

## INTISARI

Transformasi digital sebagai tanggapan strategis untuk memanfaatkan teknologi. Dalam konteks evolusi ini, *financial technology* sedang berjalan secara global salah satunya sistem pembayaran digital. Di Indonesia, QRIS sebagai alternatif sistem pembayaran seluler dengan transaksi yang cepat dan efisien. Namun, pertumbuhan ini tidak terlepas dari tantangan termasuk keamanan data, infrastruktur digital, literasi digital, serta biaya *Merchant Discount Rate*. Terutama pada pelaku usaha mikro, biaya MDR menjadi beban berat yang berpotensi memotong modal dan meningkatkan harga produk yang mempengaruhi daya saing. Keluhan ini dapat mendorong kembalinya transaksi tunai. Regulasi sering berubah menciptakan ketidakpastian, menyulitkan perencanaan keuangan yang baik.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi perilaku penggunaan sistem pembayaran *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) oleh pelaku usaha mikro. Penelitian ini menggunakan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2) yaitu ekspektansi kinerja, ekspektansi usaha, pengaruh sosial, kondisi-kondisi pemfasilitasi, motivasi hedonis, nilai harga, kebiasaan, niat perilaku, perilaku penggunaan, usia, dan jenis kelamin, dengan menambahkan faktor budaya yaitu penghindaran ketidakpastian. Jenis penelitian kuantitatif. Teknik *snowball sampling* yang digunakan dan pengumpulan data dilakukan dengan membagikan kuesioner secara *online* melalui *google form*. Sampel akhir sebanyak 210 responden kemudian data dianalisis menggunakan SEM-PLS, dengan alat analisis SmartPLS 3.2.9. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ekspektansi usaha, kondisi-kondisi pemfasilitasi, nilai harga, dan kebiasaan berpengaruh positif terhadap niat perilaku penggunaan sistem pembayaran QRIS. Kemudian, kebiasaan dan niat perilaku berpengaruh positif terhadap perilaku penggunaan sistem pembayaran QRIS. Sedangkan, ekspektansi kinerja, pengaruh sosial, dan motivasi hedonis tidak berpengaruh signifikan terhadap niat perilaku. Kondisi-kondisi pemfasilitasi berpengaruh negatif terhadap perilaku penggunaan. Selanjutnya, semua variabel moderasi yaitu penghindaran ketidakpastian, usia, dan jenis kelamin tidak memoderasi hubungan antar konstruk penelitian. Oleh karena itu, implikasi penelitian ini yaitu memperluas literatur terkait sistem pembayaran seluler yang semakin berkembang dengan modifikasi model UTAUT2. Selain itu, memberikan masukan bagi penyelenggara sistem pembayaran QRIS terkait perilaku penggunaan sistem pembayaran dari perspektif pelaku usaha mikro.

Kata Kunci: sistem pembayaran QRIS, UTAUT2, penghindaran ketidakpastian, pelaku usaha mikro

## ABSTRACT

Digital transformation as a strategic response to harness technology is currently underway globally, with financial technology playing a significant role, particularly in the realm of digital payment systems. In Indonesia, the Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) serves as an alternative mobile payment system, offering quick and efficient transactions. However, this growth is not without challenges, including data security, digital infrastructure, digital literacy, and the Merchant Discount Rate (MDR) costs. Especially for micro-businesses, the MDR costs pose a significant burden, potentially cutting into capital and increasing product prices, thereby affecting competitiveness. These concerns may lead to a resurgence in cash transactions. Additionally, frequent regulatory changes create uncertainty, complicating effective financial planning.

This research aims to identify the factors influencing the usage behavior of micro-business operators in adopting the Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) payment system. The study utilizes the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2) model, incorporating performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating conditions, hedonic motivation, price value, habit, behavioral intention, use behavior, age, gender, and adding the cultural factor of uncertainty avoidance. The research adopts a quantitative approach, employing snowball sampling techniques, and data collection is conducted through online distribution of questionnaires via Google Forms. The final sample consists of 210 respondents, and the data is analyzed using Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS) with the SmartPLS 3.2.9 tool. The findings indicate that effort expectancy, facilitating conditions, price value, and habit have a positive influence on the behavioral intention to use the QRIS payment system. Furthermore, habit and behavioral intention positively affect use behavior of the QRIS payment system. However, performance expectancy, social influence, and hedonic motivation do not significantly affect behavioral intention. Facilitating conditions have a negative impact on use behavior. Additionally, all moderation variables, including uncertainty avoidance, age, and gender, do not moderate the relationships between the research constructs. Therefore, the implications of this research include expanding the literature on the evolving mobile payment systems through the modification of the UTAUT2 model. Moreover, it provides insights for QRIS payment system providers regarding the usage behavior perspective of micro-businesses.

**Keywords:** QRIS payment system, UTAUT2, uncertainty avoidance, micro-businesses