PU3.	0,886
	PU4.	0,938
	PU5.	0,949
<i>Perceived Ease to use</i> (PEU)	PEU1.	0,946
	PEU2.	0,957
	PEU3.	0,958
	PEU4.	0,963
	PEU5.	0,923
<i>Trust</i> (T)	T1.	0,908
	T2.	0,903
	T3.	0,917
	T4.	0,805
	T5.	0,804
<i>Attitude toward using</i> (AT)	AT1.	0,870
	AT2.	0,925
	AT3.	0,949
	AT4.	0,911
	AT5.	0,927
<i>Behavioral Intention to use</i> (BI)	BI1.	0,937
	BI2.	0,949
	BI3.	0,947
	BI4.	0,857
	BI5.	0,830

Sumber: Hasil Pengolahan Data SmartPLS.4.1.0.0

Hasil dari pengujian pada tabel di atas, dapat terlihat bahwa semua indikator memiliki nilai outer loading $> 0,7$. Hal ini menunjukkan bahwa semua indikator dalam penelitian ini telah memenuhi syarat validitas konvergen.

Pengujian Validitas Diskriminan

Tabel. 4.2 Hasil Pengujian Validitas Diskriminan Model Berdasarkan Rasio HTMT

Variabel	Attitude toward using	Behavioral Intention to use	Perceived Ease to use	Perceived Usefulness	Trust
Attitude toward using					
Behavioral Intention to use	0,696				
Perceived Ease to use	0,711	0,734			
Perceived Usefulness	0,676	0,796	0,897		
Trust	0,785	0,568	0,676	0,588	

Sumber: Hasil Pengolahan Data SmartPLS.4.1.0.0

Hasil dari pengujian pada tabel di atas, dapat terlihat bahwa nilai HTMT kurang dari 1. Hal ini menunjukkan bahwa semua indikator pada semua variabel mampu mengukur variabel yang ditargetkan dan telah memenuhi syarat validitas diskriminan.

Tabel. 4.3 Hasil Pengujian Validitas Diskriminan Model Berdasarkan AVE

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)	Keterangan
Attitude toward using	0,840	Valid
Behavioral Intention to use	0,820	Valid
Perceived Ease to use	0,902	Valid
Perceived Usefulness	0,860	Valid
Trust	0,755	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data SmartPLS.4.1.0.0

Hasil dari pengujian pada tabel di atas, dapat terlihat bahwa nilai AVE lebih besar dari 0,5 dan nilai *composite reliability* diatas 0,7. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh

variabel sudah memenuhi syarat validitas diskriminan.

Pengujian Reliabilitas

Tabel.4.4 Hasil Pengujian Reliabilitas

Variabel	Composite Reliability (rho_c)	Keterangan
Attitude toward using	0,963	Reliabel
Behavioral Intention to use	0,958	Reliabel
Perceived Ease to use	0,979	Reliabel
Perceived Usefulness	0,968	Reliabel
Trust	0,939	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan Data SmartPLS.4.1.0.0

Hasil dari pengujian pada tabel di atas, dapat terlihat bahwa seluruh variabel memiliki nilai *Composite Reliability* (rho_c) lebih dari 0,7. Hal ini menunjukkan bahwa semua indikator dalam mengukur variabel telah memenuhi reliabilitas yang disyaratkan.

Kolinearitas *Variance Inflation Factor* (VIF)

Tabel.4.5 Hasil Uji Multikolinearitas (VIF)

Variabel Independen	Variabel Dependent		
	Attitude toward using VIF	Behavioral Intention to use VIF	Perceived Usefulness VIF
Attitude toward using		2,765	
Perceived Ease to use	4,834	4,894	1.000
Perceived Usefulness	4,056	4,192	
Trust	1,751	2,517	

Sumber: Hasil Pengolahan Data SmartPLS.4.1.0.0

Hasil dari pengujian pada tabel di atas, dapat terlihat bahwa nilai VIF dibawah 5. Hal ini menunjukkan bahwa variabel dalam penelitian memenuhi syarat dan tidak ada masalah multikolinearitas.

Koefisien Determinasi *R Square* (R^2)

Tabel.4.6 Nilai *R Square* (R^2)

Variabel Endogen	R Square (R^2)	Kriteria
Behavioral Intention to use	0,627	Moderat
Attitude toward using	0,638	Moderat
Perceived Usefulness	0,753	Kuat

Hasil dari pengujian pada tabel di atas nilai tersebut menjelaskan bahwa variabel

perceived usefulness dipengaruhi dengan kuat oleh variabel eksogen yakni *perceived ease to use* sebesar 0,753 (75,3%) dan sisanya 24,7% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini. Selanjutnya variabel *attitude toward using* dipengaruhi dengan sedang oleh variabel eksogen yakni *perceived usefulness*, *perceived ease to use* dan *trust* yaitu sebesar 0,638 (63,8%) dan sisanya 36,2% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini. Sementara *behavioral intention to use* dipengaruhi dengan sedang oleh variabel eksogen yakni *perceived usefulness*, *perceived ease to use*, *trust* dan *attitude toward using* sebesar 0,627 (62,7%) dan sisanya 37,3% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

Effect Size (F²)

Tabel.4.7 Nilai Effect Size (F²)

Pengaruh Besar (> 0,35)	Pengaruh Sedang (> 0,15)	Pengaruh Kecil (> 0,02)	Tidak Berpengaruh (< 0,02)
<i>Perceived Ease to use terhadap Perceived Usefulness</i>	<i>Perceived Usefulness terhadap Behavioral Intention to use</i>	<i>Attitude toward using terhadap Behavioral Intention to use</i>	<i>Perceived Ease to use terhadap Attitude toward using</i>
<i>Trust terhadap Attitude toward using</i>		<i>Perceived Usefulness terhadap Attitude toward using</i>	<i>Trust terhadap Behavioral Intention to use</i>

Sumber: Hasil Pengolahan Data SmartPLS.4.1.0.0

Hasil dari pengujian pada tabel di atas menunjukkan bahwa variabel *perceived ease to use* terhadap *perceived usefulness* memiliki nilai F² sebesar 3,056 dan variabel *trust* terhadap *attitude toward using* memiliki nilai F² sebesar 0,438 yang berarti memiliki pengaruh signifikan dengan kategori pengaruh besar. Variabel *perceived usefulness* terhadap *behavioral intention to use* memiliki nilai F² sebesar 0,187 yang berarti memiliki pengaruh signifikan dengan kategori sedang. Sebaliknya variabel *perceived ease to use* terhadap *attitude*

toward using memiliki nilai F² sebesar 0,012, variabel *perceived ease to use* terhadap *behavioral intention to use* memiliki nilai F² sebesar 0,001 dan *trust* terhadap *behavioral intention to use* memiliki nilai F² sebesar 0,001. Selanjutnya, variabel *attitude toward using* terhadap *behavioral intention to use* memiliki nilai F² sebesar 0,085 memiliki pengaruh signifikan dengan kategori kecil.

Tingkat Signifikansi Koefisien Jalur (Pengujian Hipotesis)

Tabel.4.1 Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh Langsung Model Struktural

Hipotesis	Jalur Hubungan	Original Sample	T Statistics	P Values	Keterangan
H1	<i>Perceived Usefulness -> Behavioral Intention to use</i>	0,540	5,211	0,000	Didukung
H2	<i>Perceived Ease to use -> Behavioral Intention to use</i>	0,049	0,376	0,353	Tidak Didukung
H3	<i>Trust -> Behavioral Intention to use</i>	-0,025	0,232	0,408	Tidak didukung
H4	<i>Attitude toward using -> Behavioral Intention to use</i>	0,296	2,192	0,014	Didukung
H5	<i>Perceived Usefulness -> Attitude toward using</i>	0,222	3,210	0,001	Didukung
H6	<i>Perceived Ease to use -> Attitude toward using</i>	0,147	1,528	0,063	Didukung
H7	<i>Trust -> Attitude toward using</i>	0,526	7,523	0,000	Didukung
H8	<i>Perceived Ease to use -> Perceived Usefulness</i>	0,868	29,050	0,000	Didukung

Sumber: Hasil Pengolahan Data SmartPLS.4.1.0.0

Penelitian ini menguji pengaruh berbagai variabel terhadap *behavioral intention to use* untuk menggunakan QRIS dalam pembayaran IPL di apartemen PT XYZ. Hasilnya menunjukkan bahwa *perceived ease to use* memiliki hubungan yang positif akan tetapi tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap *behavioral intention to use* penelitian ini mempertegas temuan sebelumnya dengan hasil serupa. *Trust* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap peningkatan *Behavioral Intention to use*, berbeda dengan hasil penelitian sebelumnya. Sebaliknya, *perceived usefulness* memiliki pengaruh

yang signifikan terhadap *behavioral intention to use*, bahwa kemudahan yang dirasakan seseorang dapat mempengaruhi niat seseorang menggunakan teknologi/sistem dan memiliki persepsi yang berbeda-beda ketika menggunakannya. *Attitude toward using* berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan *behavioral intention to use*, menegaskan bahwa sikap menyenangkan yang dirasakan seseorang terhadap penggunaan teknologi/sistem memiliki pengaruh dalam niat untuk menggunakan teknologi/sistem. *Perceived usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *attitude toward using*, menegaskan bahwa sebuah sistem dapat mempercepat kinerjanya sehingga seseorang memiliki sikap untuk menggunakan teknologi/sistem yang baru. *Perceived ease to use* berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap *attitude toward using*, menegaskan bahwa kemudahan yang dirasakan seseorang terhadap teknologi/sistem mempengaruhi sikap terhadap penggunaannya. *Trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *attitude toward using*, menegaskan bahwa perlunya kepercayaan seseorang untuk menentukan perilaku seseorang menggunakan teknologi/sistem tersebut. *Perceived ease to use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *perceived usefulness* menegaskan bahwa kemudahan teknologi/sistem mempengaruhi seseorang untuk menggunakan teknologi/sistem akan membantu meningkatkan kinerjanya

KESIMPULAN

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari *perceived usefulness*, *perceived ease to use*, dan *trust*, terhadap *behavioral intention to use* dan dimediasi oleh *attitude toward using* pada pelanggan apartemen PT XYZ di Bekasi.

Penelitian kuantitatif ini meneliti sebanyak 200 responden sebagai sampel. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara digital melalui *google form*. Data yang telah diperoleh kemudian diolah dengan menggunakan *software Smart PLS 4.0*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *perceived ease to use* dan *trust* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap *behavioral intention to use*. Sebaliknya, *perceived usefulness* dan *attitude toward using* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention to use*. *Perceived usefulness*, *perceived ease to use* dan *trust* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *attitude toward using*. *Perceived ease to use* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *perceived usefulness*.

Penelitian ini memperluas model adopsi informasi (Information Adoption Model) dengan menekankan betapa pentingnya sikap tentang penggunaan terhadap pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, dan kepercayaan, yang berkontribusi pada keinginan untuk menggunakan QRIS dalam pembayaran, serta memberikan implikasi manajerial bagi pengelola apartemen penting untuk fokus pada peningkatan pelayanan dan juga mengeksplorasi opsi pembayaran digital untuk memenuhi preferensi penghuni yang beragam

DAFTAR PUSTAKA

Almagrashi, A., Mujalli, A., Khan, T., & Attia, O. (2023). Factors determining internal auditors' behavioral intention to use computer-assisted auditing techniques: an extension of the

- UTAUT model and an empirical study. *Future Business Journal*, 9(1). <https://doi.org/10.1186/s43093-023-00231-2>
- Annur, C. M. (2023). *Pengguna Internet di Indonesia Tembus 213 Juta Orang hingga Awal 2023*. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/09/20/pengguna-internet-di-indonesia-tembus-213-juta-orang-hingga-awal-2023>
- Fajri, N., Wijayanto, T., & Ushada, M. (2019). Individual trust model for application e-wallet in Yogyakarta street food outlet workers. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 355(1), 1–12. <https://doi.org/10.1088/1755-1315/355/1/012027>
- Hong, Y. (2024). The Investigation on Satisfaction and Behavioral Intention to Use Graduation Management System: A Case of Chinese Art Students (Vol. 16, Issue 1). <http://www.assumptionjournal.au.edu/index.php/Scholar>
- Kınış, F., & Tanova, C. (2022). Can I Trust My Phone to Replace My Wallet? The Determinants of E-Wallet Adoption in North Cyprus. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, 17(4), 1696–1715. <https://doi.org/10.3390/jtaer17040086>
- Krisnawati, R. (2023). IPL Apartemen Adalah: Pengertian, Komponen, Cara Menetapkan dan Menghitungnya Rindang Krisnawati - detikProperti. <https://www.detik.com/properti/tips-dan-panduan/d-6985574/ipl-apartemen-adalah-pengertian-komponen-cara-menetapkan-dan-menghitungnya>
- Lee, C. Y. (2023). An investigation of purchase behavior on spillover-effect health insurance: using an extended TAM. *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, 17(1), 38–54. <https://doi.org/10.1108/IJPHM-10-2020-0094>
- Paramita, D. A., & Hidayat, A. (2023). The effect of perceived ease of use, perceived usefulness, and perceived benefits on interest in using Bank Syariah Indonesia mobile banking. *International Journal of Research in Business and Social Science* (2147-4478), 12(5), 01–09. <https://doi.org/10.20525/ijrbs.v12i5.2643>
- Rachmi, I. F., Asta, F. R., & Kartiko, N. D. (2023). The Effects of Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, and Computer Self-Efficacy on e-Nofa Application User Satisfaction. *E3S Web of Conferences*, 388. <https://doi.org/10.1051/e3sconf/202338804017>
- Salehudin, I. (2023). Apa itu QRIS? Apa manfaat dan tantangan penggunaan QRIS di Indonesia? <https://theconversation.com/apa-itu-qris-apa-manfaat-dan-tantangan-penggunaan-qris-di-indonesia-205288>
- Rizaty, M. A. (2023). *Data Jumlah Pengguna Internet di Dunia (Oktober 2020-Oktober 2023)*. <https://dataindonesia.id/internet/detail/data-jumlah-pengguna-internet-di-dunia-oktober-2020-oktober-2023>

- Setiawan, R. (2022). A Study Of Behavioral Intention: The Practices For Mobile Payment Technology Users In Indonesia. *Webology*, 19(2), 2364–2381. <http://www.webology.org> 457–474.
<https://doi.org/10.3390/jtaer18010024>
- Syah, D. H., Dongoran, F. R., Nugrahadhi, E. W., & Aditia, R. (2022). Understanding the technology acceptance model in the QRIS usage: Evidence from SMEs in Indonesia. *International Journal of Research in Business and Social Science* (2147- 4478), 11(6), 12–19. <https://doi.org/10.20525/ijrbs.v11i6.1917>
- Wang, X., Lee, C. F., Jiang, J., & Zhu, X. (2023). Factors Influencing the Aged in the Use of Mobile Healthcare Applications: An Empirical Study in China. *Healthcare (Switzerland)*, 11(3).
<https://doi.org/10.3390/healthcare11030396>
- Wisarnses, N. (2023). *Influential Factors of Usage Behavior of Potential Hypertension Patients to Use Personal*
- Silva, F. A., Shojaei, A. S., & Barbosa, B. (2023). Chatbot-Based Services: A Study on Customers' Reuse Intention. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, 18(1), *Health Assistant Service and Technology in a Private Hospital in Bangkok*. 15(2), 227–237. <http://www.assumptionjournal.au.edu/index.php/Scholar>
- Wu, X. (2023). Graduate School of Business and Advanced Technology Management is indexed by the Thai Citation Index and ASEAN Citation Index. *The Examination on Mobile Banking's Use Behavior of Retired Chinese in Shaoxing*.
- Zin, K. S. L. T., Kim, S., Kim, H. S., & Feyissa, I. F. (2023). A Study on Technology Acceptance of Digital Healthcare among Older Korean Adults Using Extended Tam (Extended Technology Acceptance Model). *Administrative Sciences*, 13(2), 1–19. <https://doi.org/10.3390/admsci13020042>.